

A close-up, macro photograph of a plant leaf, likely a fern, with numerous small water droplets clinging to its delicate, silvery-grey hairs (trichomes). The lighting is soft, creating a dreamlike, ethereal atmosphere. The background is a solid, dark teal color.

Si hay magia en este planeta
está contenida en el agua.

[Loren Eiseley, antropólogo]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

Índice

Entrevista con el CEO	03
2. Aqualia de un vistazo	06
3. La sostenibilidad como reto global	30
4. Gobierno sostenible y transparente	53
5. Cuidamos de la naturaleza: mitigación y adaptación al cambio climático	71
6. Personas comprometidas con los ciudadanos	127
7. Tecnología y digitalización para una gestión consciente y eficiente	161
8. Impacto social y alianzas generadoras de valor	185
9. Anexos	202

“La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia”

FÉLIX PARRA | CEO DE AQUALIA



Las distintas crisis producidas de forma simultánea y a nivel global en 2022 han puesto a prueba el compromiso de las naciones con los objetivos de la Agenda 2030

Las distintas crisis producidas de forma simultánea y a nivel global en 2022 han puesto a prueba el compromiso de las naciones con los objetivos de la Agenda 2030. El contexto macroeconómico, totalmente condicionado por el avance de la inflación, la difícil situación geopolítica con el conflicto armado que se mantiene todavía en Ucrania, así como la crisis energética y la guerra comercial entre China y Estados Unidos aumentan el proteccionismo y generan desconfianza a una sociedad que en los meses pasados se ha familiarizado con los términos desglobalización y policrisis. Entre los ciudadanos empieza a crecer también la desconfianza ante el uso y abuso de la palabra *sostenibilidad* como atributo de cada producto que consumen.

Pese a ello, la necesidad de frenar el aumento de la temperatura global ha llevado a la Unión Europea a impulsar un marco de normas. Una legislación que empuja a las compañías a dirigirse hacia el impacto positivo, al progreso tecnológico y a la descarbonización de la economía, lo que nos permitirá mitigar el cambio climático y progresar hacia una sociedad más justa.

Directamente afectada por la crisis climática se encuentra el agua y, por extensión, la gestión de los recursos hídricos, un desafío cada vez más

urgente a escala mundial. Aqualia, compañía especializada en la gestión del ciclo integral del agua, conoce bien este reto. Se ha consolidado este año en el ámbito internacional, un hito que ha sido posible gracias a la capacidad de adaptación de sus profesionales y a la generación de soluciones innovadoras que la compañía pone en marcha allí donde opera.

En esta entrevista hemos podido conversar con Félix Parra, CEO de Aqualia, sobre este contexto global. Un entorno que exige a las compañías compromisos firmes que generen confianza a los ciudadanos. Y también sobre la necesidad de continuar apostando por la sostenibilidad como camino para poder generar un modelo de prosperidad y bienestar que permita construir un planeta más justo, humano y perdurable.

SOBRE LA GOBERNANZA

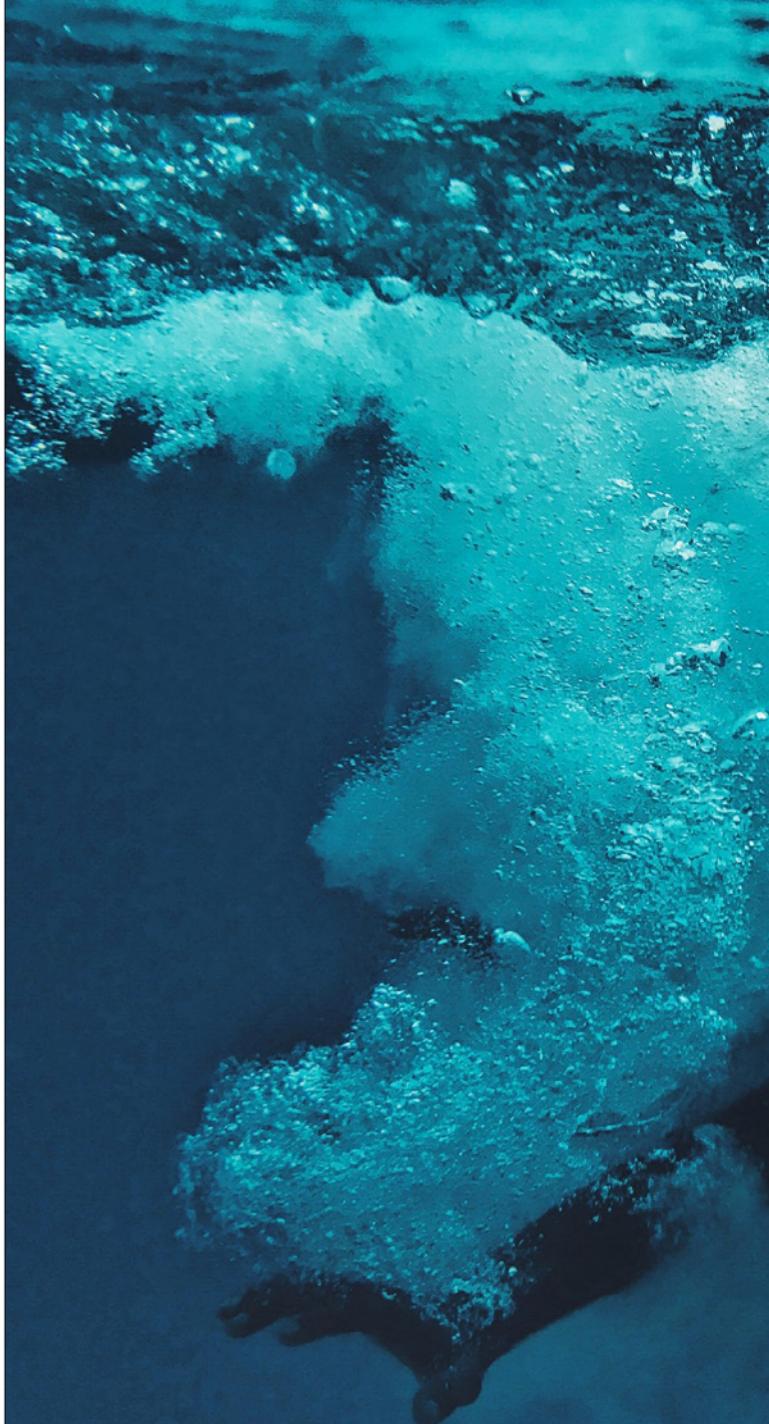
#Liderazgo #PerspectivaÉtica #TransiciónJusta

Conseguir una gestión eficiente del ciclo integral del agua resulta clave para superar los retos globales. Sin embargo, al deficiente estado de las redes de agua, a la falta de digitalización en el sector y a la necesidad de invertir en tecnología innovadora que hagan del agua un recurso circular, se suman las consecuencias derivadas del cambio climático. El apoyo de una gobernanza basada en un liderazgo transformador se vuelve imprescindible.

¿Cuáles son las principales necesidades que encuentra Aqualia en el ámbito de la gobernanza para diseñar la gestión del ciclo integral del agua del futuro?

La gobernanza del agua debe enfocarse hacia algo muy básico: su impacto en las personas. Para ello, resulta fundamental una gobernanza consciente, basada en las alianzas público-privadas. En este sentido, en España, por ejemplo, resulta muy positiva para nuestro sector la aprobación de los PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica) y los Planes Hidrológicos de Tercer Ciclo, que establecen más de 6.500 medidas dotadas con una inversión de 22.844 millones de euros.

El sector del agua es muy colaborativo. Participan las administraciones y las empresas, pero también las asociaciones de usuarios y de vecinos, además de las universidades, centros



de investigación y otras instituciones públicas y privadas. Todos debemos ser aliados, porque nos afectan los mismos retos de gestión del agua. La responsabilidad, por tanto, es compartida. En lo que concierne a Aqualia, creo que aportamos mucho valor a través de la investigación, la innovación y la inversión, que son las claves de un futuro sostenible. En el último año, hemos invertido cerca de 17 millones de euros en tecnología y puesto en marcha seis nuevos proyectos de I+D, además de estar inmersos en otra docena de investigaciones *multipaís*.

Este año la compañía ha logrado consolidarse en el ámbito internacional. ¿Cómo logra Aqualia extender sus principios y valores y su forma de hacer a los 18 países donde está presente?

Ser capaces de extender un liderazgo coherente con nuestros valores y, por otro lado, que sea eficiente y ayude al negocio, es un gran reto estratégico. En Aqualia interpretamos la gobernanza como un conjunto de políticas o procedimientos que, unidos a nuestros valores y principios, definen nuestra forma de hacer las cosas. Esto requiere contar con una visión a largo plazo y, por supuesto, con el propósito de generar bienestar social.

En el plano financiero, la gobernanza es primordial y, en nuestro caso, está basada en un crecimiento sólido, lejos de las aventuras financieras: no hemos asumido riesgos innecesarios y no buscamos titulares mediáticos. Considero que nuestra reciente llegada a Colombia y Georgia, y el desempeño que allí estamos llevando a cabo, son un claro ejemplo de lo que digo.

En cuanto al ámbito social aspiramos a integrarnos en las comunidades en las que operamos, siempre desde el máximo respeto. Llevamos los valores en los que creemos con honestidad y transparencia. Y realizamos nuestra actividad con un sentimiento de profunda responsabilidad, porque tenemos claro que nuestra función es esencial.

SOBRE LA EMERGENCIA CLIMÁTICA Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

#Anticipación #Adaptación #EstrésHídrico
#Desertificación #Regeneración #Circularidad
#SolucionesBasadasEnLaNaturaleza

Aqualia afirma que uno de sus propósitos es conseguir la circularidad del agua, algo que está directamente relacionado con la dimensión ambiental de la sostenibilidad. ¿Qué retos encuentra la compañía en este ámbito?

El eje ambiental está directamente relacionado con la esencia de nuestro trabajo: el cuidado y la preservación del agua desde el servicio al ciudadano. Podemos decir que la sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia y su

futuro pasa por la transición energética y la digitalización del sector.

