ARCGISA

Agua y Residuos del Campo de Gibraltar, S.A.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

1. **Introducción** ... 4
2. **Nuestra empresa** ... 5
2.1. **Nuestra actividad: el ciclo integral del agua y los residuos** ... 5
2.2. **Política de Calidad** ... 10
2.3. **Estructura corporativa de ARCGISA** ... 11
2.4. **Plan Estratégico** ... 12
3. **Análisis de materialidad y retos no financieros** ... 12
3.1. **Grupos de interés. Canales de comunicación** ... 12
3.2. **Análisis de materialidad** ... 13
3.3 **Riesgos e impactos significativos no financieros** ... 16
4. **Nuestro compromiso medioambiental** ... 18
4.2. **Uso responsable y sostenible de los recursos** ... 18
4.3. **Aguas residuales y vertidos industriales a redes de saneamiento** ... 18
4.4. **Consumo de reactivos** ... 26
4.5. **Gestión de los residuos y economía circular** ... 26
4.4.1 Servicio de tratamiento de residuos urbanos ... 27
4.4.2 Planta de recuperación y compostaje ... 27
4.4.3 Planta de clasificación de envases ligeros y residuos de envases ... 27
4.4.4 Almacenamiento temporal de envases de vidrio ... 28
4.4.5 Servicio de cremación de animales muertos ... 28
4.6. **Servicio de recogida de residuos** ... 28
4.5.1 Envases ligeros ... 28
4.5.2 Papel-cartón ... 28
4.5.3 Vidrio ... 29
4.5.4 Pilas usadas ... 29
4.5.5 Aparatos eléctricos y electrónicos ... 29
4.5.6 Aceite vegetal ... 29
4.7. **Puntos limpios** ... 30
4.8. **Energía y combustible** ... 31
4.9. **Protección de la biodiversidad** ... 31
4.10. **Desperdicio alimentario** ... 31
4.11. **Concienciación Medioambiental** ... 32
5. **Cuestiones relativas al personal** ... 33
5.1. **Datos de la plantilla** ... 33
5.1.1 Política Retributiva ... 36

5.2. Formación y desarrollo profesional 38
5.3. Diversidad, igualdad e inclusión 39
5.4. Seguridad y salud 39
5.5. Convenio Colectivo 40
5.6. Siniestralidad y absentismo 40
6. Compromiso ético y cumplimiento normativo 41
6.1. Ética, derechos humanos y cumplimiento 41
6.2. Corrupción, soborno y blanqueo de capitales 41
7. Sociedad 42
7.1. Patrocinios 42
7.2. Aula de educación medioambiental 43
7.3. Servicio de atención al cliente 43
7.3.1. Desarrollo del servicio durante el ejercicio 44
7.4. Tasas especiales y/o bonificaciones 48
7.5. Bolsa de ayuda 50
7.6. Servicio de atención telefónica (24 horas) 51
7.7. Cadena de valor 52
8. Información Fiscal 52
8.1. Resultados económicos 52
9. Anexo I: Principios para la elaboración del informe 53
10. Anexo II: Requerimientos de la ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Estándares de global Reporting Initiative 54

1. Introducción

Este documento contiene el Estado de Información no Financiera (EINF) relativo a ARCGISA y ha sido elaborado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En concreto, la citada normativa establece para determinadas sociedades, entre las que se encuentra ARCGISA, la obligación de presentar un EINF, que formará parte integrante del Informe de gestión consolidado y que estará sometido a verificación por parte de experto externo, y en el que se contendrá determinada información en torno a cuestiones medioambientales, sociales, así como relativas al personal, al respecto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (204/C 215/01) derivadas de la Directiva 201/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

A los efectos de dar cumplimiento a tal obligación, ARCGISA ha elaborado el EINF que se presenta a continuación, cuyo contenido íntegro estará a disposición de los grupos de interés en la web corporativa.

2. Nuestra empresa

2.1. Nuestra actividad: el ciclo integral del agua y los residuos

Agua y Residuos del Campo de Gibraltar, S.A. (ARCGISA) es una empresa pública de servicios participada al 100% por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, encargada de la gestión de los servicios urbanos en la Comarca del Campo de Gibraltar.

ARCGISA centra su actividad en la gestión del ciclo integral del agua y de los residuos. A continuación, se hace una breve descripción de las mencionadas actividades aportando los datos más significativos sobre las mismas.

Área de Agua.

Las necesidades de agua potable en una población se cubren mediante los denominados "sistemas de abastecimiento". Un sistema de abastecimiento consta de:

- Captación
- Tratamiento
- Almacenamiento
- Distribución

El uso urbano del agua por parte del ser humano en una sociedad desarrollada implica en gran medida usos no consuntivos del recurso, pero que alteran la calidad del agua. El vertido de esta agua requiere de un sistema de canalización higiénico, compatible con la calidad de vida que exige nuestra sociedad. A esta circunstancia se une la gestión de las aguas de escorrentía en nuestras ciudades provenientes de la pluviometría natural. Ambas funciones las desarrollan los denominados "sistemas de alcantarillado", los cuales suelen subdividirse en redes sanitarias y redes pluviales.

No obstante, con nuestro nivel de desarrollo ya no es suficiente únicamente con canalizar y verter en determinados puntos las aguas residuales o de escorrentía; nuestra sociedad nos exige devolverlas al medio con unos parámetros mínimos de calidad. Esta función la desarrollan los "sistemas de depuración".

Actualmente, los principios del desarrollo sostenible van más allá y exigen la reutilización de nuestros recursos naturales. En el ámbito de la gestión del agua se vienen desarrollando "sistemas de reutilización" con el fin de dar respuesta a determinadas demandas de sectores económicos compatibles con la calidad de dicho recurso.

ARCGISA, gestiona en los municipios del Campo de Gibraltar todos los sistemas descritos anteriormente. No obstante, su implantación no es homogénea en el territorio y se encuentran además en distintas fases de desarrollo.

Respecto al "sistema de abastecimiento", desglosándolo en las diferentes partes mencionadas anteriormente, la situación es la siguiente:

ARCGISA cuenta con sistemas propios de captación, no obstante, la mayor parte del agua abastecida, en torno al 95%, proviene del sistema general de regulación gestionado por la Junta de Andalucía a través de la Agencia Andaluza del Agua.

En tratamiento (potabilización) las cifras se invierten, la mayor parte del agua consumida en el Campo de Gibraltar, en torno a un 85%, es potabilizada y distribuida a través de redes de alta por ARCGISA; únicamente están fuera del sistema el municipio de Tarifa y una pequeña parte del abastecimiento de la ciudad de Algeciras.

En almacenamiento y distribución ARCGISA cuenta con un 50% del consumo poblacional de la Comarca y con el 80% del consumo de la gran industria.

Las cifras para el "sistema de alcantarillado" son similares si empleamos parámetros poblacionales, en torno a un 50% del total comarcal.

El "sistema de depuración" gestionado por ARCGISA supone un 95% del total comarcal, ya que al sistema de alcantarillado gestionado hay que adicionarle la ciudad de Algeciras, según acuerdo de transferencia suscrito en 2012.

Por último, y en cuanto al "sistema de reutilización", se aprobó, por parte del pleno de la Mancomunidad de Municipios, la memoria para la constitución del nuevo servicio de regeneración y reutilización de aguas residuales del Campo de Gibraltar.

Agua en Alta

El sistema de agua en alta gestionado por ARCGISA comprende los procesos de captación y, fundamentalmente, tratamiento en el esquema descrito anteriormente.

Cuenta con un total de 57 suministros de agua potable en alta, tanto poblacionales (33) incluido el abastecimiento a parte de la Costa del Sol, como industriales (24); abasteciendo a un total aproximado de más de 90.000 abonados a través de los distintos Servicios de Agua en Baja de la Comarca del Campo de Gibraltar a excepción de Tarifa y a partir de agosto de 2014 abastecimiento de refuerzo a los Municipios que integran la Costa del Sol Occidental (Torremolinos, Benalmádena, Fuengirola, Mijas, Ojén, Marbella, Istán, Benahavís, Estepona, Casares y Manilva).

Asimismo ARCGISA realiza la gestión, explotación y mantenimiento de las Plantas Potabilizadoras de "El Cañuelo" , "Arenillas" y "Almoraima"; filtración "Castillo de Castellar" y demás instalaciones de bombeo, servidumbres de ocupación y almacenamientos; la explotación de las conducciones que integran el Sistema General de Abastecimiento de Agua en Alta; la reparación de averías en conducciones y elementos electromecánicos; el proyecto de nuevas canalizaciones

y/o sustituciones y los aspectos técnicos que sustentan dichas operaciones son realizadas por el Servicio de Tratamiento y Distribución de Agua en Alta (STDAA).

Las principales instalaciones del sistema son las siguientes:

- Dos grandes plantas de tratamiento (ETAP "El Cañuelo" y ETAP "Arenillas"), y dos pequeñas instalaciones (ETAP "Almoraima" y ETAP del "Castillo de Castellar").
- Más de 70 kilómetros de conducción de abastecimiento en diámetros 800, 900,1.000 y 1.200 mm a los que hay que sumar 30 km. correspondientes a la conducción para el abastecimiento de Jimena de la Frontera y Castellar de la Frontera Pueblo Nuevo con diámetros de 400, 300 y 200 mm.
- A través del Laboratorio de la Planta Potabilizadora "El Cañuelo, el control de la calidad del agua potable que se produce en las distintas instalaciones de tratamiento, así como en los puntos de suministro de los sistemas de distribución en baja gestionados por ARCGISA. Todo ello en cumplimiento de la legislación vigente (R.D. 140/2003 de 7 de febrero).para el control de calidad del agua potable, tanto en las estaciones de tratamiento, como para los puntos de suministro de los sistemas de distribución en baja gestionados por ARCGISA.

La trascendencia del sistema se pone de manifiesto en la producción de 100 millones de litros de agua potable al día que se distribuyen a los distintos usuarios conectados al sistema general.

Agua en Baja

El sistema de agua en baja gestionado por ARCGISA comprende los procesos de almacenamiento y distribución en el esquema descrito anteriormente.

Presta servicio de forma directa a las poblaciones de los municipios de San Roque, Los Barrios, Jimena, Castellar y Tesorillo, 67.913 habitantes. En total el servicio cuenta con 36.879 abonados mediante gestión directa. De forma indirecta, a través de concesionario, se presta el servicio a la población de La Línea, donde existen 30.854 abonados adicionales, a la urbanización Alcaidesa, con unos 2.000 abonados más, y a la urbanización Sotogrande, que cuenta con 5.000 abonados.

En la gestión directa, como instalaciones más significativas asociadas al servicio se cuenta con 26 depósitos y 186,2 km de redes de distribución, con diámetros entre 50 mm y 600 mm, en fundición, polietileno y fibrocemento. A estas instalaciones hay que sumarles en gestión indirecta las del municipio de La Línea, con 290 km de redes de distribución y un gran depósito de cabecera, y las de las urbanizaciones de Alcaidesa y Sotogrande, que cuentan respectivamente con 21,5 km de redes, 13 km de tubería general de alimentación y 8,5 km de distribución en el caso de Alcaidesa, y 125 km de redes de distribución en el caso de Sotogrande, así como otros 6 depósitos, dos en Alcaidesa y cuatro en Sotogrande.

Saneamiento y depuración.

El sistema de saneamiento y depuración engloba las redes sanitarias, pluviales y las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR´s). Presta servicio a las poblaciones de los municipios de San Roque, Los Barrios, Jimena y Castellar y Tesorillo, con idéntico número de habitantes y similar número de abonados que el servicio de agua en baja.

En gestión directa el sistema cuenta con 117,2 km de redes de saneamiento, con diámetros variables entre 80 mm y 1.800 mm en polietileno, hormigón, fundición y fibrocemento. Respecto a las instalaciones de depuración en total existen 10 EDAR´s, siendo una de ellas industrial.

En gestión indirecta se cuenta con unos 250 km de red en la ciudad de La Línea, 130 km en la urbanización Sotogrande y 23 km en Alcaidesa; y cuatro EDAR´s, las dos de mayor capacidad de toda la comarca, en Algeciras y La Línea, y las de las urbanizaciones de Sotogrande y Alcaidesa.

El volumen de agua tratada es equivalente al abastecido, incrementado en unos 7,5 millones de metros cúbicos en la EDAR de Algeciras.

Área de Residuos.

La gestión de residuos es la del sistema logístico e industrial necesario para su tratamiento, desde su generación hasta su depósito o valorización. En general un servicio de gestión de residuos conlleva las siguientes etapas:

- Generación y depósito en contenedores.
- Recogida.
- Transporte (directo o con estaciones intermedias).
- Separación y recuperación.
- Disposición final, vertido y/o valorización.

Las políticas actuales de gestión de residuos suponen la aplicación de determinados principios como premisas para un desarrollo sostenible. Estas premisas son fundamentalmente: reducción en origen, valorización y eliminación controlada de rechazos.

En ARCGISA la gestión de residuos se organiza en tres servicios: recogida, tratamiento y selectiva.

Recogida de residuos.

El servicio de recogida engloba la contenerización (elementos de depósito), la recogida mediante vehículos recolectores y el transporte del residuo urbano de los contenedores de la denominada fracción mezcla.

ARCGISA presta este servicio en los municipios de La Línea, San Roque, Los Barrios, Tarifa, Jimena, Castellar y Tesorillo, en total 149.726 hab.

El servicio cuenta con una flota de más de 40 vehículos recolectores y un parque de unos 3.400 contenedores aproximadamente. Como instalaciones auxiliares se cuenta además con una Planta de Transferencia para Jimena-Castellar y otra en La Línea.

Tratamiento de residuos.

El servicio de tratamiento engloba la separación, recuperación, valorización mediante compostaje y depósito del rechazo.

ARGISA presta este servicio a todas las poblaciones del Campo de Gibraltar, según los datos del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, 272.804 hab.

El núcleo del sistema es la Planta de Clasificación y Compostaje del Complejo Medioambiental Sur de Europa. La gestión de la planta esta concesionada a URBASER, que mantenía un contrato con la Mancomunidad desde el año 1997 para el tratamiento de residuos.

Aparte de los municipios campo gibraltareños la planta presta también servicio a Gibraltar y Ceuta, al margen de usuarios privados para los que hay establecido un precio público.

Recogida Selectiva.

El servicio de selectiva engloba la recogida selectiva de envases, papel cartón, vidrio, pilas, aparatos eléctricos y electrónicos y la posterior clasificación de envases. En total el servicio cuenta con 14 vehículos industriales de más de 3.500kg. ARCGISA presta este servicio a todas las poblaciones del Campo de Gibraltar.

El servicio de recogida selectiva de envases cuenta con un parque de contenedores de 1.345 unidades. La clasificación de envases se efectúa en la planta instalada al efecto en el Complejo Medioambiental Sur de Europa, junto a la Planta de Clasificación y Compostaje.