Uno de los retos de esta dimensión es el incremento de la regulación en sostenibilidad. Desde Aqualia creemos que es positivo que, cada vez más, pierdan notoriedad y relevancia social las compañías que no generan valor compartido en su entorno. Estoy convencido de que la llegada de este *tsunami* regulatorio y de la taxonomía es el principio del fin del *greenwashing*. Así avanzaremos juntos hacia un modelo equilibrado para las personas y el planeta.

Por otro lado, es importante que seamos honestos y asumamos la responsabilidad que tenemos en la crisis medioambiental, que es evidente. Debemos aportar soluciones para frenar el calentamiento global. En este sentido, de acuerdo con lo establecido en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, Aqualia enfrenta la lucha contra el cambio climático a través de cuatro líneas de trabajo principales, desarrolladas mediante planes de acción concretos de alcance internacional y con objetivos a corto plazo.



La estrategia europea, y, por tanto, la española, avanzan hacia la digitalización, que determinará, en parte, los avances en materia medioambiental. ¿Qué papel tiene para Aqualia la digitalización en términos de descarbonización y circularidad del agua?

El papel de la digitalización es clave porque no se puede gestionar algo que no se mide. Sorprende que, en plena sociedad del conocimiento, no se disponga todavía de toda la información necesaria para saber exactamente cuántas pérdidas se producen en las redes de distribución de agua por filtraciones, roturas o fugas. Pero estamos en ello con una amplia batería de iniciativas. Gracias a la digitalización vamos a poder hacer visible lo invisible y en tiempo real.

Además, una red digitalizada nos permite disponer de toda la información necesaria para gestionar de forma óptima los recursos hídricos a través de criterios de inteligencia artificial y baremos de probabilidad de ocurrencia o frecuencia. Es un gran avance poder predecir y estimar, por ejemplo, los requerimientos de agua y de energía en tiempo real de una población. Además, medimos el volumen de agua no registrada y, por supuesto, trabajamos en la mejora de las infraestructuras para aumentar su eficiencia.

Durante 2022 también se ha percibido en Aqualia el viraje hacia las soluciones basadas en la propia naturaleza. ¿En qué se traducen estas soluciones?

El concepto de soluciones basadas en la naturaleza, que surgió aproximadamente hace cinco años, se refiere a aquellas soluciones integradas y flexibles que salvaguardan la economía y mejoran la ecología. Tienen influencia directa sobre los ecosistemas donde operamos y, en nuestro sector, guardan una gran relación con la circularidad del ciclo integral del agua.

Se estima que, en 2030, el 47% de la población mundial vivirá en zonas con estrés hídrico. Este tipo de soluciones nos ayudaría a igualar ese equilibrio entre el consumo y la disponibilidad. Así, la economía circular es una palanca para el negocio, nos hace más competitivos y supone un avance en materia de rentabilidad e impacto.

En este ámbito tenemos numerosos casos de éxito. En 2022, por ejemplo, el de Guijuelo, en Salamanca. La gestión de los residuos de la industria cárnica suponía un reto importante. La solución innovadora impulsada por

“Somos conscientes de nuestra responsabilidad en el cambio climático y, por ello, hemos tomado medidas para combatirlo”

Aqualia ha supuesto que los residuos hayan pasado a ser un recurso y no un desecho. La tecnología implantada en la depuradora de aguas residuales del municipio permitirá alcanzar objetivos más ambiciosos que los actuales (depuración del agua residual para devolver el agua tratada al medio en óptimas condiciones), añadiendo la valorización integral de subproductos SANDACH (Subproductos Animales No Destinados Al Consumo Humano) y la producción de biocombustible y bioplásticos.



“El agua es un reto global y tenemos que afrontarlo de forma colaborativa”

No obstante, estamos trabajando en más de 20 proyectos de I+D+i relacionados con la revalorización y la transformación de residuos para la circularidad del agua y la neutralidad de carbono. Me gustaría destacar el MIDES H2020, un sistema de desalinización único en el mundo que no acarrea coste energético. O proyectos como el LIFE Methamorphosis que va en línea con lo que ya sucede en muchos países europeos donde se aprovechan los residuos para la generación de energía de manera eficiente.

Precisamente, la transición energética es hoy la otra gran clave para la transformación del sector del agua. ¿En qué trabaja Aqualia para abordarla?

Nuestro trabajo está alineado con el Green Deal Industrial, el plan elaborado por la Unión Europea para mejorar la competitividad ampliando la capacidad de fabricación en tecnologías y productos cero emisiones. En este sentido, nuestro compromiso nos obliga a centrar nuestros esfuerzos en las energías renovables. El acuerdo de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA) firmado por Aqualia es pionero en el sector del agua. El uso de energía renovable ha crecido hasta el 34,35% del total de la energía consumida, mejorando en un 2,35% el valor registrado en 2021, lo que sigue acercándonos al objetivo establecido en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de alcanzar un 50% en 2030.

Durante 2022 también se ha hablado mucho de la necesidad de actuar para la regeneración de la biodiversidad. ¿Qué tipo de acciones desarrollan en Aqualia para avanzar en esta dirección?

Aunque de forma lenta la repercusión de la degradación de la biodiversidad va cobrando el protagonismo que debe tener. Este año ha sido crucial el Acuerdo de Kunming-Montreal alcanzado en la COP15, cuya meta es proteger el 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas degradados para 2030.

En Aqualia el cuidado de los ecosistemas y de la biodiversidad siempre ha estado entre nuestros objetivos porque es algo directamente relacionado con nuestra actividad. Por ello, trabajamos siempre por la integración de nuestras instalaciones en su entorno y en la búsqueda de soluciones que nos ayuden a generar un impacto positivo.

Dedicamos una línea de actuación específica en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Su desarrollo se refleja en diversos proyectos, como el que llevamos a cabo en las lagunas de Medina del Campo, en Valladolid. Allí, gracias a nuestras actuaciones, hemos sido capaces de regenerar un humedal, contribuyendo a la recuperación de especies de aves y reptiles que habían dejado de habitar allí. Otro ejemplo es el de nuestra planta de El Jizan, en Arabia Saudí, donde contamos con un plan específico de reforestación.

SOBRE LA GOBERNANZA

#Equidad #Inclusión #OneHealth #ImpactoSocial

El Informe Global Risks Report destaca la erosión de la cohesión social como uno de los riesgos más preocupantes en los próximos cinco años. ¿Qué papel asume Aqualia para frenar este riesgo y promover una sociedad más justa?

En el ámbito del impacto social tenemos un rol de compromiso activo porque, gracias a la propia naturaleza de nuestra actividad, conocemos mejor que nadie cómo influye la calidad del agua en la salud de las personas. Por tanto, el enfoque *One Health* de Naciones Unidas, que afirma que cuidar del planeta es cuidar de las personas, nos parece una verdad inequívoca.

Aqualia es una compañía formada por personas que trabajan para personas, por lo que, ante los riesgos asociados al ámbito social, la brecha, la erosión de la cohesión o el coste de la vida, ponemos en marcha mecanismos tarifarios y bonos sociales en colaboración con los ayuntamientos.

Desarrollamos una amplia e intensa labor pedagógica a través de múltiples acciones de sensibilización y concienciación. Intentamos trasladar el conocimiento sobre el uso adecuado del agua a las futuras generaciones. Para ello contamos con canales educativos digitales como aqualiaeduca.com. Considero que es un logro de Aqualia la adaptación de las herramientas educativas en todos los países donde trabajamos, en cualquier lugar del mundo. Prueba de ello es la gran participación de los niños y niñas colombianos en el Concurso de Dibujo Infantil, una iniciativa que llevamos celebrando dos décadas.

En cuanto al talento, ¿cómo gestiona Aqualia una plantilla de más de 10.000 profesionales distribuidos en 18 países?

Queremos estar a la altura de lo que se nos demanda como empleadores, ofreciendo retos que motiven a nuestra plantilla. Para ello, nos marcamos diversos objetivos y uno de ellos es generar un entorno confortable para cualquier persona. En este sentido, en 2022 nos hemos adherido a la Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI), un ecosistema de empresas y profesionales de España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos con todas las personas, independientemente de su identidad, expresión

de género u orientación sexual. Por supuesto, contamos además con un marco de políticas y procedimientos para asegurar la igualdad.

Por otro lado, dado que la formación está ligada a nuestros objetivos estratégicos, ponemos en marcha cursos que puedan inspirar o fomentar el conocimiento entre nuestros profesionales. De las 1.860 formaciones organizadas en 2022, me gustaría destacar la de *Transformación cultural hacia la sostenibilidad*, en la que participaron más de 100 directivos y facilitó el enriquecimiento de los conocimientos estratégicos sobre la sostenibilidad en Aqualia. Formar a quienes lideran a nuestros equipos día a día es fundamental. A fin de cuentas, sin ellos y su talento no habríamos llegado hasta donde estamos ahora, y tampoco podríamos seguir trabajando en el diseño del ciclo del agua del futuro.

SOBRE LA PROYECCIÓN A FUTURO

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 marca la ruta hacia el año 2030. ¿Cuál es la visión de futuro de Aqualia? ¿Cómo se imagina la compañía a las puertas de ese esperado año?

Precisamente, el diseño de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 fue lo que nos permitió realizar un importante ejercicio de reflexión sobre la compañía que somos, la que queremos ser en el futuro y cuál es el camino que debemos seguir para conseguirlo. Como resultado, hemos sentado las bases para convertirnos en una compañía global impulsada por las energías renovables, cuyo impacto sobre el entorno esté equilibrado. En una compañía capaz de medir y mejorar el ciclo del agua a través de la tecnología y la digitalización. Solo así tendremos una visión completa de la gestión, el ahorro y la optimización del recurso hídrico.

En definitiva, queremos ser una organización que no solo preste un servicio, sino que sea capaz de regenerar e impulsar la riqueza natural de las comunidades donde opera. Esto implica una transformación cultural hacia la sostenibilidad que requiere poner a las personas en el centro. Nos proyectamos hacia un futuro en el que seguiremos cuidando de los ciudadanos de la forma que mejor sabemos hacerlo: la gestión sostenible del agua. Ese es, y siempre será, el corazón de nuestro negocio.



Aqualia de un vistazo

Nos encontramos en una era de incertidumbre en la que algunos acontecimientos hasta ahora inimaginables suceden a un ritmo vertiginoso. En este momento trascendente se demanda un cambio que haga posible reencontrar el equilibrio que, como sociedad, necesitamos. En Aqualia tenemos suficiente flexibilidad para adaptarnos a los grandes retos.

Hemos definido un rumbo a seguir y asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.

Contenido

2.1. Contexto macroeconómico	8
El sector del agua en 2022	9
Entrevista a Luis de Lope, Director del Área Internacional	10
2.2. España	16
Entrevista a Santiago Lafuente, Director de Aqualia España	18
2.3. Nuestro modelo de negocio y visión estratégica	20
2.4. Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos	22
Creación de valor para la sociedad: principales cifras	25

2.1 Contexto macroeconómico



El contexto macroeconómico internacional sufre, actualmente, una recesión económica con una des-aceleración del crecimiento, que ha pasado del 6,2% en 2021 al 3,2% en 2022, y unas previsiones del 2,3% en 2023¹. Además, los conflictos geopolíticos y socioeconómicos llevan asociadas incertidumbres en los comportamientos de los mercados. Este es el caso de la guerra Tex Ucrania que ha supuesto un incremento los precios energéticos y una situación de crisis energética provocada en toda Europa. Ante las previsiones inflacionistas que supone esta coyuntura económico actual, existe el riesgo de que la subida de los precios vaya acompañada de subidas aún mayores de los tipos de interés, lo que supone una mayor incertidumbre. En el actual contexto económico **Aqualia ha marcado un hito económico relevante:** en 2022, por primera vez desde que en 2005 la compañía inició su actividad internacional, el 50% del EBITDA procede de la actividad internacional.

En este Mercado Internacional, Aqualia ha concentrado su actividad durante el ejercicio 2022 en Europa, Norte de África y Oriente Medio (MENA) y Latinoamérica (LATAM).

¹ <https://www.bbvarerearch.com/publicaciones/situacion-espana-diciembre-2022/>

El sector del agua en 2022

El rápido proceso de urbanización en los países emergentes, así como la necesidad de mejorar las condiciones de vida de la población y de optimizar un recurso escaso, en un proceso de cambio climático como en el que el mundo se encuentra, llevan a los gobiernos, comunidades y corporaciones industriales, a la búsqueda de operadores especializados que les ayuden a dar soluciones eficaces a los problemas de abastecimiento agua, saneamiento y depuración.

Abordar el desafío del agua es sin duda el gran reto al que se enfrenta Aqualia, apenas unos días después de despedir el que ha sido uno de los años más cálidos y con una mayor escasez de precipitaciones en Europa en su conjunto. Según datos aportados por la Comisión Europea y el Observatorio Europeo de la Sequía, el año 2022 ha sido un año de extremos, en el que se han registrado sequías, altas temperaturas, incendios forestales, inundaciones. La necesidad de innovar en el agua y avanzar hacia un nuevo paradigma más consciente y sostenible requiere innovación para superar el reto al que se enfrenta el sector, si se quiere mantener en términos similares al actual, nuestra cultura y estilo de vida.

En primera persona...

“En 2022 conseguimos un hito relevante: el 50% de nuestro ebitda procede de la actividad internacional”

La acción de Aqualia está estrechamente vinculada al crecimiento sostenible y su expansión internacional responde a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, y al servicio *hecho a medida* que ofrece la compañía allí donde opera, a todos sus clientes y usuarios. En los últimos años, ha ido consiguiendo diferentes hitos en el ámbito internacional, convirtiendo la expansión en uno de los pilares del crecimiento de la compañía.

2022 ha traído consigo un gran crecimiento en Europa, América y MENA, superando con éxito las peculiaridades y demandas de cada región. ¿Se ha consolidado Aqualia como una multinacional?

Sin duda, y no solo porque 2022 marca la mayoría de edad de la actividad internacional de Aqualia, cuyos inicios se remontan a 2005, sino porque 18 años más tarde podemos celebrarlo con la consecución de un hito relevante: el 50% de nuestro ebitda procede de dicha actividad.

Un logro que hemos conseguido debido a que contamos con una estructura sólida, con una

trayectoria que nos legitima en el sector del agua, una especialización que nos hace ser un referente técnico y, por supuesto, un logro que no hubiese sido posible sin nuestros profesionales del área Internacional, que hoy representan el 47% de la plantilla de Aqualia y que tienen una grandísima capacidad de adaptación. Hemos sido capaces de ampliar nuestro impacto local con la expansión internacional gracias, sin duda alguna, a nuestra potente vocación de servicio. Nuestro compromiso no lo dejamos aquí, lo llevamos siempre con nosotros: apostamos por llevar a cabo una transición justa, sin dejar a nadie atrás.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 (PESA) implica a toda la compañía en la contribución a la Agenda 2030. ¿Cómo lo han integrado en las diferentes regiones?

Los grandes retos globales —brecha social, emergencia climática y tecnología— que se recogen en la Agenda 2030 y a los que se trata de contribuir mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible son los

mismos para todos. Por ello, pese a que cada región tiene sus particularidades, hemos podido trasladar y unificar los indicadores de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, que miden y cuantifican nuestro desempeño en todas las regiones donde estamos presentes. Nuestra actividad internacional no solo contribuye al ebitda, también aporta a la mejora constante del desempeño realizado en las siete líneas de nuestra estrategia de sostenibilidad.

En el caso de la línea de Emergencia climática, por poner un ejemplo, la innovación en la tecnología del agua y su transferencia a la operación de nuestros contratos internacionales es un elemento clave y, por ello, hemos promovido centros de innovación como los de Portugal, República Checa, Francia, Egipto y Colombia. Con ellos buscamos evolucionar nuestras plantas de tratamiento hacia plantas de valorización de recursos bajo la perspectiva de la economía circular. Aunque nuestra actividad se relaciona directamente con el ODS 6 (garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible

LUIS DE LOPE
DIRECTOR DE AQUALIA INTERNACIONAL
#ImpactoLocal #Internacionalización #Colaboración #RetosGlobales



y el saneamiento para todos) hay que tener en cuenta que es transversal en la medida en la que el cuidado del agua contribuye a la salud, al bienestar social y al desarrollo económico.

Contribuimos también en el ámbito del impacto social y las alianzas a través de proyectos de colaboración público-privada. Nuestro compromiso se refleja en la naturaleza de los contratos que hemos desarrollado a lo largo de los años en nuestra actividad internacional. New Cairo (Egipto), El Realito (Méjico) y El Salitre (Colombia) son tres casos de estudio desarrollados por el PPP for Cities, organismo que forma parte del programa del Centro Internacional de Excelencia en PPPs de las Naciones Unidas y que es dirigido por la Escuela de Negocios IESE. Asimismo, hemos contribuido a través de multitud de acciones de comunicación estratégica —cumbres sectoriales y tecnológicas, colaboraciones con medios locales, etc.— que propician las alianzas tan necesarias en nuestro sector.

Pensando en 2022, ¿qué acciones de la dimensión internacional destacaría?

Destacaría el intenso trabajo realizado para la implantación del sistema de *compliance* en Francia y Colombia y los acuerdos a los que se han llegado con socios, tanto en Arabia Saudí como en Emiratos Árabes Unidos. Es un hito poder decir que, en la actualidad, el 100% de la actividad internacional se rige bajo los principios de

nuestro sistema. A la hora de operar en países tan diferentes es importante contar con un marco sólido de actuación común.

Nuestra actividad internacional no solo contribuye al ebitda, también aporta a la mejora constante del desempeño realizado en las siete líneas de nuestra estrategia de sostenibilidad

con la convivencia de catorce nacionalidades y el acuerdo de tres socios (uno europeo y dos saudíes).

Para terminar, desde la visión de la compañía como actor global, ¿qué reto ve en el horizonte para Aqualia?

El contexto de *policrisis* ha propiciado el surgimiento de la desglobalización o nueva globalización, que lleva a los países a reducir la dependencia del exterior y a relocalizar las cadenas de valor, algo que también podría erosionar la confianza en la sostenibilidad por lo que tendremos que gestionarlo en nuestro futuro cercano.

Creemos que no hay una solución mejor para la sociedad del siglo XXI que la de la transición hacia un modelo económico más sostenible, algo clave para nuestra supervivencia a largo plazo. Y creemos que debemos ir juntos hacia ese modelo. Para lograrlo, queremos ser más ambiciosos en el ámbito de la digitalización y en la unificación de sistemas en nuestros servicios. Ya contamos con Aqualia Live, pero debemos seguir trabajando en ella para ofrecer cada día un servicio mejor y más eficiente para la gestión del ciclo integral del agua. Así lo hemos demostrado en Francia.

Europa

Los consumos de agua descendieron un 1,4%, en promedio en las zonas en las que opera Aqualia en el continente europeo, principalmente, debido a una menor demanda del cliente residencial. Pese a ello, el crecimiento de perímetro, la gestión tarifaria y el aumento de consumo de los clientes no residenciales, causaron que, de manera agregada, la cifra de negocio de Aqualia en Europa aumentara en 2022.

En general, los precios se vieron afectados por el fuerte incremento de precio en los mercados energéticos. No obstante, la solidez de los sistemas regulados en algunos países y, en general, la previsión en la firma de contratos PPA a precio cerrado, que caracterizó la gestión de la compañía en años anteriores, permitió que Aqualia no se viera afectada por el fuerte aumento de los costes energéticos.

En Francia, Aqualia comienza el 2023 prestando servicio en 73 municipios país galo, habiendo aumentado la población servida en Francia a 500.000 habitantes y con un incremento del 200% desde la entrada en el país en 2019. En 2022 continuó su consolidación como el cuarto operador de agua con presencia en todo el país, consiguiendo incorporar nuevos contratos a la cartera de proyectos en gestión del agua potable y contrato de mantenimiento de instalaciones públicas.