El servicio de recogida de papel cartón cuenta con un parque de contenedores de 585 unidades y el de vidrio cuenta con un parque de contenedores de 802 unidades.

Los servicios de recogida de pilas y de aparatos eléctricos y electrónicos están convenidos también con su correspondientes SIG, aunque no están directamente gestionados por ARCGISA sino a través de los propios SIG.

El servicio de recogida de aceites vegetales esta subcontratado por ARCGISA, y cuenta con un parque de 93 contenedores.

Aparte de los servicios descritos anteriormente, ARCGISA cuenta con 5 puntos limpios a disposición de los ciudadanos en los municipios de La Línea, San Roque, Los Barrios, Tarifa, Jimena, Castellar y Tesorillo.

Actualmente ARCGISA es la principal empresa de prestación de servicios urbanos del Campo de Gibraltar y de la Provincia de Cádiz, y una de las primeras empresas públicas de estas características en Andalucía.

2.2. Política de Calidad

En ARCGISA desarrollamos nuestra actividad del Ciclo Integral del Agua desde la óptica de la calidad y la mejora continua. Para ello mantenemos un Sistema de Gestión de Calidad que se concreta en la definición y participación de toda la organización en la Política de la Calidad, comprometiéndonos a las siguientes líneas de actuación:

- Realizar los procesos relativos a la gestión del Ciclo Integral del Agua: Captación, Potabilización, Transporte y Distribución, Saneamiento y Depuración con un exigente grado de calidad como fin último de cualquier administración pública y que satisfaga a los ciudadanos, persiguiendo permanentemente la mejora continua de nuestros procesos, el uso eficiente de los recursos hídricos y la protección del medio ambiente.

- Mejorar los conocimientos y la productividad de nuestros trabajadores a través de la formación continua, persiguiendo obtener el mayor rendimiento de su capacidad, experiencia y formación y con el fin de estimular su desarrollo personal y profesional.

- Prevenir la aparición de errores en nuestro proceso, desarrollando un eficaz sistema de control -cuando aparezcan- que filtre y paralice su traslación al usuario.

- La responsabilidad de obtener la Calidad en el ejercicio de nuestras funciones, alcanza a todos los niveles y a todo el personal de la entidad.

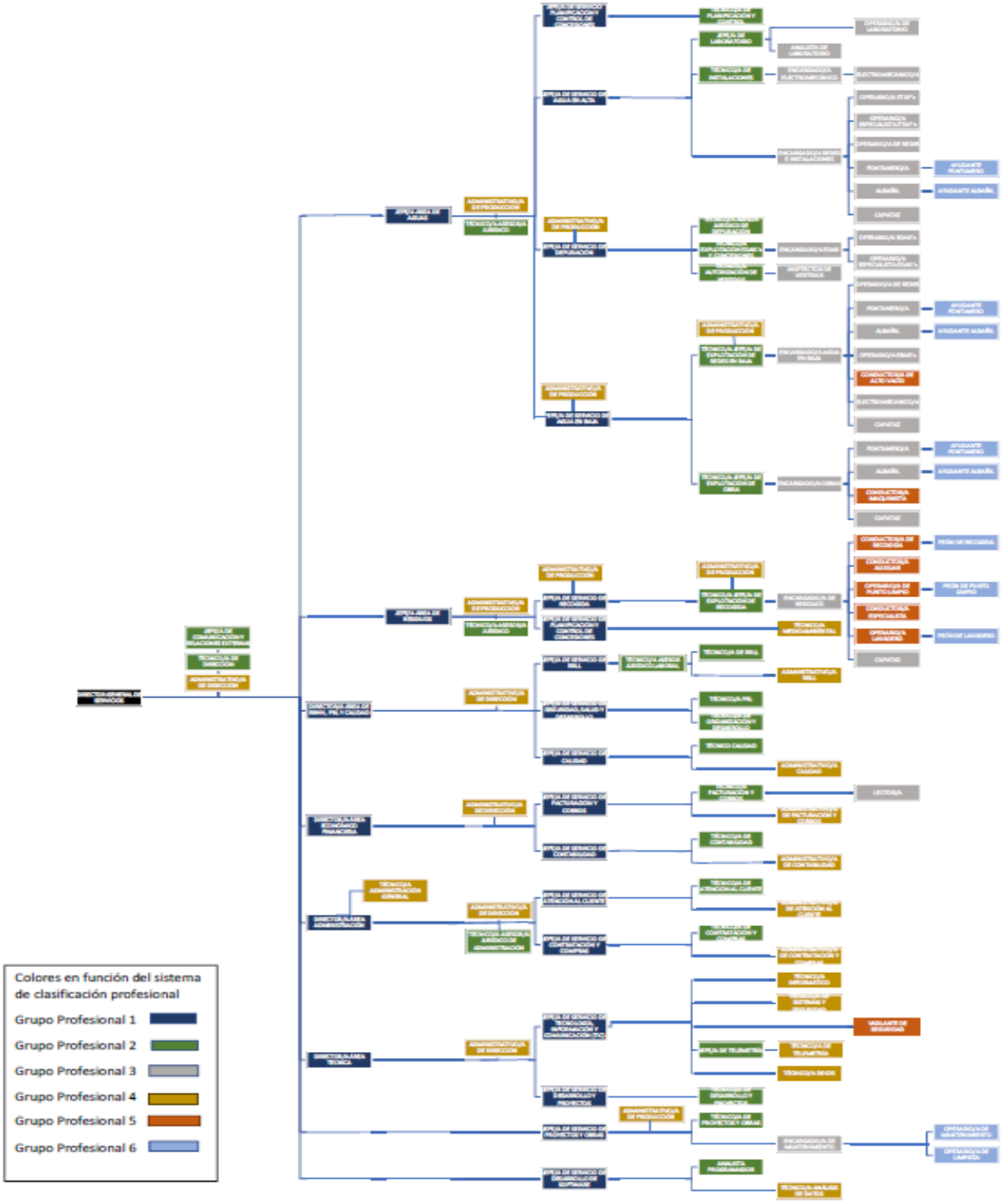
- La Dirección asume el compromiso de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios, los requisitos relacionados con el servicio al ciudadano y los incluidos en el propio Sistema de Calidad, así como de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.

- La Dirección asume como una obligación propia de sus responsabilidades, el compromiso de ejercer el liderazgo en la implantación y aplicación de conductas acordes con la Garantía de la Calidad en la actividad realizada por ARCGISA, actuando como impulsor, guía y ejemplo en el cumplimiento de una obligación que nos atañe a todos los que formamos nuestra empresa.
- Efectuar un permanente seguimiento de los resultados obtenidos a través de la Gestión de Calidad, para lo que hemos constituido nuestro Comité de Calidad.

Fieles a estos principios, los preceptos a cumplir por ARCGISA y sus suministradores se recogen en nuestro sistema de gestión de calidad, que se declara de obligado cumplimiento para todos los miembros de la organización.

2.3. Estructura corporativa de ARCGISA

Se presenta a continuación la estructura organizativa de ARCGISA.



2.4. Plan Estratégico

El principal de ARCGISA es la consolidación de las actuales líneas de negocio, es decir, la del ciclo integral del agua y los residuos en la Comarca. Para ello es necesario desarrollar un plan de inversiones que permita acometer la renovación de gran parte de la infraestructura vinculada a los servicios de agua. Asimismo los servicios de residuos necesitan de una renovación de la flota y del parque de contenedores, para alcanzar un mayor nivel de eficiencia.

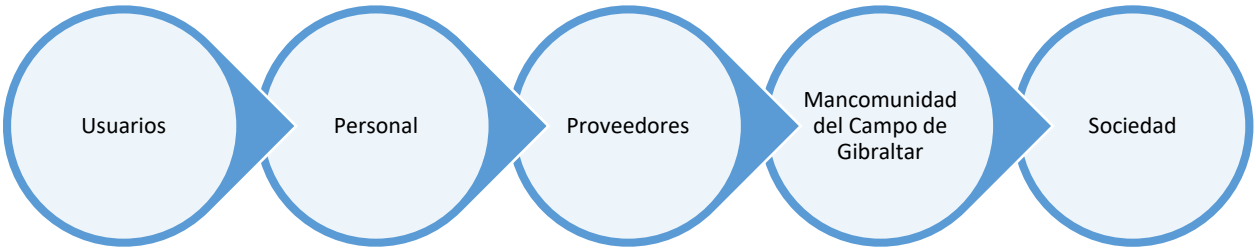
Además de consolidar los servicios que ARCGISA presta en la actualidad, la empresa desarrollará durante los próximos años la implantación del sistema comarcal de agua reutilizada, que completa el ciclodel agua llevándolo al nivel de la economía circular. La primera fase de este servicio se prevé pueda entrar en servicio en el ejercicio 2024.

Este proyecto se desarrollará en tres fases y se prevé la ejecución de la primera fase en 2022, que comprende el uso del agua regenerada en la EDAR de La Línea y su uso para el riego de campos de golf y polo, y jardines privados en Sotogrande.

3. Análisis de materialidad y retos no financieros

3.1. Grupos de interés. Canales de comunicación

ARCGISA ha identificado los siguientes grupos de interés como los más representativos para la compañía y por tanto, sobre cuyas necesidades y expectativas se centrarán sus esfuerzos de mejora y comunicación.



Para garantizar una comunicación eficaz y fluida con los grupos de interés, contamos con canales de comunicación que garantizan el acceso a la información de las distintas partes interesadas y permiten de esta forma, conocer sus necesidades de forma más directa y adaptada. A continuación, se relacionan los principales canales de comunicación existentes y los grupos de interés a los que afectan.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON PARTES INTERESADAS	Usuarios	Proveedores	Personal	Mancomunidad	Sociedad
Página web	●	●	●	●	●
Atención telefónica	●				
Correo electrónico corporativo			●		
Servicio de atención al cliente	●				
Centros de atención al cliente	●				
Comité de seguridad y salud			●		
Comité de empresa			●		
Medios de comunicación escrita	●	●	●	●	●
Redes sociales	●	●	●	●	●

3.2. Análisis de materialidad

Además de la información y datos recopilados en los diferentes canales de comunicación, durante el presente ejercicio 2021 se ha realizado un análisis de materialidad que ha permitido determinar y priorizar todos aquellos aspectos relevantes y temas materiales manifestados por la organización y los grupos de interés.

Se entiende por tema material aquel aspecto que puede afectar de forma sustancial, positiva o negativamente, a la capacidad de la organización para crear valor compartido en el corto, medio o largo plazo. El análisis de materialidad permite identificar aquellos aspectos que son materiales y que, por tanto, han de ser reportados de acuerdo con la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales para ARCGISA.

ARCGISA ha desarrollado un análisis de materialidad para el periodo 2021-2022 a partir de un método de estudio en el que se han tenido en cuenta tanto fuentes de información externas (medios de comunicación, competidores, OCU, etc.) como internas (estrategia de la empresa, etc.).

- Identificación de aspectos materiales, poniendo el foco en las cuestiones que afectan, o puedan afectar a la capacidad de la organización para crear valor, o que influencian, o pueden influenciar sobre las expectativas de los grupos de interés. El estudio de la materialidad 2021 se ha desarrollado sobre 15 temas relevantes que han sido identificados a partir de análisis de estudios sectoriales e intersectoriales.

- Evaluación de la importancia (priorización) de los temas relevantes considerando el peso relativo que tienen para los negocios y para cada uno de los grupos de interés.

- Proceso de validación de los resultados para asegurar la legitimidad y equilibrio de los temas relevantes y los aspectos materiales en base al alcance, cobertura y periodo de referencia de estos.

Mediante este análisis se ha obtenido una matriz de materialidad que pone de manifiesto la coordinación existente entre las necesidades y expectativas de los grupos de interés de ARCGISA alineados en el tratamiento de los asuntos relevantes a través de sus planes y proyectos internos de mejora y desarrollo.

El análisis de materialidad de ARCGISA 2021 se refiere a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, identificados con anterioridad.

La matriz de materialidad muestra la distribución relativa de la valoración de la relevancia de los aspectos materiales resultante del análisis de priorización de estos, en base a 3 categorías de relevancia: media, alta y muy alta.

Un primer eje representa la relevancia que para los grupos de interés tienen los aspectos relevantes identificados.
Un segundo eje representa la relevancia interna, de la actividad de la organización
La matriz de materialidad permite identificar de forma sencilla y visual aquellos aspectos, vinculados a la sostenibilidad, que son entendidos como más relevantes tanto para ARCGISA como para sus grupos de interés.
El análisis de los 15 temas relevantes-materiales ha dado como resultado la siguiente matriz de materialidad:

Matriz de materialidad

1.Comportamiento ético
2.Cumplimiento regulatorio
3.Satisfacción del usuario
4.Creación de valor para los ayuntamientos
5.Ciberseguridad y protección de datos
6.Igualdad, diversidad e inclusión
7.Atracción y retención del talento
8.Seguridad y salud en el trabajo
9.Medidas de conciliación familiar
10.Contribución al desarrollo de las comunidades
11.Economía circular/consumo responsable
12.Gestión de residuos
13.Protección de la biodiversidad
14.Reducción de emisión de CO_2
15.Eficiencia energética

RELEVANCIA CRíTICA
(Muy relevantes para la sociedad y el negocio)

TEMAS SENSIBLES PARA EL NEGOCIO
(Muy relevantes para la sociedad y poco relevantes para el negocio)

RELEVANCIA ALTA
(Relevancia media alta para la sociedad y media baja para el negocio)

RELEVANCIA MEDIA
(Relevancia media para sociedad o relevancia media para el negocio)

Los aspectos materiales considerados por ARCGISA en el ejercicio 2021, en relación con sus correspondientes categorías de sostenibilidad, han sido los siguientes:

CATEGORIAS	ASPECTOS MATERIALES
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción del usuario
	Creación de valor para los Ayuntamientos
MEDIOAMBIENTE	Economía circular/ consumo responsable
	Gestión de residuos
	Protección de la biodiversidad
ETICA Y BUEN GOBIERNO	Comportamiento ético

3.3 Riesgos e impactos significativos no financieros

ARCGISA cuenta con una serie de políticas y procedimientos de obligado cumplimiento para todo el personal y de cumplimiento normativo.

En el presente Estado de Información no Financiera se analizan los riesgos a la luz de las medias implantadas en ARCGISA para la prevención de los mismos:

RIESGOS NO FINANCIEROS	MEDIDAS PREVENTIVAS
RECURSOS HUMANOS	- Plan de formación. - Protocolo de prevención y erradicación del acoso laboral. - Procedimiento de gestión de personas.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	- Estudio y planificación de sistemas relacionados con la seguridad informática. - Implantación de la VPN/IP (seguriza las comunicaciones). - Protección de datos de carácter personal
MEDIO AMBIENTE	- Control sobre consumos y residuos. - Comunicación de buenas prácticas ambientales. - Eliminación de impresoras de papel, apostando por lograr oficinas sin papeles y, por lo tanto, más respetuosas con el entorno, con procesos los procesos y servicios de gestión documental digital que estamos implantando (Fase 1 de 3).
DERECHOS SOCIALES	- Participación en iniciativas con fines positivos para la sociedad.
CADENA DE VALOR	- Sistemática de evaluación de proveedores. - Procedimiento de compras. Normalización de proveedores.