En República Checa, Aqualia resultó adjudicataria de nuevos contratos en el país, como los de operación de redes de saneamiento en Krmelín, Albrechtice y Rychvald. El marco tarifario para el agua y abastecimiento aprobado en 2021 por el Ministerio de Finanzas resultó ya de plena aplicación en 2022 y refuerza el modelo de gestión activa de la infraestructura, de manera que se garantiza su sostenibilidad, técnica y económica, tanto a corto como a largo plazo. Gracias a esto, las empresas del grupo Aqualia en la República Checa han continuado con su inversión en la mejora de las redes y la transformación digital del servicio para contribuir a hacer un uso cada vez más eficiente de los recursos empleados.

En Italia, la concesión gestionada por la filial de Aqualia en el país, Acque di Caltanissetta, consiguió ser uno de los beneficiarios por el gobierno italiano para recepción de fondos europeos, dentro del programa de financiación REACT-EU de los Planes de Recuperación y Resiliencia. En concreto, Caltanissetta obtuvo unos 14 millones de euros para la instalación de nuevos sistemas de telelectura para 90.000 abonados, la automatización y telecontrol de las instalaciones y la mejora de las redes de la provincia siciliana.

En Portugal, Aqualia, junto con otros operadores privados, mantiene una comunicación institucional activa para que parte de las inversiones públicas en plantas de desalación, inversiones para adaptación al cambio climático, para proyectos de reutilización de aguas residuales o ayudas públicas para la descarbonización, se encauzen dentro del robusto marco concesional portugués en igualdad de oportunidades para operadores públicos y privados. En este sentido, un consorcio liderado por Aqualia y FCC Construcción fue propuesto como adjudicatario para la instalación de una planta de producción de hidrógeno verde, incluyendo las instalaciones de suministro y tratamiento agua, en Setúbal, un proyecto pionero en este ámbito en el país.

En el proyecto de ampliación de la depuradora de Glina, en Rumanía, compartido con FCC Construcción, se reorganizaron y aumentaron los recursos disponibles en obra y se logró acelerar el ritmo de ejecución de los trabajos de obra civil para afrontar, en 2023, la finalización de las instalaciones y la puesta en marcha de la ampliación de la planta.

En Montenegro, se resolvieron de manera amistosa y favorable las diferencias con el cliente del proyecto de Berane, ya finalizado y en funcionamiento, mientras que continúan las disputas alrededor de la planta de Pljevlja, obra que se finalizó en años anteriores y cuyo contrato se resolvió de acuerdo con los mecanismos legales en él establecidos. Por último, la planta depuradora de Prizren, en Kosovo, recibió la propuesta de recepción definitiva.

En Reino Unido, el consorcio participado por Aqualia resultó seleccionado por la compañía de agua británica United Utilities, junto con otros dos competidores, para la licitación restringida de la renovación y mantenimiento del acueducto de Haweswater, al norte de Manchester. Se trata del primer proyecto concesional del tipo *Direct Procurement for Customers*, promovido por el regulador de agua inglés, Ofwat, para atraer la inversión y capacidad de ejecución y operación de grandes grupos multinacionales de infraestructuras y agua.

MENA

En Argelia se ha mantenido el funcionamiento continuado a plena capacidad y sin incidencias significativas de las dos desaladoras, Mostaganem y Cap Djinet, prestando un servicio de importancia crítica a la población de las áreas metropolitanas más importantes del país, Orán y Argel. En el caso de la planta de Cap Djinet, además, este año se ha realizado una limpieza integral del inmiserio submarino utilizando por primera vez en la planta la tecnología *Pipe Inspection Gauge (PIG)*, lo que ha supuesto ejecutar las adaptaciones previas necesarias para poder disponer de esta tecnología de lanzado de elementos de limpieza por el interior de la tubería situada en el lecho marino.

En Egipto, Aqualia completó a plena satisfacción del cliente los trabajos de puesta en marcha de las fases 1 y 2 de la planta depuradora de agua residual de Abu Rawash, con una capacidad de tratamiento de 1.600.000 m³/d que da servicio al área oeste de la ciudad de El Cairo. Esta planta, la más grande de África y una de las mayores del mundo, viene a aportar una enorme cantidad de agua depurada para su uso para riego en condiciones sanitarias adecuadas, mejorando así las condiciones de vida de millones de personas en los alrededores de El Cairo. Tras la finalización de la etapa de puesta en marcha, ha dado comienzo la fase de operación y mantenimiento, con una duración de 3 años.

Por otro lado, en cuanto a la desaladora de agua de mar de Alamein, se firmó una prórroga del contrato de operación y mantenimiento de la planta por un periodo de 5 años. Con una capacidad de 150.000 m³/d, constituye una referencia de primer nivel dentro del plan de desalación diseñado por el gobierno egipcio con el objetivo de reducir el estrés hídrico del país en las zonas costeras mediterránea y del Mar Rojo.

En Arabia Saudita, Aqualia durante el año 2022 terminó los trabajos de las infraestructuras de servicio de agua para el nuevo circuito de Fórmula 1 de Jeddah y para las líneas 5, 6 y 7 del metro de Riadh.

Las plantas desaladoras operadas por la filial Haaisco trabajaron a pleno rendimiento. En cuanto a la planta desaladora de Jizan se realizaron trabajos de puesta en marcha con objeto de su entrada en funcionamiento en este año 2023 de forma completa. No obstante, el hito más importante en el año 2022 en Arabia Saudí fue la adjudicación de dos contratos de la primera fase del programa de privatización de la distribución de agua en el país, licitados por National Water Company. Con una duración de 7 años, dará servicio a un total de población de 8 millones de habitantes.

En Emiratos Árabes Unidos, se firmó con Al Ain Distribution Company (AADC) el contrato de operación y mantenimiento de infraestructuras de distribución de agua para riego en instalaciones de producción agrícola y para riego de áreas de recreo. Este contrato tiene una duración de 3 años.

Omán. Durante 2022 se ha completado el traspaso de activos a operar, de forma que ya se operan la totalidad de las infraestructuras de desalación de agua de mar, abastecimiento y distribución de agua potable y de proceso, distribución de agua de refrigeración para industrias, recogida y tratamiento de agua residual y distribución de agua reutilizada para riego.

En Catar, se han comenzado los trabajos de la fase de operación de la depuradora de aguas residuales de Al Dhakhira, en el norte del país, ejecutada por Hyundai con una capacidad de 55.000 m³/d y que explotará Aqualia MACE durante 10 años y suministrará agua depurada para riego de jardines. Así mismo, dentro de la actividad de los acuerdos marco que Aqualia tiene firmados con el Ministerio de Obras Públicas de Catar para la ejecución de obras en las redes e infraestructuras de alcantarillado, se continuó en 2022 ejecutando varios proyectos de revestimiento interno de colectores.

En Georgia, en febrero de 2022 se completó la adquisición de la compañía *Georgian Global Utilities* (GGU), que presta el servicio de ciclo integral del agua en la capital del país Tblisi, así como en otras dos poblaciones cercanas, Mtskheta y Rustavi. En total presta servicio a una población de 1,4 millones de habitantes.

Aqualia y GCAP (Georgia Capital), anterior propietario de GGU, alcanzaron un acuerdo de adquisición de GGU que alcanza los activos de agua² y las 4 plantas hidroeléctricas asociadas a las infraestructuras del ciclo del agua. La participación accionarial de Aqualia es del 80% de GGU. Georgia Capital permanece en el accionariado de GGU con un 20%.

En Georgia, el sistema regulatorio del agua es del tipo RAB (*Regulatory Asset Base*) y está orientado a atraer inversiones en el sector de las *utilities*. Este sistema asegura a los inversores la recuperación de la inversión y de los costes de la operación con retornos adecuados. Es conocido para Aqualia por ser muy similar al que rige para Smvak (filial al 100% de Aqualia) en la República Checa.

LATAM

En esta región, el déficit de infraestructuras hídricas y la búsqueda de la eficiencia de las existentes son dos factores que potencian las posibilidades de crecimiento de Aqualia como aliado con el compromiso de los gobiernos e instituciones con el acceso universal al agua como recurso vital necesario.

² La presa y embalse de Zhinvali, con capacidad de 520 Hm³, 7 plantas potabilizadoras, una gran planta de tratamiento de aguas residuales, 58 estaciones de bombeo, 118 depósitos, 4.300 kilómetros de redes de distribución y 1.700 km de alcantarillado.

En el 2022 Aqualia ha consolidado su presencia en México, convirtiéndose en una empresa de referencia en el sector con una cartera de activos muy diversificada, lo que la convierte en un referente en el país. Esta cartera incluye la distribución y potabilización de agua con los contratos BOT de Querétaro y San Luis de Potosí, la desalinización a través del BOT de Guaymas, la depuración de aguas residuales gracias al contrato BOT de la PTAR de Cuernavaca y la mejora de la gestión integral (MIG) gracias al BOT de Los Cabos. A mediados de año entró en operación la desaladora de Guaymas, adjudicada en 2018 por la CEA de Sonora bajo esquema BOT, y cuya ejecución se retrasó ligeramente por la pandemia.

Con casi el millón de habitantes servidos, Aqualia se ha convertido en el segundo mayor operador privado de Colombia.

El último trimestre de 2022, Aqualia incorporó los servicios de Flandes, Ruitoque, Aguas de la Sabana, Aguas de la Península, Aguas de Albania, Aguas de Aracataca, Aquamag Fundación, Aquamag Retén y Aguas del Sur del Atlántico. Cabe destacar que en las concesiones de Aguas de la Sabana y Ruitoque se tiene la propiedad de los activos. Adicionalmente, Aqualia ha continuado con la integración y mejora de la gestión los servicios adquiridos en 2020 en el Departamento de Córdoba: Aguas de Sinú, Uniaguas y OPSA, así como el municipio de la Villa del Rosario.

En cuanto a la construcción de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) El Salitre en Bogotá, se ha continuado la construcción y se espera la finalización de la planta a lo largo de 2023.

En cuanto a Perú, actualmente el país está inmerso en un proceso de evaluación de la eficiencia de sus servicios de suministro públicos para dar paso a la iniciativa privada en aquellas que presenten peores indicadores de gestión. En la actualidad, Aqualia estudia diferentes proyectos tanto como proveedor de servicios para Empresas Públicas de Servicios como de financiación, diseño, construcción y operación de grandes infraestructuras hidráulicas.

Principales contrataciones internacionales

Junto con la adquisición del 80% de Georgia Global Utilities (GGU), en el mercado internacional, Aqualia ha mantenido una importante actividad en cuanto adquisiciones y a licitaciones en los distintos países en los que está presente.

En Colombia destaca la adquisición de las concesiones de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en Colombia -Fundación, Maicao, Manati, Candelaria, Repelón, Campo de la Cruz, Santa Lucía, Luruaco, El Retén, Aracataca y Albania-. Así como la adquisición del 79,8% de Aguas de la Sabana de Bogotá, concesionaria y propietaria de los activos del servicio de agua y saneamiento del polígono agroindustrial de Bogotá, con una contratación de 254,20 millones de euros. Y la licitación para la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento de la infraestructura y gestión comercial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Flandes (Tolima, Colombia) por un periodo de 20 años y una contratación de 125,84 millones de euros.

En Arabia Saudí, se firmó el contrato para el Clúster Sur, para la gestión, operación y mantenimiento del ciclo integral del agua en las regiones saudíes de Assir, Jazan, Baha y Najran del sur del reino por un período de 7 años y una contratación de 99,41 millones de euros. Así como el contrato para la gestión, operación y mantenimiento del ciclo integral del agua en las regiones saudíes de Qassim, Al-

Jouf y Hail por un período de 7 años y una contratación de 88,03 millones de euros en el Clúster Norte (Arabia Saudí).

En Francia, se logró la concesión del servicio público de agua potable localidades como Ille y Vilaine, Rambouillet; la concesión de los servicios de saneamiento en zonas como Andrésy, Chanteloup-les-Vignes y Conflans-Sainte-Honorine, sector D, Yvelines; la concesión de servicios de mantenimiento de instalaciones en Enghien-les-Bains (Francia); o los servicios de saneamiento de aguas residuales y pluviales localidades de Yvelines, Versailles Grand Par.

Krmelín (Región de Moravia-Silesia, República Checa); contrato de operación y mantenimiento de la red de alcantarillado por un período de 5 años y una contratación de 2,15 millones de euros.

2.2. España

Durante el año 2022, la recuperación de actividad económica se ha visto truncada por los efectos de la invasión de Ucrania, en especial, el incremento desorbitado de los costes energéticos y de materiales, que han desembocado en un índice IPC acumulado elevado, del 5,7%, alcanzando su valor máximo en el mes de julio que llegó al 10,8%.

Respecto a la evolución de los costes eléctricos, Aqualia ha mantenido una política de diversificación de sus proveedores, a través de la contratación de una PPA y el cierre de tarifas en los mercados fijos y de futuros. Ello ha permitido depender solo en un 32,4% del mercado libre OMIE donde la evolución de las tarifas OMIE ha sido exponencial. Además, a partir del mes de junio, entró en vigor el Mecanismo Ibérico de complemento al gas para generación, cuyo resultado ha sido una tarifa media de 82,7€/MWh, de recargo en los contratos que no tuvieran precio acordado antes de la entrada en vigor de la medida. Todo ello ha supuesto un sobrecoste eléctrico del 66% respecto al ejercicio anterior y, en consecuencia, el incremento de los costes del agua en un 10% y los reactivos necesarios para el tratamiento en un 20%. Aunque el gobierno de España ha previsto un Real Decreto para la revisión de los precios en los contratos de obras, esta medida no alcanza a los tipos de contratos que más afectan a Aqualia.

Con relación a la facturación tarifaria de los clientes ciudadanos e industriales, se puede considerar que en 2022 se han recuperado los consumos prepandemia en todas las regiones de España. Si se compara el volumen facturado a perímetro constante³ ha crecido en 2022 por primera vez un 0,64% respecto a 2019, (3,78% respecto a 2021) y el importe monetario ha aumentado un 3,01% (5,93% respecto a 2021).

En marzo se aprobó el PERTE (Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia) de digitalización del ciclo del agua, dotado con un presupuesto de 3.060 millones de euros, de los cuales 1.920 millones se destinan al ciclo urbano del agua. En septiembre se aprobaron las bases que regulan la concesión de ayudas para dichos proyectos, y la primera convocatoria de proyectos demostrativos de digitalización en el ámbito del ciclo urbano, dotados con 320 millones de euros. Durante 2023 se aprobará la segunda convocatoria que se asignará con criterios poblacionales. Aqualia presentará varios proyectos a las convocatorias, con la esperanza de que esto sirva como acelerador de la digitalización que está en marcha.

La búsqueda de eficiencia en la gestión operacional, destacando el esfuerzo realizado en 2022 en la reducción de costes, especialmente en la reducción de consumos (energía, materiales y compra de agua) ha permitido mejorar las ratios de eficiencia, a pesar de los incrementos de precios antes comentados. La creación de centros logísticos regionales ha permitido obtener sinergias en la capacidad de compra y disponer de almacenes cedidos por los proveedores.

En el campo institucional y legislativo se han mantenido, durante todo el año 2022, las convocatorias de la Mesa del Ciclo Urbano del Agua, con la presencia del Ministerio, las Asociaciones Empresariales, Sindicatos y Usuarios, como embrión del futuro Observatorio del Agua Urbana de España, previsto en el PERTE. El Gobierno ha aprobado la Transposición de la nueva Directiva de Calidad de las Aguas destinada al consumo humano en enero de 2023. Así mismo tiene previsto modificar el

³ Perímetro constante: Solo los contratos que no han cambiado en el periodo 2019-2022.

Texto Refundido de la Ley de Aguas y Reglamento del Dominio Público Hidráulico. Por último, están en revisión o ya aprobadas, revisiones a las Leyes de Agua de Extremadura, Aragón, Castilla la Mancha y Galicia, con una fuerte apuesta por la regulación del ciclo urbano del agua. En 2023 se celebrarán elecciones municipales en España, lo que normalmente retrasa el ritmo de licitaciones y acrecienta la discusión mediática acerca de la gestión pública y privada de los servicios esenciales públicos.

La aprobación de la Ley de Cambio Climático y transición energética en mayo de 2021, dando prioridad a las fuentes de energía eléctrica verdes y a la reducción de emisiones de CO₂ ha sido uno de los marcos legislativos principales en los que ha trabajado Aqualia. Asimismo, la aprobación por parte del Gobierno de la 3^a revisión de los Planes Hidrológicos de Cuenca para el periodo 2022-2027, con una inversión prevista de 21.000 M€.

En primera persona...

“Nuestro objetivo es convertir el PERTE de Digitalización en un proyecto transformador que impulse la eficiencia y la buena gestión”

Aqualia apuesta firmemente por la sostenibilidad. En cada uno de sus servicios busca la eficiencia y la rentabilidad, pero también aportar en la lucha contra el cambio climático, una realidad que ha propiciado que uno de los conceptos más escuchados en el último año sea *estrés hídrico*.

Como director de Aqualia en España, Santiago Lafuente cuenta con una visión holística del negocio del ciclo integral del agua en el territorio nacional y su dilatada experiencia le convierten en un analista excepcional sobre los principales desafíos que el sector de agua deberá superar con mayor urgencia. Entre ellos se encuentran, sin duda, el desarrollo de la digitalización para favorecer la anticipación en la toma de decisiones o la renovación de las infraestructuras para poner a punto un servicio que, a pesar de ser esencial, tiende a pasar desapercibido.

¿Cómo afronta Aqualia España el necesario equilibrio para mantenerse como una empresa competitiva y, a la vez, sostenible?

Nuestra estrategia en el mercado español se basa en la operación de contratos a largo plazo, en los

que, gracias a nuestra trayectoria y especialización, generamos valor para las administraciones y los usuarios. Estamos comprometidos con el cuidado del recurso y con la mejora continua de nuestros servicios y creemos que esa es una de las razones por las que nos hemos ganado la confianza de las comunidades en las que trabajamos. Este año, por ejemplo, hemos celebrado nuestro 25 aniversario de prestación del servicio en Salamanca.

En Aqualia no hemos buscado el equilibrio entre la sostenibilidad y el negocio, sino que están integrados. Para nosotros mantener el recurso es estratégico. Y somos muy rigurosos en nuestro desempeño porque creemos que una compañía que no esté comprometida con los principios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) tendrá muy poco futuro.

Por eso, en 2021 fuimos el primer operador que AENOR reconoció por tener como principio de funcionamiento la alineación con las estrategias de ODS y con la sostenibilidad. Y hemos continuado con la contribución a nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad durante 2022 ya que queremos enrique-

cerlo de cara a su renovación el próximo año. Asimismo, formamos parte de la Alianza StepbyWater, en la que colaboramos con empresas multisectoriales para la reducción del consumo de agua.

Las consecuencias del cambio climático se hacen sentir y con fuerza. ¿Consideran desde Aqualia España que estamos preparados para los efectos que están por venir?

Los efectos de la emergencia climática son una realidad. En 2022 hemos vivido circunstancias extrañas que sabemos que se van a ir repitiendo como, por ejemplo, la declaración de alerta de sequía en zonas de la España húmeda y a conflictos de guerra del agua en las zonas secas. Para resolverlos, debemos tratarlos en conjunto, con una planificación sostenida y no hacerlo como si fueran situaciones aisladas.

Nuestra experiencia como operador global es una fortaleza frente a cualquier operador en España. Gestionamos el recurso en distintos lugares de Europa, Latam y MENA, con sus diferentes reguladores, condiciones de infraestructuras y situaciones climáticas. Eso

SANTIAGO LAFUENTE
DIRECTOR DE ESPAÑA
#NegocioSostenible #Competitividad

nos hace estar preparados para afrontar los efectos del cambio climático y continuamente buscamos soluciones sostenibles e innovadoras, porque creemos que la reducción del recurso agua no es discutible. Tampoco lo es su desperdicio, cuando es un recurso que puede reutilizarse, por ejemplo, para la agricultura.