ARCGISA, frente a los diferentes riesgos que pueden darse en los diferentes ámbitos, adopta medidas encaminadas a evitar la materialización de tales riesgos, para mitigar el impacto desde el punto de vista económico, social y reputacional que se puede generar.

3.4 Retos estratégicos en materia no financiera

A partir de los resultados del análisis de materialidad y de las evaluaciones de nuestros sistemas de gestión, ARCGISA plantea los siguientes retos para 2022 alineados con su Plan Estratégico:

ODS RELACIONADO	BLOQUES DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	OBJETIVO
	ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Definir una política general de contratación con terceros (proveedores, etc.) que incluya requisitos en cuanto a sostenibilidad, respecto al cumplimiento de la Ley de igualdad, etc.
		Definir un código de ética o de conducta.
	IGUALDAD DE GÉNERO	Formación en materia de igualdad.
		Desarrollo del Plan de Igualdad.
	IMPACTO MEDIO AMBIENTAL	Implantación de las fases 2 y 3 del proyecto de eliminación de impresoras de papel, apostando por lograr oficinas sin papeles, más respetuosas con el entorno, mediante procesos y servicios de gestión documental digital.
		Modernización de toda la flota y del sistema de contenerización utilizado en la recogida de residuos con el fin de reducir el consumo de combustible y los costes de reparaciones.
		Implantación del nuevo contenedor de fracción orgánica.
		Uso del agua regenerada en la EDAR de La Línea y su uso para el riego de campos de golf y polo, y jardines privados en Sotogrande.
		Mejoras en las infraestructuras del agua (colectores, estaciones depuradoras de agua, etc).

Nota: ODS(Objetivos de desarrollo sostenible)

4. Nuestro compromiso medioambiental

4.2. Uso responsable y sostenible de los recursos

Agua

Dada la actividad de ARCGISA el consumo de agua de sus propias instalaciones, resulta de poca importancia. Por ello se hace mención a los datos relativos al servicio.

El Servicio de Depuración engloba dos líneas bien definidas. Por un lado, la línea de "explotación", que engloba aquellas instalaciones de depuración donde se realiza una gestión y mantenimiento directo y por otro lado, la línea de "concesiones", donde se encuentran aquellas instalaciones concesionadas a terceros y en la cuales se realiza una labor de fiscalización.

4.3. Aguas residuales y vertidos industriales a redes de saneamiento

A lo largo del ejercicio 2021, se ha procedido a la reorganización interna de la explotación directa de las instalaciones del Servicio de Depuración, lo que ha supuesto la zonificación del servicio en dos áreas diferencias geográficamente y dependientes cada una de ellas de un encargado.

Asimismo, se ha dado continuidad a las premisas establecidas en ejercicios anteriores, es decir la consolidación de los buenos resultados obtenidos en el tratamiento de las aguas tratadas a través del mantenimiento y control de los elementos y pautas de trabajo establecidas para cada una de las instalaciones.

Durante el ejercicio 2021 no han entrado nuevas depuradoras en funcionamiento, manteniéndose en servicio un total de 18 EDAR, de las cuales doce son de explotación directa y seis concesionadas; actualmente se dispone de un total de 10 autorizaciones de vertido en firme, cinco de ellas vierten al Dominio Público Marítimo Terrestre y cinco al Dominio Público Hidráulico.

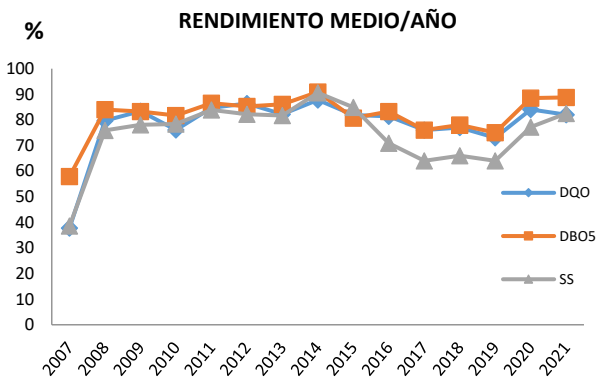
El Real Decreto 509/1996 de 15 de marzo, establece las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas. Los valores de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales Urbanas obtenidos, por meses, durante el año 2021 fueron los siguientes:

TERMINO MUNICIPAL DE LOS BARRIOS

EDAR GUADACORTE

	DQO		DBO_5		SS	
MESES	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	63,4	65	69,3	24	39,1	45
Febrero	90,0	17	91,9	5	86,8	8
Marzo	86,3	24	92,2	6	92,1	4
Abril	87,9	25	92,5	6	87,5	15
Mayo	92,4	25	96,1	5	91,5	10
Junio	84,9	40	89,6	11	82,0	23
Julio	81,0	30	90,7	6	79,9	14
Agosto	87,3	37	93,8	7	88,8	12
Septiembre	84,0	40	91,9	9	94,0	9
Octubre	82,4	48	88,9	10	86,1	16
Noviembre	71,2	68	84,9	18	82,7	19
Diciembre	73,3	65	83,7	16	79,1	17
Media	***82,0***	*40*	***88,8***	***10***	***82,5***	***16***

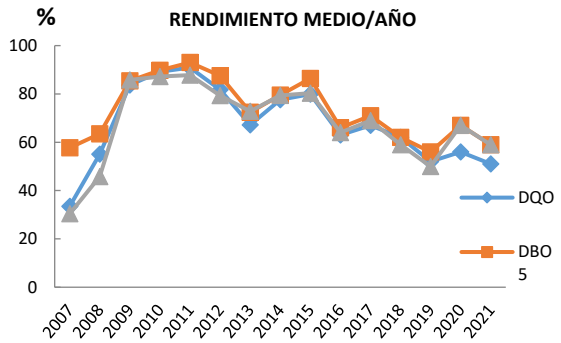
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno ; SS: Sólidos en suspensión.



EDAR LA VIÑUELA

	DQO		DBO_5		SS	
MESES	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	45,0	77	53,3	21	41,5	25
Febrero	41,0	110	29,0	49	61,5	36
Marzo	50,3	76	54,8	21	83,2	10
Abril	79,6	102	60,2	39	65,5	26
Mayo	52,6	82	67,7	26	65,0	25
Junio	55,9	86	59,6	32	66,5	29
Julio	38,6	92	51,9	25	25,5	35
Agosto	39,8	102	63,4	21	52,8	29
Septiembre	41,9	68	64,9	17	48,5	25
Octubre	58,4	98	66,7	23	63,0	30
Noviembre	54,2	96	78,1	23	73,8	28
Diciembre	54,4	84	65,9	23	63,6	28
Media	***51,0***	***89***	***59,6***	***27***	***59,2***	***27***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.

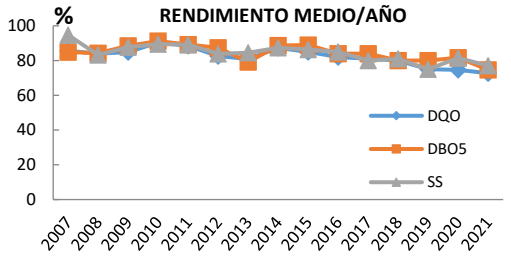


TERMINO MUNICIPAL DE JIMENA DE LA FRONTERA

EDAR JIMENA

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	75,0	60	79,8	17	82,3	17
Febrero	60,9	79	60,8	31	64,6	26
Marzo	63,8	67	55,3	31	73,8	20
Abril	72,1	82	86,7	16	69,9	33
Mayo	70,2	69	69,5	26	65,7	31
Junio	65,5	78	77,2	21	77,5	21
Julio	76,8	53	72,0	26	82,9	11
Agosto	88,3	25	65,0	25	89,7	9
Septiembre	93,9	14	89,0	14	90,7	11
Octubre	82,3	73	87,4	19	88,0	18
Noviembre	58,9	96	76,0	25	74,3	30
Diciembre	65,2	83	77,5	23	66,1	32
Media	***72,7***	***65***	***74,7***	***23***	***77,1***	***21***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.

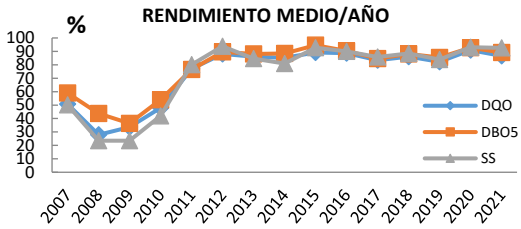


TERMINO MUNICIPAL DE CASTELLAR DE LA FRONTERA

EDAR CASTELLAR DE LA FRONTERA

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Marzo	92,4	27	95,8	6	96,4	6
Junio	81,6	58	78,1	23	89,1	20
Septiembre	86,4	32	92,7	11	90,2	12
Diciembre	86,5	30	90,2	11	94,6	8
Media	***86,7***	***37***	***89,2***	***13***	***92,6***	***12***

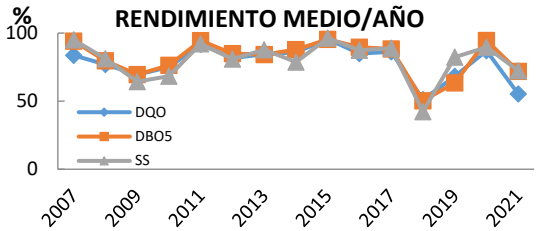
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR CASTILLO DE CASTELLAR DE LA FRONTERA

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Febrero	55,3	42	71,9	9	72,4	8
Agosto	85.8	23	93.0	5	84.6	10
Media	***55,3***	***33***	***71,9***	***7***	***72,4***	***9***

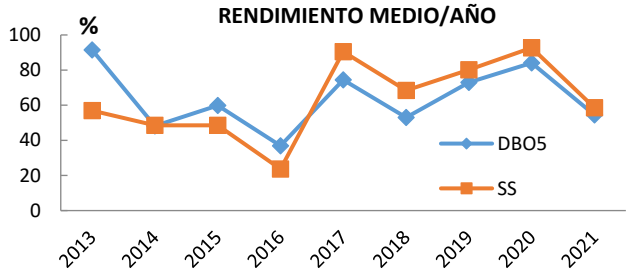
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR ALMORAIMA

MESES	DBO$_5$		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Junio	26,4	131	33,1	202
Diciembre	82,5	50	84,2	67
Media	***54,5***	***91***	***58,6***	***135***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.

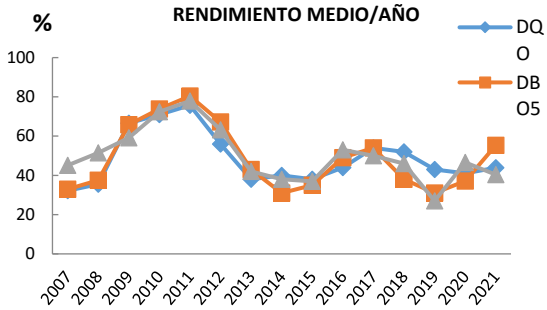


TERMINO MUNICIPAL DE SAN ROQUE

EDAR SAN ROQUE CASCO CN-340

MESES	DQO		DBO$_5$		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	40,4	129	14,8	58	10,7	67
Febrero	40,9	107	66,1	31	46,0	47
Marzo	36,3	113	46,0	41	51,1	33
Abril	45,1	105	57,2	46	40,4	50
Mayo	52,6	109	63,4	34	70,5	19
Junio	40,3	130	44,9	43	46,8	42
Julio	22,3	84	27,4	27	0,0	29
Agosto	45,6	146	56,7	37	0,0	47
Septiembre	46,9	86	57,0	29	0,0	30
Octubre	47,6	148	68,1	34	61,6	52
Noviembre	49,4	118	78,1	25	79,4	24
Diciembre	59,7	106	83,6	25	78,5	33
Media	***43,9***	***115***	***55,3***	***36***	***40,4***	***39***

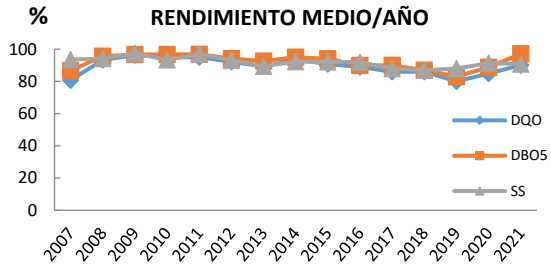
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR P.I. GUADARRANQUE

MESES	DQO		DBO$_5$		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Marzo	93,4	18	97,4	3	90,9	13
Junio	93,2	23	97,2	4	96,1	5
Septiembre	92,7	19	96,8	3	93,4	8
Diciembre	81,0	55	97,5	5	82,8	30
Media	***90,1***	***29***	***97,2***	***4***	***90,8***	***14***

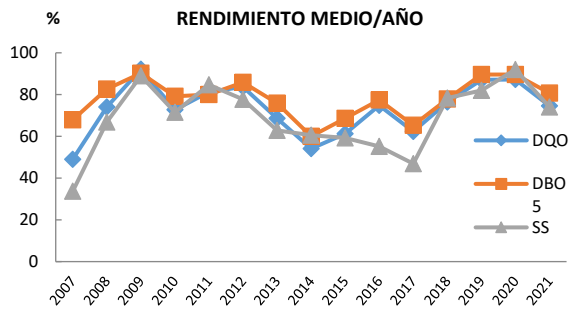
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



DAR CARTEIA

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	94,8	34	96,8	8	97,1	10
Febrero	95,3	28	98,6	3	95,2	15
Marzo	54,8	122	66,4	41	46,6	31
Abril	91,6	42	92,5	17	86,7	65
Mayo	94,0	43	98,6	4	92,3	14
Junio	79,7	74	95,1	9	94,1	15
Julio	75,5	81	84,7	19	86,3	22
Agosto	19,0	162	39,6	55	0,0	118
Septiembre	96,8	15	98,6	3	94,8	13
Octubre	0,0	250	0,0	77	0,0	175
Noviembre	96,8	37	98,7	5	97,4	17
Diciembre	96,4	33	99,2	4	98,0	19
Media	***74,6***	***77***	***80,7***	***20***	***74,0***	***43***

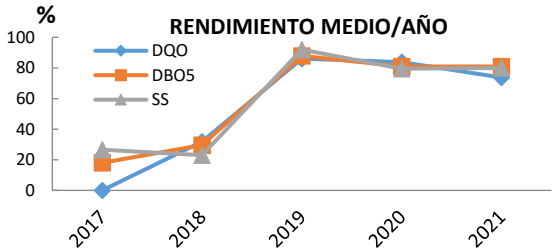
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR SAN ROQUE CLUB