Pensando en el año 2022, ¿qué hitos o proyectos destacaría en Aqualia España?

Estamos haciendo un gran trabajo en el ámbito de la economía circular. El modelo de negocio de Aqualia incorpora, en sí mismo, el concepto de circularidad al prestar servicios de captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, saneamiento y depuración, incluyendo la reutilización y la devolución del agua, una vez depurada, a su ciclo natural.

También destacaría el trabajo en el ámbito de la valorización de residuos, con hitos como el proyecto Rewatergy, que hemos realizado junto a tres universidades y, por supuesto, la puesta en marcha de la mayor planta industrial en el sector petroquímico de España, que hemos construido en Tarragona para AITASA, que cuenta con una gran producción de gas. De igual manera, me parece relevante el trabajo de codigestión realizado en Guijuelo (Salamanca) y en el Consorcio de Louro (Pontevedra). Consiste en mezclar lodos urbanos con lodos industriales para tener mayor producción de gas. En estas factorías estamos produciendo biogás para la movilidad de nuestros vehículos y es un ejemplo de cómo

aportamos valor a partir de la innovación, con soluciones que ponen el foco en la descarbonización.

En cuanto a la energía, y debido al contexto actual y a la subida de los costes, hemos evolucionado hacia el empleo de energías renovables. Actualmente estamos colocando placas fotovoltaicas en las instalaciones españolas. Creo que supone un paso fundamental para lograr la neutralidad energética. En 2022, hemos puesto en marcha 15 instalaciones de energía fotovoltaica y estamos en proceso de instalación de 17 más.

Contamos con la tecnología necesaria para aplicar la digitalización o la inteligencia artificial en la gestión de nuestras infraestructuras

¿Qué próximos retos abordará Aqualia en España para diseñar el futuro del ciclo integral del agua?

Sin duda, la renovación de las infraestructuras de agua, ya que su grado de obsolescencia es altísimo y ello conlleva unos enormes costes de mantenimiento.



©Pablo González Cebrián para iAgua.

Tenemos que buscar soluciones a largo plazo, que nos permitan superar los riesgos climáticos y las tensiones geopolíticas. Ante este desafío, operadores privados como Aqualia podemos aportar muchísimo; por ejemplo, a través de mecanismos de colaboración público-privada, mediante los cuales se podría financiar esta mejora, ofreciendo períodos muy largos de recuperación de la inversión a las administraciones públicas, algo que repercutiría de forma muy tenua en el coste de los servicios y, a largo plazo, disminuiría los costes de operación.

Otro reto es la digitalización del sector. Queremos convertir el PERTE de Digitalización en un proyecto transformador que cierre, de una vez por todas, debates estériles y ponga el foco en la eficiencia y la buena gestión. Hoy podemos decir que ya está en marcha lo que afecta a la digitalización de las confederaciones hidrográficas y que, vía conferencia sectorial, se han lanzado 200 M€ a las comunidades autónomas para mejoras en abastecimiento y saneamiento. En Aqualia contamos con la tecnología necesaria para aplicar la digitalización o la inteligencia artificial en la gestión de nuestras infraestructuras, lo que nos permitiría hacer visible y eficiente toda nuestra operación subterránea, que debe pasar primero por su modernización.

Proyectos destacados en España

El año 2022 ha supuesto un gran impulso para la actividad en el sector de agua industrial. Este año se ha terminado la EDAR (Estación depuradora de aguas residuales industriales) para ALTASA en el Polo Químico de Tarragona, e iniciado su operación. Así mismo, Aqualia ha resultado adjudicataria en contratos para ENCE (Pontevedra), JEALSA (La Coruña) y Puratos (Gerona), y tiene 40 proyectos en fase de desarrollo comercial.

También se ha dado un fuerte impulso al campo de la reutilización, donde destaca la adjudicación de una planta en la EDAR de El Ejido (Almería) y de desalación, donde la compañía se encuentra en fase de puesta en marcha de la IDAM Mar de Alborán (Almería) y ha sido adjudicataria de proyectos en La Gomera y Tenerife. Están en obras las reformas de las EDAR de Galindo (Bilbao) y Puerto de Santa María (Cádiz).

En el mercado de concesiones municipales, Aqualia ha resultado adjudicataria de cerca de 90 concursos o contratos prorrogados. Destacan los de Garrucha (Almería) y Castell Platja d'Aro (Girona), por un periodo de 25 años, L'Ampolla (Tarragona) y Llucmajor (Islas Baleares) por 20 años y otros como Torrox (Málaga), Mazarrón, Los Alcázares, Fortuna y Pliego (Murcia), Santa Cruz de Bezana (Cantabria), Villaviciosa (Asturias) y Arnedo (La Rioja).

En contratos de *O&M* destacan los de operación de las EDAR de Oviedo (Asturias), sistema Rioja Alta y sistema Tarazona (Aragón), los de alcantarillado de Vizcaya lote 1 y Zaragoza, y por último la gestión integral del alta en Zaragoza y Cantabria para ACUAES.

2.3. Nuestro modelo de negocio y visión estratégica

En relación con su modelo de negocio, Aqualia enfoca la gestión de su actividad en áreas geográficas concretas, en las que actúa siempre bajo la premisa de lograr un crecimiento sostenible y mantenido. Para ello, aplica como criterios: una rentabilidad razonable y la integración de todas sus capacidades, en todas las áreas de la cadena de valor.

A lo largo de sus más de treinta años de experiencia, Aqualia ha demostrado, como gestor del ciclo integral del agua urbana, su elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental y su contribución con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas. Esto se manifiesta en su Plan de Sostenibilidad 2021-23 y en los pilares que fundamentan su negocio:

Sostenibilidad. Aqualia se ha marcado objetivos en su actividad relacionados con la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030. En concreto: con el uso del agua como bien escaso, con la lucha contra la contaminación del medio ambiente a través de un adecuado tratamiento de las aguas residuales o con la colaboración con la lucha contra el cambio climático, reduciendo su huella de carbono.

Todo esto con una vocación de acción transversal y de integrar cada vez en mayor grado dichas metas en la actividad de la compañía.

Digitalización y tecnología. La transformación digital de la compañía y la aplicación de soluciones tecnológicas en sus procesos, conforman un eje clave en el presente y para el futuro de Aqualia. El desarrollo de estas áreas permitirá a la compañía optimizar y mejorar la gestión del ciclo integral del agua, y como consecuencia, reducir o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como optimizar todos aquellos procesos relacionados con la organización interna de la compañía y el servicio al cliente.

Internacionalización. La acción de la compañía está estrechamente vinculada al crecimiento sostenible y una expansión internacional que responda a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, especialmente en los territorios geográficos de Europa, América y MENA.

Aqualia aplica estos ejes en la gestión de cada una de las fases que componen el ciclo integral del agua, que comprende la captación, el tratamiento y la potabilización, la distribución y recogida de aguas urbanas y su posterior depuración para su devolución al medio natural en condiciones óptimas.

Presencia global

NUESTRA ACTIVIDAD INTERNACIONAL COMO OPERADORES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Somos la cuarta empresa de agua de Europa por población servida y la novena del mundo, según el último ranking de Global Water Intelligence (diciembre 2022).

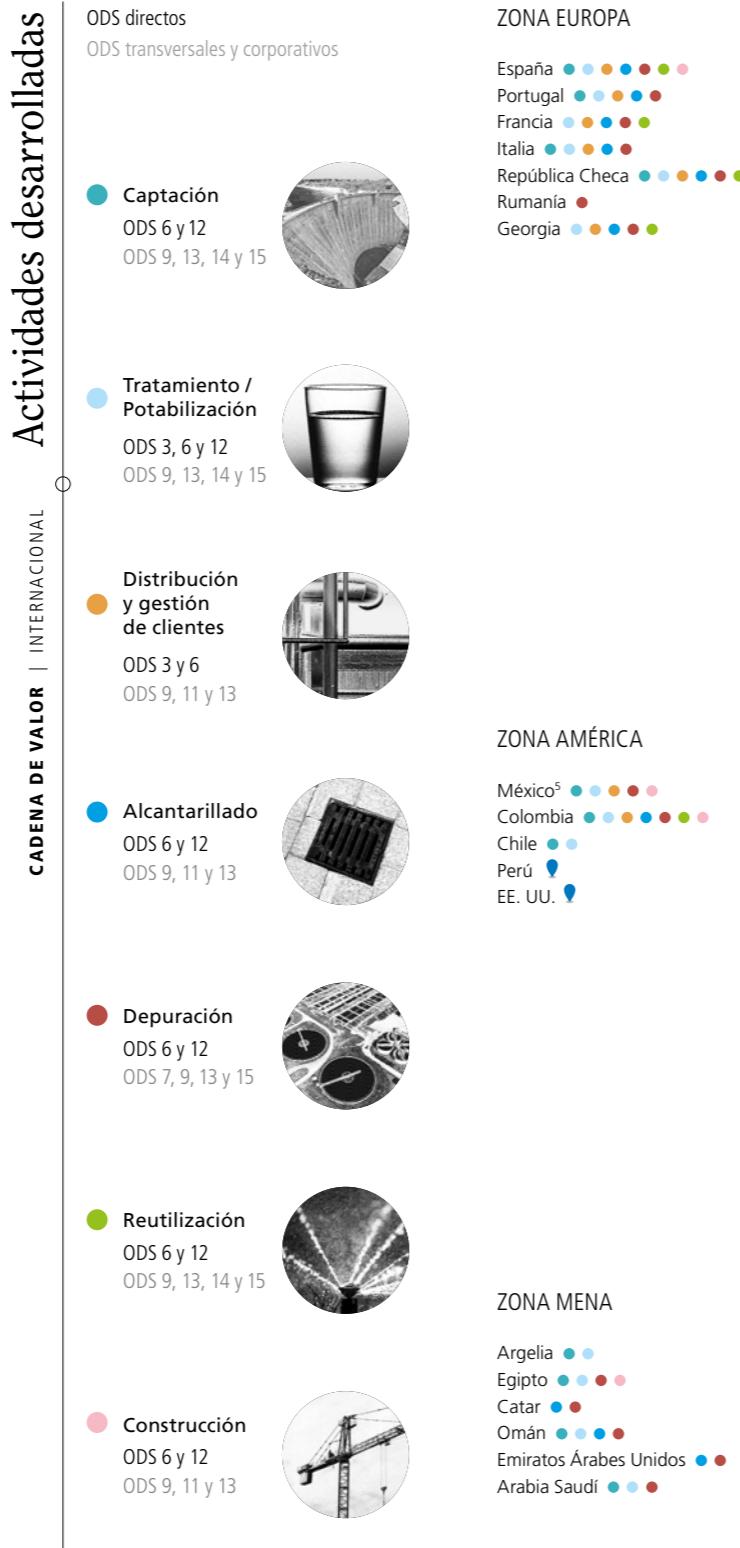
Desde Aqualia, prestamos servicio a 43,7 millones de usuarios⁴ y estamos presentes en 18 países de Europa, América, Oriente Medio y Norte de África. Nuestra cadena de valor, que integra las diferentes fases del ciclo del agua —captación, tratamiento o potabilización, distribución y gestión de clientes, alcantarillado, depuración, reutilización y construcción—, se despliega en función del modelo de negocio que desarrollamos en cada una de estas regiones.

Conscientes de que una correcta gestión del ciclo integral del agua condiciona muchos de los propósitos globales a los que nos enfrentamos como sociedad, hemos alineado nuestra estrategia con la Agenda 2030. Así, en 2021 nos convertimos en la primera compañía del sector en obtener la certificación de Estrategia Sostenible de AENOR, realizada por metas. Siguiendo nuestra hoja de ruta, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023, hemos operado durante 2022 con los objetivos de generar valor y bienestar, impulsar la cohesión social y seguir colaborando para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles.

Delegación comercial

4. Dato de octubre de 2022.

5. En el caso concreto de México, la distribución no conlleva la gestión de clientes.



PRINCIPALES ODS QUE IMPACTAN EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DE NUESTRA CADENA DE VALOR



2.4. Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos

Aqualia presta servicio a 43,7 millones de personas y estamos presentes en 18 países: España, Francia, Italia, Portugal, República Checa, Rumanía, Colombia, México, Chile, Perú, Estados Unidos, Argelia, Arabia Saudí, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Qatar y Georgia.

Su cadena de valor, que integra las fases de captación, tratamiento, distribución y gestión de clientes, alcantarillado, depuración, reutilización y construcción, se despliega en función del modelo de negocio que la compañía desarrolla en cada una de estas zonas. En línea con su compromiso con el desarrollo sostenible, Aqualia ha sido la primera empresa del sector en certificar su estrategia para contribuir a la consecución de la Agenda 2030.

Esta certificación conlleva definir cómo a lo largo de las distintas actividades de la cadena de valor, la compañía contribuye con los distintos ODS en todos los países en los que opera.

Dadas estas fases, los modelos de negocio que se despliegan en las distintas zonas geográficas:

- GCIA- Concesiones municipales para la gestión del servicio público del ciclo integral del agua. Se trata de la principal actividad de Aqualia, asegurar el acceso al agua a través de la gestión de servicios públicos como son la captación, tratamiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración, así como el análisis de la calidad del agua.

Actualmente Aqualia opera concesiones municipales de agua en España, Portugal, Italia, Francia y Colombia, así como activos en propiedad en España, la República Checa, Georgia y Colombia. Uno de los objetivos principales es consolidar el crecimiento en estos mercados y extender su actividad a otros países del entorno europeo y latinoamericano con modelos regulatorios consolidados.

- BOT- Concesiones de Infraestructuras en las que Aqualia diseña, construye, financia y opera en el largo plazo infraestructuras, plantas de tratamiento (potabilización, depuración y desalación) o instalaciones de reutilización mediante contratos tipo BOT y mecanismos de *take or pay*, en los que la recuperación de la inversión asociada a la infraestructura queda garantizada sin asumir riesgo de demanda.

Estas fórmulas, que permiten combinar el *know-how* técnico con la capacidad para estructurar financiaciones complejas, son demandadas cada vez con más frecuencia por Operadores o Agencias Públicas y Corporaciones industriales de países emergentes.

Aqualia concentra su actividad en este modelo de negocio en España, LATAM (México, Perú, Chile) y MENA (Arabia Saudí, Argelia, Egipto u EAU).

- O&M- Servicios de operación, mantenimiento y explotación de las infraestructuras hidráulicas. Este servicio permite disponer con continuidad de agua de calidad lo cual exige de la dedicación, tecnología, profesionalidad y experiencia necesarias para lograr la máxima excelencia en los procesos del ciclo integral del agua.

Aqualia cuenta con estos modelos de negocio en EAU y Latam (México)

- EPC – Engineering, Procurement and Construction. Se refiere a aquellos modelos en los que Aqualia realiza proyectos de diseño y construcción, sin que conlleven la operación de los mismos una vez finalizada la fase de construcción. Aqualia aprovecha la oportunidad que le ofrece su experiencia con empresas constructoras de primera línea, para crear alianzas en la construcción de grandes infraestructuras lo que permite una reducción y/o transferencia del riesgo constructor.

La compañía cuenta con contratos EPC en Europa (Rumanía), LATAM (Colombia) y MENA.

PRINCIPALES HITOS 2022 ASG

AMBIENTAL



ZEPPELIN Y ECLOSION

Lideramos dos proyectos de innovación para el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan obtener **hidrógeno verde** para mejorar la sostenibilidad ambiental de la industria en España.

ACTIVOS DE GEORGIA

Incorporamos los activos de Georgia, que han puesto un gran avance en la producción y utilización de **energía renovable**: hemos producido 660.345 GJ, lo que ha contribuido a conseguir un 3.428% más que en 2021.

SELLO REDUZCO

La Oficina Española de Cambio Climático de España (OECC) ha reconocido nuestro **Registro de Huella de Carbono**. Además, el MITERED nos ha concedido el sello Reduzco como fruto de los datos aportados en los últimos cuatro años.

H2020 SABANA

Inauguramos la EDAR de Agramón (Hellín, Albacete), una depuradora que acoge el proyecto europeo H2020 Sabana, centrado en la **economía circular** y del que se obtienen bioproductos de alto valor añadido.

SOCIAL



TARIFAS DE AGUA SUBVENCIONADAS

Un total de **3.173.780 personas** han tenido acceso a nuestras tarifas de agua subvencionadas.

NUEVA INCORPORACIÓN

En 2022, se ha comenzado con la **integración de personas con discapacidad intelectual** en los laboratorios de Aqualia desarrollando tareas de auxiliar de laboratorio.

CON ELLAS

Ponemos en marcha *Con ellas, por un futuro más sostenible*, iniciativa con la que nos sumamos al mensaje de Naciones Unidas en el **Día Internacional de la Mujer** en España y Colombia.

CRÉDITO CORPORATIVO VERDE

Obtenemos un crédito corporativo verde sindicado de **1.100 millones de euros** en el que han participado diez entidades bancarias lideradas por CaixaBank.

RED CIUDADES INTELIGENTES

Participamos en el Congreso Red Ciudades Inteligentes en Rota (Cádiz) mediante la intervención en una **mesa redonda** de nuestra directora de TI, Mª Ángeles Vicente.

POENCIAS TÉCNICAS DE INNOVACIÓN

Victor Monsalvo, responsable del área de Ecoeficiencia en Aqualia y copresidente del Comité de I+D de la IDA, resultó premiado por su ponencia técnica de innovación (**Technical Paper R&D**) en el Congreso de la Asociación Internacional de Desalación (IDA).

AQUALIA LIVE

Gracias a la plataforma Aqualia Live hemos aportado **mayor eficiencia** a los proyectos de movilidad y a las órdenes de trabajo en campo, haciendo que 1.200 personas de la plantilla mejoren su jornada laboral.

I BARÓMETRO DE CONDUCTAS SOSTENIBLES

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, publicamos los primeros resultados del I Barómetro de Conductas Sostenibles, en el que han participado **11.268 personas**.

INSPECTORES DEL GRIFO DE SMVAK

Los **inspectores del grifo** de SmVak, nuestra filial en República Checa, volvieron a salir tras el parón provocado por la pandemia para comprobar si los establecimientos de restauración **sirven o no agua del grifo** a sus clientes.

ACTIVAMOS SONRISAS

Lanzamos *Motivos para activar sonrisas* con motivo de la celebración del Día Internacional de la Salud Mental, una campaña motivada por nuestra preocupación sobre la **salud emocional** de la plantilla.

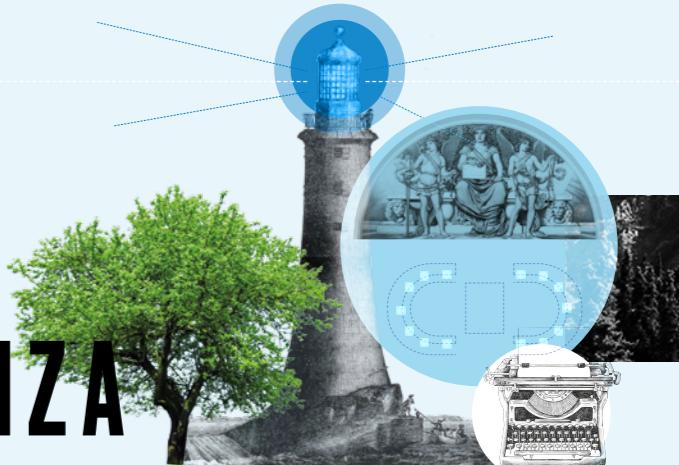
CON EL DEPORTE

Llevamos a cabo más de 100 colaboraciones locales para promover el deporte como parte de nuestro compromiso con la **promoción de la salud** de las personas.

SALUD Y BIENESTAR LABORAL

Más de 180 personas, entre empleados y familiares, participaron en la *Jornada de formación en Salud y Bienestar Laboral* en América.