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Febrero	86,8	15	97,6	2	96,8	2
Mayo	79,8	23	94,0	5	79,4	13
Agosto	75,7	33	76,2	10	60,0	16
Noviembre	52,9	82	59,0	25	86,2	8
Media	***73,8***	***38***	***81,7***	***11***	***80,6***	***10***

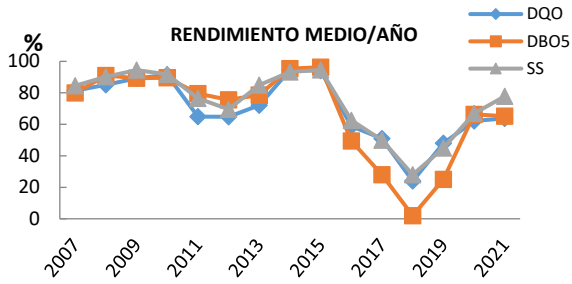
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR SAN ENRIQUE DE GUADIARO

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Mayo	77,7	33	72,1	12	79,5	8
Noviembre	71,5	35	89,8	5	90,0	3
Media	***63,6***	***49***	***65,2***	***15***	***77,8***	***6***

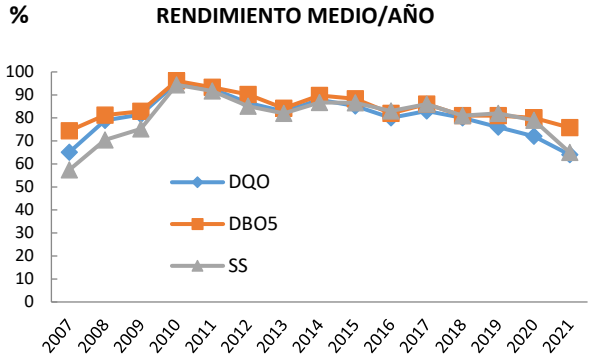
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR GUADIARO

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	68,9	77	84,5	19	78,1	18
Febrero	58,5	89	87,6	12	86,9	33
Marzo	58,8	94	67,5	27	59,5	27
Abril	74,5	93	74,3	31	58,3	30
Mayo	74,0	90	98,7	2	98,0	29
Junio	71,1	87	78,3	20	74,4	26
Julio	39,8	105	51,0	38	25,4	46
Agosto	58,4	125	61,3	36	41,3	47
Septiembre	41,9	123	65,9	36	45,4	47
Octubre	87,1	48	78,0	25	67,9	24
Noviembre	67,4	101	81,2	23	71,7	26
Diciembre	67,2	85	81,8	20	75,6	24
Media	***64,0***	***93***	***75,8***	***24***	***65,2***	***31***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión

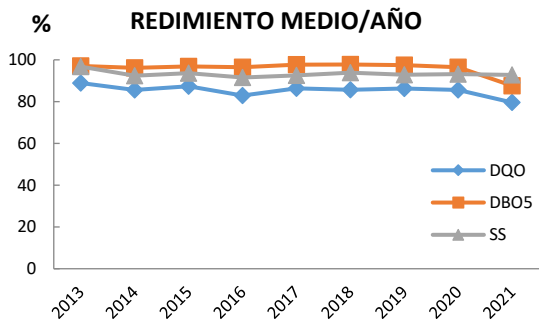


TERMINO MUNICIPAL DE ALGECIRAS

EDAR ALGECIRAS

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	64,9	43	73,9	12	90,6	5
Febrero	68,0	43	78,5	11	86,6	9
Marzo	74,0	51	85,0	12	91,0	9
Abril	74,5	51	84,5	13	90,5	10
Mayo	81,8	49	88,9	12	94,3	9
Junio	82,2	49	89,6	12	94,5	9
Julio	82,2	49	90,0	11	94,5	9
Agosto	82,7	48	90,3	11	94,6	9
Septiembre	82,7	47	90,5	11	94,9	8
Octubre	82,6	47	90,4	11	94,7	8
Noviembre	82,4	46	90,2	11	94,7	8
Diciembre	82,2	46	90,3	10	94,6	8
Media	***79,6***	***46***	***87,6***	***10***	***92,8***	***8***

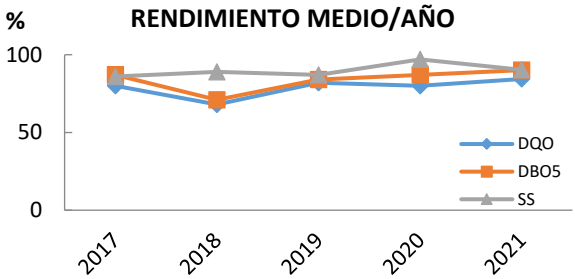
DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.



EDAR EL FARO

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	97,1	35	98,2	10	89,8	28
Abril	64,3	25	75,9	7	90,8	9
Julio	81,3	42	89,5	9	89,9	8
Octubre	95,1	30	96,7	9	90,7	12
Media	***84,4***	***33***	***90,1***	***9***	***90,3***	***14***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.

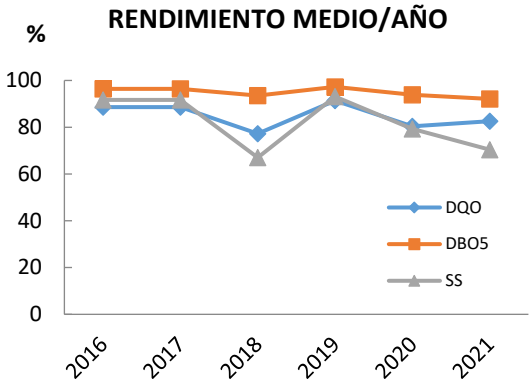


TERMINO MUNICIPAL LA LINEA DE LA CONCEPCIÓN

EDAR LA LÍNEA DE LA CONCEPCIÓN

MESES	DQO		DBO_5		SS	
	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l	REND. %	mg/l
Enero	88,3	44	94,3	10	83,6	21
Febrero	79,5	107	93,1	19	61,0	60
Marzo	74,4	88	90,2	20	70,3	41
Abril	80,7	94	92,1	22	69,7	53
Mayo	73,8	183	90,9	32	32,8	137
Junio	73,8	183	90,9	32	32,8	137
Julio	90,6	46	95,1	14	89,8	19
Agosto	87,4	62	93,5	18	86,2	26
Septiembre	88,9	54	96,0	10	86,8	25
Octubre	86,7	70	96,2	14	79,8	34
Noviembre	81,6	46	80,5	26	74,1	28
Diciembre	85,0	58	92,0	20	77,5	31
Media	***82,6***	***86***	***92,1***	***20***	***70,4***	***51***

DQO: Demanda química de oxígeno; DBO5: Demanda bioquímica de oxígeno
SS: Sólidos en suspensión.

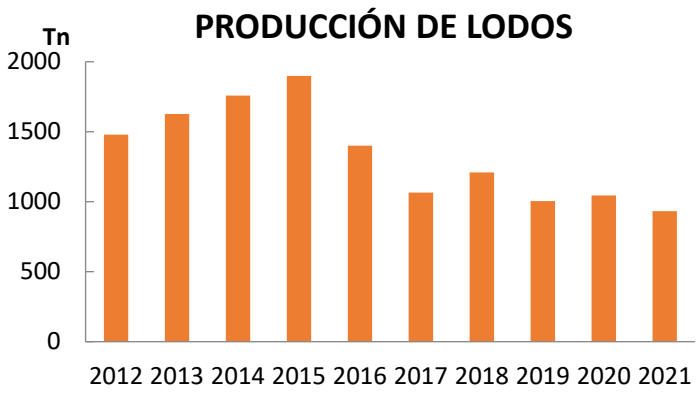


En cuanto a la calidad media de las aguas depuradas, a continuación se recogen las concentraciones y porcentajes de reducción medios, valores medios inferiores tanto para sólidos suspendidos, como para DBO5 y DQO a los límites de emisión establecidos en la Directiva del Consejo 91/271 CEE sobre tratamiento de las aguas residuales urbanas, así como en los rendimientos de depuración.

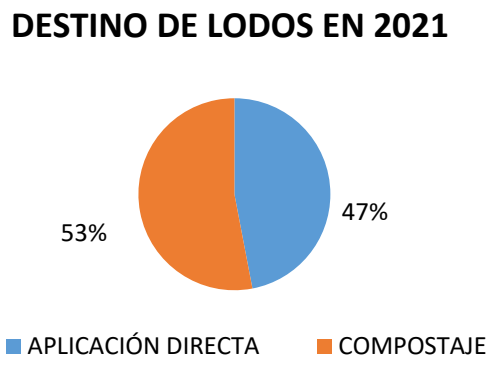
Parámetro	Limite SS	SS	Limite DBO_5	DBO_5	Limite DQO	DQO
Salida (mg/l)	≤35	20	≤25	21.3	≤125	59.3
Rendimiento (%)	-	79,9	≥70	77,6	≥75	71.7

Durante 2021 se ha tratado un volumen de agua residual de 18.74 hm3. Estas instalaciones han eliminado del agua residual un total 1631 Tn de sólidos en suspensión, así como 1.368 Tn de materia orgánica (DBO5). Se han recogido más de 1.200 muestras de agua residual con un total superior a los 11.000 de ensayos analíticos. Además se han retirado un total de 31.8 Tn de residuos peligrosos y 825 Tn de residuos no peligrosos.

Como consecuencia del tratamiento y depuración de las aguas residuales se producen los denominados lodos de depuración. Estos lodos contienen materia orgánica y nutrientes que los convierten en una enmienda orgánica idónea para la agricultura. La evolución en la producción de lodos se representa en la siguiente gráfica:



La distribución del destino de los lodos producidos en 2021 se representa en el siguiente gráfico:



En aquellas instalaciones con capacidad de tratamiento superior a los 100.000 habitantes equivalentes, se han realizado los ensayos analíticos correspondientes a las PRTR, y se ha dado cumplimiento a los requerimientos establecidos en las instalaciones con autorizaciones de emisiones a la atmósfera. Conforme a la autorización ambiental unificada de la EDAR de Algeciras, con autorización para dar tratamiento a lixiviados procedentes de vertederos, durante el 2021 se han tratado un total de 61.472,11 m3.

VERTIDOS INDUSTRIALES A LA RED DE SANEAMIENTO

Esta actividad recoge todos los aspectos relacionados con el control de los vertidos industriales a la red de saneamiento, y por lo tanto de la prevención, seguimiento, regularización e identificación de los vertidos industriales que vierten a las instalaciones de saneamiento, para ello se realizan los siguientes trabajos:

- Censo de vertido: El Servicio de Depuración dispone de un censo de vertidos donde se registran los permisos concedidos, fecha de concesión del permiso, clase de actividad, tipo, localización, composición, caudal y periodicidad del vertido, proceso, titular de la actividad generadora del vertido, punto de vertido y toda otra circunstancia que se considere relevante y pertinente. A finales del ejercicio 2021 se han contabilizado un total de 1.050 empresa censadas.

- Autorizaciones de vertido a la red de colectores generales de titularidad de la MMCG. Se han tramitado un total de 51 solicitudes recibidas durante 2.021 relativas a la conexión de establecimientos industriales a sistemas de saneamiento, y se han emitido 31 autorizaciones, tanto de nueva solicitud como de renovación de las existentes.

A continuación se muestra los registros en el control y seguimiento de las autorizaciones de vertido.

Control y seguimiento en continuo (telemetría)	4 empresas
Inspecciones realizadas	32
Requerimiento de documentación	168
Requerimiento por incumplimiento	12
Expedientes comunicados Servicios Jurídicos por incumplimiento	54

4.4. Consumo de reactivos

Tanto para el abastecimiento de agua potable como para la depuración de aguas residuales la organización consume diferentes productos químicos. A continuación se muestra el consumo realizado durante 2021.

PRODUCTO QUÍMICO	CANTIDAD (Tn)
Hipoclorito sódico	925
Sulfato de aluminio	2.375
PAX XL10	525
Kemisorb	4
Kemioptic	20
Permanganato potásico	12
TOTAL	3.861

4.5. Gestión de los residuos y economía circular

ARCGISA gestiona de forma directa la recogida de la fracción orgánica de residuos municipales (R.M.) en los municipios de Castellar de la Frontera, Jimena de la Frontera, San Martín del Tesorillo, La Línea de la Concepción, Los Barrios, San Roque y Tarifa. En lo referente a la recogida separada de las fracciones de envases ligeros, papel-cartón y vidrio, ARCGISA presta el servicio con medios propios en toda la comarca del Campo de Gibraltar.

La recogida separada de aceite vegetal usado, es prestada en toda la comarca por ARCGISA, mediante un contrato de prestación del servicio con la empresa East West Productos Textiles S.L. Esta empresa realiza a su vez, la recogida separa de materiales textiles usados en los municipios de La Línea de la Concepción, Jimena de la Frontera y San Martín del Tesorillo.

ARCGISA dispone de acuerdos de colaboración con los Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP), para las siguientes fracciones,

- Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs), a través de European Recycling Platform (ERP).
- Residuos de Pilas y Acumuladores, a través de la Fundación Ecopilas y European Recycling Platform (ERP) coordinados por OFIPILAS que es la Oficina de Coordinación de los SCRAP de este residuo.
- Residuos de lámparas y luminaria, a través de AMBILAMP.

Por otra parte, a través de concesión administrativa, la empresa Urbaser gestiona el tratamiento de la fracción mezcla de los residuos municipales y los residuos de envases ligeros en el Complejo Medio Ambiental Sur de Europa.

4.4.1 Servicio de tratamiento de residuos urbanos

Las actividades de este servicio se llevan a cabo en el Complejo Medioambiental Sur de Europa. Las instalaciones de este complejo comprenden la Planta de Recuperación y Compostaje de R.M., la Planta de Clasificación de Envases Ligeros y Residuos de Envases, Horno Crematorio de Animales, Planta de Recuperación de Materiales de Derribos y Escombros (RCD) y el Aula de Educación Medioambiental.

4.4.2 Planta de recuperación y compostaje

Durante el ejercicio 2.021 se han tratado un total de 238.854.080 kg de residuos de los que 152.104.020 kg (63,68%) procedían de los ayuntamientos de la comarca, mientras que el resto correspondió a empresas privadas, la Ciudad Autónoma de Ceuta y Gibraltar.

De esta cantidad se recuperaron un total de 16.350.580 kilogramos de subproductos, entre los que destacan el compost, el pet, el cartón o los férricos botes, entre otros.

4.4.3 Planta de clasificación de envases ligeros y residuos de envases

Esta planta de registró la entrada de un total de 3.511.840 kg de envases ligeros y residuos de envases, recuperando un total de 2.277.588 kg de subproductos, principalmente pet, acero, film y pead.

4.4.4 Almacenamiento temporal de envases de vidrio

El Complejo Medioambiental Sur de Europa tiene habilitado una superficie para almacenamiento temporal de envases de vidrio. Esta actividad registró en el año 2.021 un total de 2.519.810 kg, de los cuales se recuperó el 100 % del material, enviándose a planta de tratamiento.

4.4.5 Servicio de cremación de animales muertos

Durante el año 2.021 no se registró ninguna actividad de este servicio.

4.6. Servicio de recogida de residuos

ARCGISA presta el servicio de recogida de residuos en los municipios de Castellar de la Frontera, Jimena de la Frontera, La Línea de la Concepción, Los Barrios, San Martín del Tesorillo, San Roque y Tarifa, que generaron un total conjunto de 92.302.220 kg de residuos, incluyendo residuos generales y voluminosos (o enseres). Esto viene a suponer un ligero incremento respecto a los residuos recogidos por ARCGISA el año anterior.

La medición de resultados del Servicio Comarcal de Recogida Selectiva se realiza en base al número de kilogramos recogidos, así como la ratio resultante de dividir esta cifra entre el número de habitantes censados a los que se presta servicio. Esta ratio permite comparar resultados entre poblaciones independientemente del número de habitantes.

4.5.1 Envases ligeros

El servicio comarcal de recogida de envases ligeros (contenedor amarillo) registró una producción de total de 2.866.680 kilos recogidos, alcanzando una ratio comarcal de 10,51 Kg/habitante/año. Esto supone un decremento del 4,46 % en la ratio con respecto al año anterior.

Por poblaciones, Tarifa fue la que presentó una ratio de recogida más elevada, seguida por Castellar, Jimena y San Roque. El mes de mayor producción fue marzo con 266.600 kilogramos.

4.5.2 Papel-cartón

En cuanto a la fracción de papel-cartón (contenedor azul), se registró una producción de 2.239.830 kg recogidos, alcanzando una ratio comarcal de 8,21 Kg/habitante/año. Esto supone un decremento de un 3,13 % en la ratio con respecto al año anterior.

Por poblaciones, Tarifa fue la que presentó una ratio de recogida más elevada, seguida por Los Barrios y La Línea. El mes de mayor producción fue septiembre con 203.570 kilogramos.

4.5.3 Vidrio

El servicio comarcal de recogida de envases de vidrio (contenedor iglú verde) registró una producción de 2.519.810 kg recogidos, alcanzándose una ratio de 9,24 Kg/habitante/año. Esto supone un incremento del 6,03 % con respecto al total de kg recogidos el año anterior.

Por poblaciones, Tarifa fue la que presentó una ratio de recogida más elevada, seguida por Los Barrios y San Roque.

El mes de mayor producción fue agosto con 326.740 kg, récord histórico mensual de recogida de esta fracción desde el origen del servicio en el año 2.003.

4.5.4 Pilas usadas

En lo que respecta a la recogida de pilas usadas (alcalinas, salinas y de botón) y acumuladores, se registraron un total de 4.852 kg. Con ello, la ratio comarcal se situó en el 17,79 gr/habitante/año, lo que supone un incremento de la ratio de 27,79 % con respecto al año anterior.

Por poblaciones, Jimena de la Frontera fue la que presentó una ratio de recogida más elevada, seguida por Tarifa. El mes de mayor producción fue Octubre con 987 kg.

4.5.5 Aparatos eléctricos y electrónicos

En lo que respecta a recogida de aparatos eléctricos y electrónicos, se registraron un total de 430.847 kg, lo que supone una ratio comarcal del 1,58 Kg/habitante/año. Esto supone un decremento del 8,94 % en la ratio con respecto al año anterior.

Al realizarse esta recogida a través de la red de puntos limpios, el indicador a tener en cuenta será el punto Limpio y las poblaciones a las cuales da servicio. El Punto Limpio de Jimena– Castellar – San Martín fue el que presentó una ratio de recogida más elevada, seguido por el Punto Limpio de Tarifa. El mes de mayor producción fue marzo con 54.219 kg.

4.5.6 Aceite vegetal

Por último, en cuanto a la fracción de aceite vegetal usado se recogieron un total de 95.085 kg., lo que supone una ratio comarcal del 0,35 Kg/habitante/año, lo que supone un incremento de la ratio de 3,37 % con respecto al año anterior.

Por poblaciones, Tarifa, Jimena de la Frontera y La Línea de la Concepción fueron los que presentaron una ratio de recogida más elevada, seguido por Algeciras y Los Barrios. El mes de mayor producción fue Febrero con 10.075 kilogramos.

4.7. Puntos limpios

ARCGISA dispone de varios puntos limpios debidamente habilitados para prestar a los usuarios el servicio de recogida selectiva de determinados residuos.. Estas instalaciones cumplen con los requisitos legales aplicables y por tanto disponen de las siguientes autorizaciones ambientales.

- Autorización Ambiental Integrada: Complejo Medioambiental "Sur de Europa" – Los Barrios, AAI/CA/027/M2.
- Punto Limpio "La Línea – Zabal" – La Línea de la Concepción, Gran Productor Residuos Peligros 11-6586-G. NIMA 1100007402.
- Punto Limpio "Palmones" – Los Barrios, Gran Productor Residuos Peligros 11-5552-G. NIMA 1100005606.
- Punto Limpio "Tarifa" – Tarifa, Gran Productor Residuos Peligros 11-2485-G. NIMA 1100006184.
- Punto Limpio "Guadarranque" – San Roque, Gran Productor Residuos Peligros 11-4173-G. NIMA 1100004417.
- Punto Limpio "Jimena-Castellar" – Jimena de la Frontera, Gran Productor Residuos Peligros 11-3457-G. NIMA 1100000726. Explotado y a nombre de URBASER S.A.

En relación con la actividad de estas instalaciones se muestran los siguientes datos:

Punto Limpio	Usuarios	Visitas	Kg de residuos
Punto Limpio de Palmones	1.978	6.602	712.762
Punto Limpio de Guadarranque	1.720	5.807	1.416.270
Punto Limpio de Tarifa	2.195	5.554	465.676
Punto Limpio de Jimena-Castellar-Tesorillo	609	1.743	576.280
Punto Limpio de La Línea	5.335	19.844	1.963.383

En todos los casos, los muebles viejos y en desuso, los escombros, el papel-cartón, los residuos férricos, la madera y los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos fueron las tipologías de residuos que más entradas registraron.

4.8. Energía y combustible

En relación con el consumo de energía, el consumo total de ARCGISA teniendo en cuenta todas sus instalaciones ha sido de 5.581.819 Kwh.

Por otra parte el consumo de combustible de los vehículos de ARCGISA se corresponde con los siguientes datos:

CONSUMO COMBUSTIBLE	Litros
Gasolina (litros)	25.145,34
Gasoil (litros)	894.816,84

Para el año 2021 ARCGISA ha realizado el cálculo de su huella de carbono. La huella de carbono es la herramienta para conocer cuál es el impacto medioambiental en la atmosfera derivada de las actividades de ARCGISA en toneladas de CO_2 equivalente.

Los datos de emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) para el ejercicio 2021 en los alcances 1+2 conforme a los métodos de cálculo y factores de conversión publicados por el MITERD (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) son los siguientes:

Medición de Huella de Carbono 2021

EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS	Tn CO2 eq
ALCANCE 1	**2.311,26**
ALCANCE 2	**1.440,11**
ALCANCE 1+2	**3.751,37**

Las principales actuaciones de mitigación de las emisiones atmosféricas de ARCGISA se centran en la renovación progresiva de su flota de vehículos, tal y como se detalla en su plan estratégico, ya que únicamente para el área de residuos dispone de 85 vehículos, lo que supone una parte importante de sus emisiones a la atmósfera.

4.9. Protección de la biodiversidad

La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por ARCGISA no están sujetas a ninguna figura legal de protección.

4.10. Desperdicio alimentario

ARCGISA no realiza actividades relacionadas de forma directa con el sector alimentario, por lo que no cuenta con medidas específicas para la prevención y reducción de este tipo de residuos.

4.11. Concienciación Medioambiental

Durante las últimas décadas, la sociedad ha ido tomando conciencia de la necesidad urgente de adoptar estrategias de desarrollo sostenible que permitan disminuir los impactos negativos del desarrollo sobre el medio ambiente. La gestión de los residuos urbanos es una parte esencial de estas estrategias, ya que influye de manera decisiva en la sostenibilidad ambiental de las ciudades. Dicha gestión está hoy sujeta a una legislación estricta, circunstancia que, unida a los notables avances técnicos realizados, ha permitido minimizar su incidencia ambiental y que de los tratamientos aplicados a los residuos se deriven múltiples beneficios ambientales.

La gestión eficiente de los residuos requiere de la colaboración de todos los ciudadanos. Si la separación en origen es correcta, la recuperación de materiales reciclables será mayor. Por eso, es importante conocer la forma adecuada de realizar la separación de los residuos urbanos.

Con el fin de mejorar el conocimiento de los ciudadanos y fomentar la recogida selectiva ARCGISA realiza una labor de concienciación medioambiental puesto que de la correcta segregación de residuos depende la mejor recuperación de los mismos, el aumento de la eficacia de los tratamiento aplicados y por tanto sus efectos favorables sobre el medio ambiente.

Durante 2021 ARCGISA ha realizado las siguientes campañas de concienciación:

- **CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL "EL MUNDO DE ECOEMBES" 2021**

  OBJETIVOS: Fomentar la separación selectiva de los envases domésticos para su posterior reciclaje/ Concienciar sobre la importancia del reciclaje como pilar de la economía circular -Transformación de residuos en recursos/ Interiorización de la importancia de Reducir, Reutilizar y Reciclar para cuidar el planeta.
  PRESUPUESTO ASOCIADO: 50.000 € (I.V.A. excluido)/anualidad 2021

- **CAMPAÑA DE REFUERZO MEDIOAMBIENTAL "EL MUNDO DE ECOEMBES" – REMANANTE 2020 - EJECUTADO EN 2021/ PRIMER TRIMESTRE 2022**

  OBJETIVOS: Fomentar la separación selectiva de los envases domésticos para su posterior reciclaje/ Concienciar sobre la importancia del reciclaje como pilar de la economía circular -Transformación de residuos en recursos/ Interiorización de la importancia de Reducir, Reutilizar y Reciclar para cuidar el planeta.
  Presupuesto asociado: 8.500 € (I.V.A. excluido)/anualidad 2021

- **CAMPAÑA RECICLAJE DE MATERIALES TEXTILES USADOS 2021**

  OBJETIVOS: Fomentar el reciclaje de materiales textiles usados/ Concienciar sobre la importancia del reciclaje como pilar de la economía circular -Transformación de residuos en recursos/ Interiorización de la importancia de Reducir, Reutilizar y Reciclar para cuidar el planeta.
  Presupuesto asociado: 23.050 € (I.V.A. excluido)

- **CAMPAÑA RECICLAJE ACEITES VEGETALES USADOS 2021**
  OBJETIVOS: Fomentar el reciclaje de aceites vegetales usados/ Concienciar sobre la importancia del reciclaje como pilar de la economía circular -Transformación de residuos en recursos/ Interiorización de la importancia de Reducir, Reutilizar y Reciclar para cuidar el planeta.
  Presupuesto asociado: 29.534 € (I.V.A. excluido)

5. Cuestiones relativas al personal

La creación de un empleo estable y de calidad es un deber y una responsabilidad fundamental de la organización, lo que se pone de manifiesto en la medida en que más del 90% de nuestros empleados cuentan con un contrato indefinido.

Las medidas de conciliación aplicables en la organizaciónse basan en las establecidas en el convenio de aplicación, si bien existe flexibilidad horaria de una hora y media sobre la fijada para el inicio de la jornada laboral.

En relación con la organización del tiempo de trabajo en ARCGISA se establece según convenio, siendo la jornada de trabajo ordinaria de 35 horas semanales de promedio en computo anual, a excepción de lo establecido para la jornada ordinaria de las personas trabajadoras que estén incluidas en el sistema de retén y para la reducción de jornada en periodo estival, regulada también por convenio.

5.1. Datos de la plantilla

Plantilla total por sexo

Total Empleados	Hombre	Mujer
429	375	54

Plantilla total por edad y sexo

Empleados por rango de edad	Hombre	Mujer	TOTAL
Menor de 30	8	2	10
Entre 30 y 50	213	35	248
Mayor de 50	154	17	171
Total	**375**	**54**	**429**

Plantilla total por categoría profesional y sexo

Distribución por género y categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	3	10	13
Auxiliar Administrativo	1	1	2
Capataz	13		13
Directivo	3	2	5
Encargado	12		12
Jefe de servicio	10	3	13
Oficial 1ª	113		113
Oficial 2ª	40	1	41
Oficial 3ª	148	11	159
Técnico	10	6	16
Titulado medio	15	13	28
Titulado superior	7	7	14
Total	**375**	**54**	**429**

Número total y distribución de modalidades de contrato y jornada de trabajo por sexo, edad y categoría profesional

Empleados por tipo de contrato y sexo	Eventual	Indefinido	Total
Hombre	93	282	375
Mujer	13	41	54
Total	**375**	**54**	**429**

Empleados por tipo de contrato y edad	Eventual	Indefinido	Total
Menor de 30	10		10
Entre 30 y 50	65	183	248
Mayor de 50	31	140	171
Total	**106**	**323**	**429**

Tipos de contrato por categoría profesional	Eventual	Indefinido	Total
Administrativo	3	10	13
Auxiliar Administrativo		2	2
Capataz		13	13
Directivo		5	5
Encargado		12	12
Jefe de servicio		13	13
Oficial 1ª	3	110	113
Oficial 2ª	12	29	41
Oficial 3ª	81	78	159
Técnico		16	16
Titulado medio	6	22	28
Titulado superior	1	13	14
Total	**106**	**323**	**429**

Empleados por tipo de jornada y sexo	Completa	Parcial	Total
COMPLETA	348	53	401
PARCIAL	27	1	28
Total	**375**	**54**	**429**

Empleados por tipo de jornada y edad	Completa	Parcial	Total
Menor de 30	9	1	10
Entre 30 y 50	231	17	248
Mayor de 50	161	10	171
Total	**401**	**28**	**429**

Empleados por tipo de jornada y categoría profesional	Completa	Parcial	Total
Administrativo	13		13
Auxiliar Administrativo	2		2
Capataz	12	1	13
Directivo	5		5
Encargado	12		12
Jefe de servicio	13		13
Oficial 1ª	109	4	113
Oficial 2ª	41		41
Oficial 3ª	136	23	159
Técnico	16		16
Titulado medio	28		28
Titulado superior	14		14
Total	**401**	**28**	**429**

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Número despidos por género	Hombre	Mujer	Total
Mayor de 50	2	1	3
Total	**2**	**1**	**1**

Despidos por género y categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Administrativo		1	1
Capataz	1		1
Oficial 1ª	1		1
Total	**2**	**1**	**3**

ARCGISA esta comprometido con la integración laboral de las personas con discapacidad y con el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades como parte de su política de personal. ARCGISA emplea a personas que presentan algún grado de discapacidad representado el 2,1% del total de la plantilla.

5.1.1 Política Retributiva

Las retribuciones del personal de ARCGISA se soportan en los convenios colectivos que son de aplicación. ARCGISA apuesta por el empleo de calidad y por proporcionar a todos y cada uno de los empleados unas condiciones de trabajo adecuadas, tanto para la creación de un entorno favorable al crecimiento personal y profesional, como para que los mismos obtengan una adecuada remuneración a los trabajos, funciones y responsabilidades desempeñadas.

Remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor

Retribución media por género y edad	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30	22.443,51	22.348,82	22.424,57
Entre 30 y 50	32.349,24	33.832,22	32.558,54
Mayor de 50	34.931,49	36.671,10	35.104,44
Total	**33.198,36**	**34.300,63**	**33.337,11**

Retribución media por género y categoría profesional	Hombre	Mujer	Total
Administrativo	27.716,21	26.229,07	26.572,26
Auxiliar Administrativo	22.731,62	23.272,02	23.001,82
Capataz	36.105,94		36.105,94
Directivo	93.105,38	81.870,70	88.611,51
Encargado	44.759,91		44.759,91
Jefe de servicio	54.909,42	48.718,47	53.480,74
Oficial 1ª	34.160,61		34.160,61
Oficial 2ª	28.756,68	25.846,16	28.685,70
Oficial 3ª	28.458,13	21.969,19	28.009,21
Técnico	35.124,23	34.053,93	34.722,87
Titulado medio	37.099,50	35.826,99	36.508,69
Titulado superior	54.092,34	45.598,99	49.845,66
Total general	**33.198,36**	**34.300,63**	**33.337,11**

El Consejo de Administración de ARCGISA está formado por nuevo hombres y una mujer, no percibiendo ninguno de ellos ningún tipo de retribución por el ejercicio de su cargo.

ARCGISA presenta una brecha los siguientes datos de brecha salarial por categoría profesional.

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Total	Brecha salarial
Administrativo	27.716,21	26.229,07	26.572,26	**5,37%**
Auxiliar Administrativo	22.731,62	23.272,02	23.001,82	**-2,38%**
Directivo	93.105,38	81.870,70	88.611,51	**12,07%**
Jefe de servicio	54.909,42	48.718,47	53.480,74	**11,27%**
Oficial 2ª	28.756,68	25.846,16	28.685,70	**10,12%**
Oficial 3ª	28.458,13	21.969,19	28.009,21	**22,80%**
Técnico	35.124,23	34.053,93	34.722,87	**3,05%**
Titulado medio	37.099,50	35.826,99	36.508,69	**3,43%**
Titulado superior	54.092,34	45.598,99	49.845,66	**15,70%**

En ARCGISA no existe diferencia objetiva respecto a las retribuciones entre géneros. La brecha salarial que se identifica anteriormente responde a condiciones personales de los trabajadores, es decir, derechos de convenios anteriores al subrogarse al convenio de ARCGISA (complementos personales) o antigüedad en la empresa. Asimismo, en algunos puestos técnicos en concreto, como pueden ser los puestos de técnicos de producción donde hay mayoría de hombres, hay condiciones retributivas específicas por las obligaciones del puesto, como pueden ser las guardias, que incrementan el salario.

5.2. Formación y desarrollo profesional

La formación es fundamental para fomentar el desarrollo profesional de toda la plantilla de ARCGISA ya sea formación interna o externa. En ARCGISA se fomenta el conocimiento y la formación continuada adaptada a las necesidades de cada área combinando especialización y habilidades transversales. Para ello, se diseñan planes de formación anuales en función de las necesidades identificadas. El procedimiento PS 02. Gestión de Recursos Humanos recoge la sistemática definida por ARCGISA para mantener las aptitudes de sus miembros a la hora de realizar las tareas propias de la organización.

HORAS DE FORMACIÓN		
Hombres	Mujeres	TOTAL
292	33	325

Horas de formación por género y categoría	Hombre	Mujer	Total
Titulado medio	14	10	24
Administrativo	6	6	12
Encargado	17	0	17
Capataz	15	0	15
Oficial	244	13	257
Total general	**296**	**29**	**325**

Funcionar como una entidad útil a la sociedad mediante la creación y formación de talento humano, son algunos de los objetivos de ARCGISA para la consecución del bienestar general.

Es por ello que, desde hace años, ARCGISA colabora activamente con centros de formación para acoger alumnado en prácticas, mediante el establecimiento de acuerdos y colaboraciones específicas entre las que destacan:

- Convenio de colaboración para prácticas con el Colegio Profesional de Licenciados y Graduados en Ciencias Ambientales de Andalucía (COAMBA).

- Acuerdo de colaboración formativa con el Centro Docente IES El Getares para la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

- Acuerdo de colaboración formativa con el Centro Docente IES Mediterráneo para la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo.

- Convenio específico con la Universidad de Cádiz para la creación de la Cátedra externa "ARCGISA".

5.3. Diversidad, igualdad e inclusión

En ARCGISA respetamos la diversidad entre nuestros empleados y alentamos su inclusión, independientemente de su origen, género, costumbres, orientación sexual, creencias religiosas, edad o cualquier otra característica que pueda constituir un factor discriminatorio.

Asimismo ARCGISA es una organización comprometida con la igualdad como se evidencia mediante el compromiso para la elaboración de su plan de igualdad a realizar en 2022.

5.4. Seguridad y salud

La protección de la salud de las personas trabajadoras constituye un objetivo básico y prioritario en la organización y para alcanzarlo se requiere el establecimiento y la planificación de una acción preventiva en los distintos centros de trabajo mediante la que se pretende no solo el cumplimiento de las obligaciones legales y las responsabilidades de los profesionales implicados, sino también fomentar una cultura de la prevención en la que se implique toda la organización.

Durante el año 2021 se ha continuado con la sistemática de control operacional de años anteriores, mediante la realización de visitas a los centros y tajos de trabajo para realizar las revisiones de las evaluaciones realizadas en los años anteriores. Junto a todo esto, se han realizado los planes de emergencia de diferentes centros de trabajo.

También se han realizado informes para la adaptación al R.D. 486/97 de lugares de trabajo, de los diferentes centros pertenecientes a ARCGISA.

Durante este último año marcado por la continuidad de la pandemia generada por la Covid-19, la prioridad de ARCGISA ha sido preservar la salud de las personas de la organización al mismo tiempo que continuar con la actividad para garantizar el servicio al cliente. En el año 2021, se ha modificado y actualizado el protocolo Covid que se estableció al comienzo de la pandemia, en función de la normativa que se ha ido aprobando por los diferentes organismos oficiales a tenor de la evolución de la situación sanitaria.

Para la organización preventiva de la empresa la organización dispone de un servicio de prevención propio que cuenta con dos especialidades, seguridad en el trabajo y ergonomía y psicosociología aplicada; para cubrir lo establecido con la normativa se dispone de un contrato con un servicio de prevención ajeno en las especialidades de higiene industrial y vigilancia de la salud.

Además se tiene constituido un comité de seguridad y salud en el que hay tres miembros designados por la empresa y otros tres miembros elegido de los trabajadores pertenecientes al Comité de Empresa y elegidos por los trabajadores.

ARCGISA garantiza el cumplimiento de la legislación en cuanto a la participación y representación de los trabajadores, así como el diálogo social. Cuenta con un comité de seguridad y salud en el que hay tres miembros designados por la empresa y otros tres miembros elegidos de los trabajadores pertenecientes al Comité de Empresa y elegidos por los trabajadores.

Este comité se reúne periódicamente para tratar todos aquellos temas que se consideran de relevancia en cuanto a la seguridad y salud y tomar aquellas decisiones consensuadas que garanticen un entorno seguro y saludable para todo el personal de la organización

5.5. Convenio Colectivo

El convenio colectivo actualmente en vigor en ARCGISA es el denominado "Convenio Colectivo Agua y Residuos del Campo de Gibraltar SA 2007-2010", que ha venido siendo prorrogado en los últimos años, y actualmente está en proceso de negociación colectiva.

Además, a los trabajadores procedentes de las empresas Isolux Corsan Concesiones, UTE Distrito 5 San Roque, CESPA S.A., y Hermanos Padilla, S.L., transferidos a la plantilla de ARCGISA en sucesivos movimientos desde 2010, se les aplican los respectivos convenios de sus empresas de procedencia.

5.6. Siniestralidad y absentismo

Durante el ejercicio 2021 se registraron 39 accidentes (12 en el área de Aguas y 27 en el área de Residuos).

La siniestralidad en ARCGISA es muy baja a tenor de los datos recogidos para 2021. Asimismo, no se han registrado enfermedades profesionales en el periodo objeto del informe.

ACCIDENTES LABORALES		ENFERMEDADES PROFESIONALES	
Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
0	39	0	0

	Índice de Gravedad	Índice de Frecuencia
ARCGISA	3,09	60,85

A lo largo del año 2021 el índice de absentismo total ha sido de 8,63%, correspondiendo a contingencias profesionales 1,32%, a contingencias comunes 6,51% y a contingencias generadas por COVID-19 0,81%. Los datos de absentismo reflejados en horas se corresponden con 62.895.

6. Compromiso ético y cumplimiento normativo

6.1. Ética, derechos humanos y cumplimiento

ARCGISA comparte la Declaración de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y vela por su cumplimiento a nivel corporativo. La Declaración Universal de los Derechos Humanos recoge en sus 30 artículos una serie de disposiciones relativas a los Derechos Humanos considerados básicos. Estos Derechos Humanos son de aplicación a todos los seres humanos sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición. El respeto de los derechos humanos es un principio esencial. La organización vela por el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que le son aplicables en cada uno de los países donde desarrolla su actividad.

Por otro lado, cumple rigurosamente con las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionadas con el respeto a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Durante el ejercicio 2021, no se ha recibido ninguna denuncia de vulneración de los derechos humanos en ARCGISA.

6.2. Corrupción, soborno y blanqueo de capitales

ARCGISA manifiesta el apoyo y respeto a los principios contemplados en el convenio de las Naciones Unidades contra la corrupción y el soborno y se compromete a luchar contra la corrupción en todas sus formas. En consonancia, todas las personas trabajadoras de ARCGISA deberán regirse por un comportamiento ético, honrado e intachable.

El cumplimiento de la normativa vigente es una prioridad para preservar la reputación de la empresa y asegurar la honesta consecución de sus objetivos empresariales.

En la actualidad no existen expedientes abiertos por corrupción y soborno ni ante estas asociaciones ni ante tribunales.

ARCGISA rechaza de forma inequívoca el blanqueo de capitales y la comisión de delitos o fraudes. Por ello se ha dotado de mecanismos y procedimientos que persiguen prevenir y en su caso detectar incumplimientos en estas materias.

En cuanto a la prevención, cabe destacar el establecimiento de unas pautas de actuación comunes, éticas, honestas y socialmente responsables de obligado cumplimiento para todas las personas trabajadoras de la empresa.

7. Sociedad

7.1. Patrocinios

Como parte de su acción social ARCGISA participa como patrocinador en diferentes eventos de la provincia. Las acciones patrocinadas por ARCGISA durante el ejercicio 2021 fueron las siguientes:

- **VII CONCURSO FOTOGRÁFICO "EL AGUA EN CÁDIZ"- CICLO DE CONCIENCIACIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE GESTIÓN DEL AGUA - OCTUBRE 2021/FEBRERO 2022 - PUBLICACIONES DEL SUR S.A.**
  Número expediente: 12-2258-2021
  Fecha: 07/10/2021
  Presupuesto: 3.000 € (I.V.A. EXCLUIDO)

- **ENCUENTROS SER – MEDIO AMBIENTE, CONSUMO RESPONSABLE Y ECONOMÍA CIRCULAR – 14 DE OCTUBRE DE 2021 – RADIO ALGECIRAS CADENA SER**
  Número expediente: 12-2250-2021
  Fecha: 07/10/2021
  Presupuesto: 2.000 € (I.V.A. EXCLUIDO)

- **IV PREMIOS ANUALES ONDA CERO 2021**
  Número expediente: 12-2254-2021
  Fecha: 07/10/2021
  Presupuesto: 2.000 € (I.V.A. EXCLUIDO)

- **UVAS DE LA SER – 14 DE DICIEMBRE DE 2021**
  Número expediente: 12-2651-2021
  Fecha: 02/12/2021
  Presupuesto: 1.000 € (I.V.A. EXCLUIDO)

7.2. Aula de educación medioambiental

Este centro está situado en el Complejo Medioambiental Sur de Europa y dedicado al desarrollo de actividades de divulgación y educación ambiental tanto en la propia planta como en centros escolares, ETAPs y puntos limpios.

El aula de educación medioambiental se configura como un elemento de vital importancia en el funcionamiento del Complejo Medioambiental Sur de Europa para el tratamiento, reciclado y valorización de los R.M. del Campo de Gibraltar ya que, de una parte, acerca a los ciudadanos del Campo de Gibraltar a la realidad del tratamiento actual de los residuos domiciliarios y, de otra parte, los hace participes en los principios que regulan las cuatro «erres» (Reducción, Recuperación, Reutilización y Reciclaje), incluidos en la legislación vigente en materia de residuos.

Con la finalidad de formar e informar a la población a la que va destinada esta planta, contemplamos esta actividad como una más integrada en el funcionamiento de la misma, entendiendo que la información ofrecida en esta actividad debe ser constante para llegar a todos los sectores de la sociedad campogibraltareña.

Las actividades se centran básicamente en la información sobre el funcionamiento de la planta desde que entra el residuo procedente de los diferentes municipios de la comarca, hasta que este es tratado, así como la información adicional sobre todo lo relativo a las basuras domiciliarias. Las actividades realizadas consisten en una proyección y charla explicativa en el aula sobre el tratamiento de las basuras, las diferentes instalaciones que constituyen el Complejo Medioambiental Sur de Europa, el funcionamiento de la maquinaria, la importante labor que realizan los operarios y los beneficios que se derivan en general de la nueva gestión y tratamiento de los residuos municipales.

Este centro reinició su actividad en septiembre de 2.021 con las medidas de seguridad acorde a la situación del COVID-19. Durante ese corto periodo se llevaron a cabo en 2.021 un total de 3 acciones educativas con 72 participantes.

7.3. Servicio de atención al cliente

ARCGISA, como empresa prestataria de servicios, cuenta con un Servicio de Atención al Cliente que gestiona la comunicación e información entre la empresa y sus clientes y usuarios de los servicios.

En el servicio de atención al cliente de ARCGISA gestionan todos los trámites administrativos propios de la relación de la empresa con sus clientes en el ámbito mercantil, de una forma ágil y sin coste económico para los usuarios. Igualmente atiende cualquier solicitud de información por parte de los usuarios de los distintos servicios y las reclamaciones efectuadas ante la empresa por el funcionamiento de los mismos. Asimismo trabaja estrechamente con todas las áreas de la organización, ya que apoya a las áreas de producción que organizan y ejecutan la prestación de los distintos servicios en su relación con los usuarios.

El servicio de atención al cliente de ARCGISA se presta por vía telefónica durante 24h los 365 días del año, por vía telemática a través del correo atencionusuario@arcgisa.es y presencialmente mediante oficinas propias en distintos municipios con los horarios de atención que se reflejan en la siguiente tabla:

ATENCIÓN AL CLIENTE EN OFICINAS				
ATENCIÓN AL CLIENTE MUNICIPIOS	**DIA SEMANA**	**FRECUENCIA**	**HORARIO ATENCIÓN CLIENTE**	**DIRECCIÓN/TELÉFONO**
SERVICIO TELEFONICO 24h.	Lunes a Domingo	----	24 horas, 365 días al Año	900 922 490
OFICINAS CENTRALES.	Lunes a Viernes	Diaria	8´30 a 14´00 Horas	Autovía A7 Salida 113, 11379 Guadacorte - Los Barrios (Junto Parque de Bomberos)
Oficina JIMENA de la Fra.	Lunes	Semanal	8´30 a 14´00 Horas	Casa de la Cultura Estación de Jimena
Oficina de CASTELLAR de la Fra.	Miércoles	Semanas alternas	8´30 a 14´00 Horas	Plaza Andalucía junto a Policía Local
Oficina de SAN MARTÍN del TESORILLO.	Viernes	Semanas alternas	8´30 a 14´00 Horas	C/ La Fábrica nº 16, Antigua Casa del Jubilado
Oficina de SAN ROQUE.	Lunes a Viernes	Diaria	8´30 a 14´00 Horas	C/ Rubín de Celis Oficina Arcgisa
Oficina de LA LÍNEA de la CONCEPCIÓN.	Martes y Jueves	Semanal	8´30 a 14´00 Horas	Calle San Pedro esq. Calle Carteya Oficina AQUALIA

Además cuenta con entidades colaboradoras en el Campo de Gibraltar a las que los clientes pueden dirigirse para realizar gestiones con ARCGISA (Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Cádiz, Ayuntamiento de Algeciras y la Empresa Gestora de Aguas Linenses).

ARCGISA garantiza el cumplimiento de la legislación en cuanto al tratamiento de los datos de carácter personal de todos los usuarios del servicio, mediante la implantación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas que permitan demostrar que los tratamientos que se realizan de los datos son conformes con el RGPD. Estas medidas son redactadas y revisadas para adaptarse de forma continua al contexto cambiante de la organización.

7.3.1. Desarrollo del servicio durante el ejercicio.

Durante el año 2021 la actividad del servicio de atención al cliente continuó estando marcada, sin lugar a dudas, por el COVID 19 y por las restricciones que la Junta de Andalucía fue implantando, por zonas y en función de la incidencia de contagios, y que han afectado al habitual desarrollo y ejecución de los distintos servicios que presta la empresa; sobre todo, en el primer semestre del ejercicio.

A pesar de las restricciones implantadas, durante el año 2021 el servicio de atención al cliente de ARCGISA continuó desarrollando su actividad, aunque adoptando un nivel de protección adecuado con el fin de propiciar un ambiente que cumpliese con las condiciones de seguridad sanitaria y de

prevención de riesgos, tanto para los empleados y empleadas del servicio como para los propios usuarios.

Durante los primeros seis meses del ejercicio 2021, el Campo de Gibraltar acusó, en determinados momentos, situación de contagio por Covid-19 verdaderamente críticas, que hicieron que la Junta de Andalucía se viera obligada a tomar medidas tales como implantación de toque de queda o restricción de la movilidad entre municipios. Por otro lado, desde el Gobierno central, se instaba a las empresas a la implantación del teletrabajo como medida de prevención entre los trabajadores.

El servicio de atención al cliente de ARCGISA continuó viéndose afectado por esta situación dado que se restringían las posibilidades de atención presencial al público a consecuencia de las restricciones de movilidad. De este modo, la empresa tuvo que continuar con las alternativas de atención implantadas en el ejercicio 2020.

Durante los primeros meses del año, se volvió a la atención fundamentalmente telefónica y telemática. Esta circunstancia se fue regularizando y volviendo a la normalidad conforme las restricciones implantadas se fueron suavizando. Se comenzó por la atención presencial en la sede central de ARCGISA en Guadacorte, en el municipio de Los Barrios, hasta que en el mes de julio, se reanudó la atención presencial en todos los municipios, aunque siempre manteniendo las medidas de prevención oportunas.

En el ejercicio 2021 ha quedado patente el importante cambio en la atención y comunicación con los clientes de este servicio ya que, paralelamente a la atención presencial, se ha mantenido, e incrementado cada vez más la demanda de atención telemática por parte de los clientes, bien vía telefónica o vía correo electrónico, lo que nos da la posibilidad de ofrecer una solución más inmediata a las cuestiones planteadas ante este Servicio.

Este cambio en la forma de atender a los usuarios, mediante atención telefónica o vía mail, ha contribuido a que en numerosas ocasiones los clientes resuelven sus dudas o demandas en tiempo real, sin necesidad de efectuar ningún trámite administrativo, lo que demuestra que es un sistema muy dinámico y eficiente.

Esto queda plasmado en los datos de distribución de citas, que siguen manteniendo la tendencia del ejercicio 2020.

De las citas atendidas por el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio 2021, que ascienden a un total de 9.543 citas previas, se han atendido presencialmente 4.432 y se han atendido telefónicamente 5.111 citas.

Estos datos arrojan que el 53´55% de las citas en el ejercicio 2021, fueron solicitadas para ser atendidas telefónicamente, frente al 58´78% que se alcanzó en el ejercicio 2020.

A estas cifras hay que sumar toda la atención al cliente que, debido a las circunstancias provocadas por la Covid-19, se ha llevado a cabo telemáticamente a través del correo electrónico del servicio de atención al cliente o mediante llamadas telefónicas que se atendieron aun sin tener cita previa y que es difícil cuantificar.

Por otro lado, si en el ejercicio 2020 la situación vivida repercutió directamente sobre el número de expedientes tramitados durante el ejercicio, y gran número de ellos correspondieron a

expedientes de oficio, en el ejercicio 2021 las cifras tienden a volver a la tónica de años anteriores. Se observa un incremento del número de expedientes registrados en el año 2021, que ascendieron a un total de 9.572 expedientes frente a los 8.558 expedientes del año anterior. Esto supone un incremento de 1.014 expedientes, un 12 % más que en el ejercicio anterior.

Las cifras con respecto a ejercicios anteriores se exponen en el siguiente cuadro histórico:

HISTÓRICO EXPEDIENTES SERVICIO ATENCIOÓN AL CLIENTE ARCGISA						
TIPOS EXPEDIENTES	**2.016**	**2.017**	**2.018**	**2.019**	**2.020**	**2.021**
RECLAMACIONES	903	176	113	119	94	166
SOLICITUDES	6.715	7.413	9.078	10.538	7.247	8.735
NO CONFORMIDADES	40	14	5	8	5	22
QUEJAS	2	5	5	2	1	5
OFICIO			25	211	1.211	644
TOTAL EXPEDIENTES	**7.660**	**7.608**	**9.226**	**10.878**	**8.558**	**9.572**

Si analizamos los expedientes tramitados por el servicio según su naturaleza, los datos nos muestran que 8.735 expedientes han sido solicitudes y trámites administrativos para la prestación de los servicios.

Entre ellos cabe destacar que se han tramitado 330 expedientes de nuevas altas de suministros de agua y 1.045 expedientes de cambios de titularidad de contratos de suministro de agua; en ambos casos, tanto domésticos como industriales.

Las reclamaciones presentadas por parte de los clientes han aumentado con respecto a 2020; en el ejercicio 2020 ascendieron a un total de 94 reclamaciones y en el 2021 se han recibido 166.

El resto de expedientes hasta llegar al total de 9.572 corresponden a expedientes de oficio (644), no conformidades (22) y quejas (5). Los expedientes de oficio surgen ante la necesidad de regularizar los padrones cobratorios en los distintos municipios del Campo de Gibraltar, procediendo a regularizaciones en el padrón de inmuebles o clientes que no constaban de alta hasta ese momento.

Las no conformidades son aquellos expedientes que inicia el propio servicio cuando la empresa internamente detecta que ha cometido cualquier tipo de error administrativo.

En el siguiente cuadro se resume el estado de tramitación en que se encuentran los expedientes registrados en el servicio durante el ejercicio 2021 a fecha de elaboración de la memoria de gestión.

ESTADO TRAMITACIÓN EXPEDIENTES ATENCIÓN AL CLIENTE ARCGISA ANUALIDAD 2021						
TIPOS EXPEDIENTES	REGISTRADOS	RESUELTOS	ACEPTADOS	DENEGADOS	EN TRAMITE	PORCENTAJE RESOLUCIÓN
RECLAMACIONES	166	114	77	37	52	68,70%
SOLICITUDES	8735	7511	6972	539	1224	85,99%
NO CONFORMIDADES	22	7	7	0	15	31,90%
QUEJAS	5	3	2	1	2	60,00%
OFICIO	644	605	605	0	39	94,45%
TOTAL EXPEDIENTES	**9.572**	**8.240**	**7.663**	**577**	**1.332**	**86,12%**

El 100% de los expedientes que han entrado en el servicio se han gestionado, aquellos que permanecen en el estado "en trámite" y que por tanto afectan al nivel de resolución a la finalización del año, son aquellos en los que bien se ha solicitado documentación al cliente y aún no ha sido recibida, bien se ha solicitado algún informe técnico que está en redacción, o bien que la finalización de la gestión solicitada por el cliente y por tanto la resolución del expediente está pendiente de actuaciones por parte de otras áreas de la empresa. El mayor número de expedientes coincide con aquellos municipios con mayor población; Algeciras y La Línea de la Concepción.

En el siguiente cuadro se detalla la distribución de expedientes y su estado, por municipios:

ESTADO RESOLUCIÓN EXPEDIENTES ATENCIÓN AL CLIENTE ARCGISA ANUALIDAD 2021 - POR MUNICIPIOS									
MUNICIPIO	TOTAL EXPEDIENTES	SOLICITUDES REGISTRADAS	RECLAMACIONES REGISTRADAS	OTROS	EXPEDIENTES RESUELTOS	ACEPTADAS	DENEGADAS	EXPEDIENTES EN TRAMITE	PORCENTAJE RESOLUCION
ALGECIRAS	1.773	1.663	18	92	967	912	55	806	54,55%
CASTELLAR de la FRA.	186	172	8	6	173	161	12	13	93,10%
JIMENA de la FRA.	506	463	12	31	470	435	35	36	91,59%
LA LÍNEA de la CONCEPCIÓN	2.253	1.986	13	254	2.129	2.009	120	124	88,11%
LOS BARRIOS	1.098	1.036	29	33	1.010	918	92	88	94,36%
SAN ROQUE	2.529	2.355	66	108	2.342	2.134	208	187	93,12%
TARIFA	1.064	909	17	138	1.002	961	41	62	85,44%
SAN MARTIN del TESORILLO	163	151	3	9	147	133	14	16	90,20%
TOTALES	**9.572**	**8.735**	**166**	**671**	**8.240**	**7.663**	**577**	**1.332**	**86,08%**

Los datos reflejan que el periodo medio en días de resolución de expedientes en el ejercicio 2021, al igual que el ejercicio anterior, han sido 24 días. La evolución histórica de este dato, pone de manifiesto que en el 2021 se ha mantenido la tendencia de disminución en los días de tramitación de un expediente iniciada en el ejercicio anterior, año en que el dato descendió en casi un 50 %. La media de días de tramitación de un expediente en el ejercicio 2021 fue de 24 días.

En la siguiente tabla se representa el histórico anual de porcentajes medios de resolución y la media de días de tramitación de los expedientes en el servicio.

HISTÓRICO DE MEDIA DE DÍAS DE RESOLUCIÓN DE LOS EXPEDIENTES CERRADOS EN LA ANUALIDAD			
ANUALIDAD	EXPEDIENTES RESGISTRADOS	PORCENTAGE MEDIO DE RESOLUCION DE EXPEDIENTES	MEDIA DE DIAS DE RESOLUCION DE EXPEDIENTES CERRADOS
2014	5.398	85%	136 días
2015	6.056	80%	60 días
2016	7.660	89%	66 días
2017	7.608	95%	41 días
2018	9.226	82.76%	45 días
2019	10.878	96.31%	57 días
2020	8.558	86,08%	24 días
2021	9.572	85,94%	24 días

7.4. Tasas especiales y/o bonificaciones

En el último trimestre del ejercicio 2021 se han recibido 2.317 solicitudes de aplicación de tasas especiales y cuya aplicación se efectuará en los recibos de los servicios correspondientes al ejercicio 2022.

A excepción de las solicitudes presentadas para el municipio de Algeciras, tan sólo se encuentran pendientes de resolución 34 expedientes que pendientes de documentación requerida a los interesados. En el caso de Algeciras, debido a su casuística particular de facturación anual en el mes de julio, aún se encuentran pendientes de resolución un total de 638 expedientes, también pendientes de documentación requerida a los interesados.

Como en años anteriores y aún más en la situación sobrevenida como consecuencia de la pandemia del Covid-19, Arcgisa ha maximizado sus esfuerzos por ayudar a las personas más desfavorecidas, sobre todo a aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica.

En el ejercicio 2021 se llevó a cabo una modificación de la Ordenanza Fiscal que regulariza la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los Tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, que fue publicada en B.O.P. núm. 187 de 29 de septiembre de 2021.

En relación con la aplicación de las tasas especiales se sustituye como referente de aplicación el indicador del Salario Mínimo Interprofesional (SMI) por el indicador de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) y se incorpora la variable de número de menores que vivan en el domicilio. Así los nuevos límites y bonificaciones se modifican según se recoge en la siguiente tabla:

LÍMITES Y PORCENTAJES DE BONIFICACIÓN ARCGISA			
USUARIO	**LÍMITE de RENTA**	**DESCUENTO FACTURA**	**PERÍODO de APLICACIÓN**
Pensionistas	Menor o igual 2 IPREM	50%	3 Años
Familia sin menores	Menor o igual 2 IPREM	50%	1 Año
Familia con un menor	Menor o igual 2,5 IPREM	50%	1 Año
Familia con dos menores	Menor o igual 2,75 IPREM	50%	1 Año
Familia numerosa	Menor o igual 3 IPREM	50%	1 Año o Fin FN
Bolsa de Ayuda	Sin requisitos renta	100%	1 Año
* Se considerará que un menor lo es cuando cumpla 18 años durante la anualidad de aplicación de la tasa especial.			

El siguiente cuadro recoge los datos históricos en cada anualidad de los expedientes de Tasas Especiales y Bonificaciones gestionados.

HISTÓRICO EXPEDIENTES TASAS ESPECIALES ARCGISA					
SOLICITUDES TASAS ESPECIALES Y/O BONIFICACIONES	**EXPEDIENTES 2017**	**EXPEDIENTES 2018**	**EXPEDIENTES 2019**	**EXPEDIENTES 2020**	**EXPEDIENTES 2021**
RECIBIDAS	**2.641**	**2.406**	**2.548**	**1.937**	2.317
APROBADAS	2.351	1.307	2.260	1.752	1.465
DENEGADAS	290	248	254	137	168
EN TRAMITE	0	851	34	48	684

*Datos a fecha de confección de la memoria

Las solicitudes de aplicación de tasa especial que finalmente se denegaron fue por incumplimiento de las condiciones de acceso a las mismas estipuladas en la Ordenanza Fiscal General Reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los Tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar (Ordenanza Fiscal Reguladora).

La distribución por municipios de las solicitudes de aplicación de tasas especiales y bonificaciones es proporcional con el tamaño poblacional de cada uno de ellos tal y como se puede comprobar a continuación:

TASAS ESPECIALES POR MUNICIPIO AÑO 2021					
MUNICIPIO	**RECIBIDAS**	**RESUELTAS**	**ACEPTADAS**	**DENEGADAS**	**EN TRÁMITE**
Algeciras	1206	568	522	46	638
Castellar de la Fra.	32	27	22	5	5
Jimena de la Fra.	89	85	71	14	4
La Linea	431	414	372	42	17
Los Barrios	176	173	154	19	3
San Roque	176	173	156	17	3
San Martín del Tesorillo	28	27	21	6	1
Tarifa	179	178	159	19	1
TOTALES	**2.317**	**1.645**	**1.477**	**168**	**672**

*Datos a fecha de confección de la memoria

**Para su aplicación en el ejercicio 2022

A continuación, se compara la distribución de solicitudes de aplicación de tasas especiales según su tipología por municipios:

DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA Y MUNICIPIO DE SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE TASAS ESPECIALES TRAMITADAS 2021				
MUNICIPIO	**T.E. PENSIONISTA**	**T.E. BAJOS INGRESOS**	**T.E. FAMILIA NUMEROSA**	**TOTAL**
Algeciras	749	366	91	1.206
Castellar de la Fra.	16	15	1	32
Jimena de la Fra.	58	22	9	89
La Línea de la Concepción	267	135	29	431
Los Barrios	91	59	26	176
San Roque	85	60	31	176
San Martín del Tesorillo	12	12	4	28
Tarifa	129	43	7	179
TOTAL	**1.407**	**712**	**198**	**2.317**

*Las solicitudes tramitadas en el año 2021 que son de aplicación en el ejercicio 2022.

Si analizamos los expedientes de tasas especiales y bonificaciones que se han registrado en el año 2021 y según las distintas tipologías recogidas en la Ordenanza Fiscal Reguladora, se han solicitado para el caso de jubilados y pensionista 1.407 solicitudes, por situaciones de bajos ingresos 712 y por ser familia numerosa 198. El plazo de solicitud para la aplicación de tasas especiales se inicia el 1 de octubre y acaba el 30 de diciembre de cada anualidad y su aplicación tiene efectos desde el 1 de enero del siguiente ejercicio, en este caso a partir del 1 de enero de 2022.

7.5. Bolsa de ayuda

A lo largo del ejercicio 2021, ARCGISA ha continuado trabajando con el objetivo de apoyar a las familias con situaciones socioeconómicas más complicadas a través de la denominada “Bolsa de Ayuda”, que se aprobó y aplicó por primera vez en el ejercicio 2016.

Esta ayuda se aprueba y se regula mediante la Ordenanza Fiscal General Reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los Tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar publicada en el BOP de Cádiz núm.152 de fecha 10 de agosto de 2015, posteriormente modificada en el B.O.P. núm.38 de 24 de febrero de 2017 y que en el ejercicio 2021 ha sufrido una nueva modificación que se publicó en B.O.P. núm. 187 de 29 de septiembre de 2021.

A través de esta herramienta, ARCGISA pone a disposición de los ayuntamientos un saldo anual equivalente al 1´5 % de la facturación por abastecimiento de agua en el municipio referido al ejercicio contable anterior cerrado, para bonificar al 100% los recibos de agua y residuos de

aquellas familias que las Delegaciones de Asuntos Sociales de cada ayuntamiento determinen que se encuentran en una situación socioeconómica de grave dificultad o vulnerabilidad.

La aplicación de la bolsa de ayuda tiene carácter anual, y el plazo de solicitud por parte de las Delegaciones de Asuntos Sociales para incluir a usuarios es el último trimestre de cada ejercicio, como en el resto de ayudas y bonificaciones de ARCGISA.

En el siguiente cuadro se recoge la distribución de familias beneficiadas por la Bolsa de Ayuda durante el año 2021 por municipios:

DISTRIBUCIÓN Y APLICACIÓN BOLSA AYUDA POR MUNICIPIOS 2021			
MUNICIPIO	**PROPUESTOS**	**INCLUIDOS**	**NO INCLUIDOS**
CASTELLAR FRA.	1	0	1
JIMENA FRA.	10	9	1
LOS BARRIOS	97	74	23
SAN MARTIN T.	5	5	0
SAN ROQUE	283	172	111
LA LÍNEA de la CONCEPCIÓN	2	0	2
TOTALES	**398**	**260**	**138**

Al igual que en las tasas especiales, en la bolsa de ayuda también se han aplicado las bonificaciones a la mayoría de las propuestas efectuadas por los servicios sociales de cada ayuntamiento, aquellas que no han podido ser aplicadas a fecha de elaboración de esta memoria, se debe a la necesidad de tramitar regularizaciones administrativas de los beneficiarios previa a su incorporación.

7.6. Servicio de atención telefónica (24 horas)

ARCGISA además del servicio de atención telefónica mediante cita previa, dispone de un servicio ininterrumpido de atención telefónica durante las 24 horas de los 365 días del año.

Este servicio de atención telefónica recibió en el año 2021 un total de 23.948 llamadas, lo que supone un incremento de llamadas respecto al ejercicio anterior de prácticamente un 66% (en el ejercicio 2020 se recibieron 14.428 llamadas).

Del total de llamadas recibidas y continuando con la línea del ejercicio anterior, cabe destacar que 53% de las llamadas recibidas, 12.724 llamadas, solicitaban información sobre las facturas por los servicios prestados.

Por otro lado, el 27% de llamadas, 6.478 llamadas, querían conocer el estado de la deuda que mantenían con ARCGISA.

El 9% (1.303 llamadas) se realizaron para comunicar una avería y 1.058 llamadas (el 7%) se interesaron sobre los requisitos para realizar un cambio de titularidad.

7.7. Cadena de valor

ARCGISA cumple escrupulosamente con la Ley de Contratos del Sector Público, si bien en relación con la política de compras dispone de un procedimiento en su sistema de gestión aplicable principalmente a las actividades subcontratadas por el Área de Agua con objeto de asegurar la conformidad de las mismas. Su inclusión en el Sistema de Calidad queda definida contractualmente según se define en el PS-03 "Gestión de Compras. Normalización de Proveedores". De acuerdo a dicho procedimiento y a través de los Pliegos de Condiciones asociados a cada contratación se definirán y comunicarán los requisitos para los procesos, productos, servicios que van a proporcionar, la competencia necesaria, así como los controles y otros criterios de desempeño a aplicar por parte de ARCGISA.
ARCGISA no realiza auditorías a los proveedores y subcontratistas.

8. Información Fiscal

8.1. Resultados económicos

A continuación, se muestran los datos financieros de ARCGISA en virtud de lo establecido por la Ley 11/18 sobre Estados de Información No Financiera y Diversidad.

Los resultados obtenidos antes de impuestos ascienden a (986.077,43) €.

Durante el ejercicio 2021 no se han realizado pagos por el impuesto de sociedades.

ARCGISA ha recibido subvenciones por un valor de 412 €.

9. Anexo I: Principios para la elaboración del informe

Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF) se ha tenido en cuenta los asuntos materiales para ARCGIDA. Estos han sido seleccionados fundamentalmente, a partir de las conductas y protocolos relacionados con la actividad principal de las compañías analizadas.

Esta información ha sido proporcionada en apartados anteriores del presente informe. A modo esquemático se presenta la siguiente descripción de la metodología de definición de información a incorporar en el presente Informe.

01. MATERIALIDAD Y RIESGOS NO FINANCIEROS

02. RETOS NO FINANCIEROS

03. POLÍTICAS E INDICADORES

Además de las fuentes de información anteriormente señaladas, para la incorporación y priorización de contenidos en el presente Informe se han tenido en cuenta los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como las orientaciones proporcionadas por el "Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad". En este sentido, se han tenido en consideración los criterios de Materialidad y Exhaustividad en línea con el citado estándar.

A continuación, se relacionan los principios de calidad utilizados para la determinación del contenido de la memoria:

MATERIALIDAD
Con el fin de definir aquellos aspectos e identificadores más relevantes a incluir en el presente informe, ARCGISA ha identificado sus grupos de interés y ha definido e implementado canales de comunicación estables con ellos. Con la información recabada por estas fuentes y, a partir de un proceso de reflexión interno, se han fijado los aspectos más relevantes sobre los que ARCGISA debe informar.

EXHAUSTIVIDAD
La totalidad de los datos cuantitativos aportados en este informe se refieren al 100% de las sociedades incluidas en nuestro perímetro de consolidación.

COMPARABILIDAD
La información incluida en el informe permite que nuestros grupos de interés analicen la evolución que la compañía ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones. En este caso al ser el primer informe realizado por ARCGISA no se presentan datos comparativos.

PRECISIÓN
La información incluida en el presente documento se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

CLARIDAD
La información incluida en el Informe se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

FIABILIDAD
La información incluida en este informe será verificada por terceros y, por tanto, los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

10. Anexo II: Requerimientos de la ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. Estándares de global Reporting Initiative

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

Información solicitada por la ley 11/2018	Capítulo del documento	Contenidos GRI seleccionados
Información General		
Breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura.	**CAPÍTULO 2**	**GRI 102-1** **GRI 102-2** **GRI 102-3**
Mercados en los que opera	**CAPÍTULO 2**	**GRI 102-3** **GRI 102-4** **GRI 102-6**
Objetivos y estrategia de la organización	**CAPÍTULO 2**	**GRI 102-15** **GRI 102-16**
Principales factores y tendencias que pueden afectar en su futura evolución	**CAPÍTULO 2**	**GRI 102-15** **GRI 102-16**
Marco de Reporting utilizado	**ANEXO I**	**GRI 102-54**
Principio de materialidad	**CAPÍTULO 3**	**GRI 102-40** **GRI 102-42 al GRI 102-44** **GRI 102-46** **GRI 102-47**
Cuestiones medio ambientales		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los riesgos relacionados a las actividades de la organización	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2** **GRI 103-3**
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa, en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	**CAPÍTULO 4**	**GRI 102-15**
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2**

Contaminación: Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica especifica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2**
Economía Circular		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2** **GRI 306-2**
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2**
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	**CAPÍTULO 4**	**GRI 303-1**
Consumo de materias primas y medidas adaptados para mejorar la eficiencia de su uso	**CAPÍTULO 4**	**GRI 301-1**
Consumo directo e indirecto de energía	**CAPÍTULO 4**	**GRI 302-1**
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2** **GRI 302-4**
Cambio climático		
Emisiones de gases efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	**CAPÍTULO 4**	**GRI 305-1** **GRI 305-2**
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	**CAPÍTULO 4**	**GRI 103-2**
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	**CAPÍTULO 4**	**GRI 305-5**
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	**CAPÍTULO 4**	**GRI 304-1** **GRI 304-2** **GRI 304-3**
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	**CAPÍTULO 4**	**GRI 304-2** **GRI 304-3**
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la organización	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Empleo		
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	**CAPÍTULO 5**	**GRI 102-7** **GRI 102-8**

		GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	**CAPÍTULO 5**	**GRI 102-8**
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	**CAPÍTULO 5**	**GRI 401-1**
Implantación de políticas de desconexión laboral	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Número de empleados con discapacidad	**CAPÍTULO 5**	**GRI 405-1**
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Número de horas de absentismo	**CAPÍTULO 5**	**GRI 403-2**
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	**CAPÍTULO 5**	**GRI 401-3**
Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	**CAPÍTULO 5**	**GRI 403-1 al 403-4**
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales.	**CAPÍTULO 5**	**GRI 403-2**
Relaciones sociales		
Organización del dialogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	**CAPÍTULO 5**	**GRI 102-41**
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	**CAPÍTULO 5**	**GRI 403-4**
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2** **GRI 404-2**
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	**CAPÍTULO 5**	**GRI 404-1**
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	**CAPÍTULO 5**	**GRI 103-2**
Respeto de los derechos humanos		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la organización	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2**

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	**CAPÍTULO 6**	**GRI 102-16** **GRI 102-17** **GRI 412-2**
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2** **GRI 102-17** **GRI 406-1**
Medidas implantadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2** **GRI 407-7** **GRI 408-1** **GRI 409-1**
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la organización	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2**
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2** **GRI 102-16** **GRI 102-17** **GRI 205-2** **GRI 205-3**
Medidas para luchas contra el blanqueo de capitales	**CAPÍTULO 6**	**GRI 103-2** **GRI 102-16** **GRI 102-17** **GRI 205-2** **GRI 205-3**
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	**CAPÍTULO 8**	**GRI 201-1**
Información sobre la sociedad		
Enfoque de gestión: Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades de la organización	**CAPÍTULO 7**	**GRI 102-15** **GRI 103-2**
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	**CAPÍTULO 7**	**GRI 103-2** **GRI 203-2**

El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	**CAPÍTULO 7**	**GRI 413-1** **GRI 413-2**
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del dialogo con estos	**CAPÍTULO 7**	**GRI 102-43** **GRI 413-1**
Las acciones de asociación o patrocinio	**CAPÍTULO 7**	**GRI 103-2** **GRI 201-1**
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	**CAPÍTULO 7**	**GRI 103-2**
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	**CAPÍTULO 7**	**GRI 102-9**
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	**CAPÍTULO 7**	**GRI 102-9** **GRI 308-2** **GRI 414-2**
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	**CAPÍTULO 7**	**GRI 103-2** **GRI 416-1**
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	**CAPÍTULO 7**	**GRI 103-2** **GRI 418-1**
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos por país	**CAPÍTULO 8**	**GRI 201-1**
Los impuestos sobre beneficios pagados	**CAPÍTULO 8**	**GRI 201-1**
Las subvenciones públicas recibidas	**CAPÍTULO 8**	**GRI 201-1**

NOTA: Reglamento de Taxonomía (RT): No se facilita la información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como los reglamentos delegados publicados a la fecha de emisión del presente informe: Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 y Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, al no encontrarse las actividades de la organización objeto del mismo incluidas en el listado de actividades elegibles del citado RT.