GOBERNANZA



COMPLIANCE

Hemos implantado nuestro sistema de **compliance** en Francia y Colombia, y hemos llegado a acuerdos con socios en Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos para la implantación de **modelos de compliance** en las sociedades que compartimos. En la actualidad, el 100% de la actividad internacional se rige bajo los principios de nuestro sistema.

ESCUELA INTERNACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Firmamos un acuerdo con la Escuela Internacional de Servicios Públicos (EISP) para potenciar la **formación de los gestores** de servicios públicos.

PRESENTES EN INSTAGRAM

Estrenamos canal en Instagram para estar más cerca de nuestros grupos de interés.

WATER BUSINESS FORUM

Trabajamos con el ICEX y la oficina comercial de la Embajada de España en EAU para estar presentes en el congreso Water Business Forum, que se celebra en la Expo de Dubái con motivo del **Día Mundial del Agua**.

GLOBAL WATER AWARDS 2022

Resultamos premiados en los Global Water Awards 2022 con el Distinction Award en la categoría **Mejor Empresa de Agua del Año**. Además, hemos sido seleccionados entre los cuatro finalistas de la categoría Net Zero Carbon Champion.

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Activamos la formación *Transformación cultural hacia la sostenibilidad* en Aqualia con una sesión

presencial para los directivos de la compañía. En total, participaron **más de 100 profesionales** y también está disponible un módulo *online* para toda la plantilla.

COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Inauguramos, por segundo año consecutivo, nuestra cátedra junto a la Universidad de Almería para estudiar la **desalación y la regeneración de aguas residuales** de manera sostenible.

COMPLIANCE OFFICERS LOCALES

Nombramos Compliance Officers locales en todos los países donde operamos para una mejor transferencia y control de los **valores, principios y procesos** que sigue la compañía.

COMPLIANCE TIP

Lanzamos el *Compliance Tip* dedicado a cómo **diferenciar el acoso de un conflicto interpersonal**, que incluye una referencia al Protocolo para la prevención y erradicación del acoso del Grupo FCC. El envío se realizó en diferentes idiomas.

CLIMATE SMART UTILITY

Reconocidos por la Asociación Internacional del Agua (International Water Association) como una de las empresas líderes en **gestión sostenible del agua** (Climate Smart Utility) durante el IWA World Water Congress and Exhibition celebrado en Copenhague (Dinamarca).

GESTIÓN DE CLIENTES

Participamos en las Primeras Jornadas Internacionales de Gestión de Clientes, lo que ha supuesto una conexión interpersonal directa para compartir ponencias sobre **facturación, fraudes y atención al cliente**.

LIDERAZGO

Hemos desarrollado formaciones en el ámbito del liderazgo promovidas por el departamento de Personas y Cultura para fortalecer una serie de competencias para **gestionar, dirigir y liderar equipos**.

Creación de valor para la sociedad: principales cifras

CAPITALES

Capital financiero	Unidad	2022	2021	Variación
EBITDA (millones de €)	M €	350,2	298,9	17%

Capital industrial gestionado	Unidad	2022	2021	Variación
Km de redes de abastecimiento	kilómetros	51.295	45.399	13%
Km de redes de alcantarillado	kilómetros	39.310	35.753	10%
Nº ETAP	Nº	259	239	8%
Nº depósitos de agua potable	Nº	3.092	2.867	8%
Nº IDAM	Nº	28	28	0%
Nº depuradoras	Nº	867	866	0%
Estaciones de rebombeo de agua potable	Nº	1.507	1.194	26%

Capital natural	Unidad	2022	2021	Variación
Agua potable captada para su gestión (m ³)	m ³	1.590.377.560	988.938.615	61%
Energía consumida (GJ)	GJ	5.450.660	4.263.768	28%

Capital humano	Unidad	2022	2021	Variación
Empleados	Nº	12.673	9.818	29%
Empleados - mujeres	Nº	2.461	1.982	24%
Empleados fijos	Nº	10.643	8.174	30%

Capital tecnológico	Unidad	2022	2021	Variación
Inversión total en tecnología	€	16.840.368	5.328.700	216%

Capital social/relacional	Unidad	2022	2021	Variación
Inversión en acciones sociales en comunidades (acción social y sensibilización)	€	4.229.580	2.670.687	58%

Aspecto	Unidad	2022	2021
Importe neto de la cifra de negocio	M €	1.323,16	1.169,45
Otros ingresos de explotación	M €	63,42	47,56
Ingresos financieros	M €	39,45	36,93
Valor económico directo generado VEG (total grupo consolidado)	M €	1.426,02	1.253,94
-	-	-	-
Costes operativos	M €	716,60	619,53
Aprovisionamientos	M €	536,55	446,88
Otros gastos de explotación	M €	180,04	172,80
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	M €	-	(0,15)
Salarios y beneficios a empleados	M €	345,10	316,01
Gastos de personal	M €	345,10	316,01
Proveedores de capital	M €	84,87	107,55
Dividendos	M €	30,45	60,00
Gastos financieros	M €	59,22	49,21
Diferencias de cambio	M €	(4,80)	(1,66)

Pagos a gobiernos	M €	57,18	42,59
Impuesto sobre sociedades	M €	44,52	34,10
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	M €	12,61	8,38
Multas y sanciones	M €	0,05	0,10
Inversiones en la Comunidad	M €	1,24	0,88
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	M €	1,24	0,88
Valor económico distribuido	M €	1.204,99	1.086,56
-			
Valor económico retenido	M €	221,04	167,38

COMPLIANCE

Implantación del buen gobierno gracias al Modelo de Compliance	Unidad	2022	2021	Variación
En empresas propiedad de Aqualia	%	88	100	-12%*
En sociedades participadas a nivel internacional	%	64	96	-33%**

*Dato global de todas las sociedades 100% Aqualia. El porcentaje ha bajado debido a la adquisición en materializada en el último cuatrimestre de 2022 de unas sociedades en Colombia y a la constitución de una sociedad en Francia que, a cierre de año, no tenía actividad.

**El porcentaje ha disminuido debido a la adquisición de nuevas sociedades en Colombia, y la creación de dos nuevas sociedades en KSA.

PRINCIPALES INDICADORES 2022

Clientes, usuarios y empresas	Unidad	2022	2021	Variación
Habitantes servidos	M de usuarios	43,7	29,6	48%
Agua potable producida	m ³	1.287.185.226	708.279.045	82%
Determinaciones de calidad del agua	Nº	1.167.738	1.021.192	14%
Valoración de la atención al cliente*	%	80,5	81,4	-0,9pp
Atención al cliente: índice de reclamaciones España	%	0,27%	0,25%	0,02pp
Atención al cliente: índice de reclamaciones Internacional	%	1,94%	1,71%	0,23pp

Nota *: Considerado como excelente, muy buena o buena.

Comunidades con acceso al agua	Unidad	2022	2021	Variación
Centros de Cáritas beneficiados	Nº	139	139	0%
Personas beneficiadas	Nº	25.500	22.066	16%
Inversión realizada en esos centros	€	62.103	56.315	10%
Personas con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas	Nº	3.173.780	2.394.265*	33%
Diálogo con asociaciones sectoriales	Nº	59	50	18%

Nota *: Cambio en la cifra al eliminar República Checa.

Impacto en el medio ambiente	Unidad	2022	2021	Variación
Agua depurada devuelta a su medio natural	m ³	835.276.327	695.277.335	20%
Huella de carbono	TnCO ₂ eq	722.151	546.094	32%

Nota *: se han actualizado las cifras de 2021.

Empleados	Unidad	2022	2021	Variación
Inversión en formación	€	951.092	800.029	19%
Salarios y beneficios	M €	345	316	9%

Subvenciones*	Unidad	2022	2021	Variación
De explotación I+D+i	M €	3,03	3,13	-4%
Para inversiones y explotación y otros tipos de subvenciones relevantes**	M €	28,49	23,27	22%
Total subvenciones***	M €	31,49	26,40	19%

Nota *: 99,88% en España.

Nota **: Incluye: subvenciones de formación (cursos de formación subvencionados, partida que, por naturaleza, corresponde a gastos de personal) más subvenciones de capital en proyectos que no son I+D y subvenciones de explotación en proyectos que no son I+D.

Nota ***: Criterio de devengo.



La sostenibilidad como reto global

Somos conscientes de que, como sociedad, tenemos múltiples retos que afrontar. Desafíos que nos empujan a desarrollar una economía, un sistema productivo y un estilo de vida más sostenible.

En este momento trascendente se demanda un cambio que haga posible reencontrar el equilibrio que, como sociedad, necesitamos. En Aqualia tenemos suficiente flexibilidad para adaptarnos a los grandes retos. Hemos definido un rumbo a seguir y asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.

Contenido

Entrevista a Juan Pablo Merino, Director de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa	32
3.1. La sostenibilidad como reto global	33
3.2. Nuestras líneas estratégicas	47

En primera persona...

“Somos una compañía internacional, pero trabajamos con un profundo arraigo local y esto se refleja en nuestra comunicación”

Desde el departamento de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, Juan Pablo Merino es el encargado de poner en valor, tanto en la dimensión interna como en la externa, la labor esencial de Aqualia como agente especializado en la gestión sostenible del ciclo integral del agua. Esta tarea implica la sensibilización e involucración de todos los grupos de interés de la compañía en el cuidado y preservación de este recurso natural tan valioso.

La transparencia y la permanente escucha hacia los públicos de interés son clave para sustentar la legitimidad social que Aqualia mantiene gracias al compromiso de toda su plantilla.

¿Cómo gestiona Aqualia la comunicación con sus públicos de interés?

Lo afrontamos con profesionalidad y rigor. Somos conscientes de que la escucha activa a todos nuestros grupos de interés —que integramos como parte de nuestro modelo de gestión sostenible— es la clave para construir una estrategia acertada. Este proceso de escucha también lo hemos dirigido hacia el exterior. En los últimos cinco años hemos

entrevistado y encuestado a más de 25.000 personas en todos los países donde estamos presentes. Este año, además, hemos activado las encuestas para un nuevo estudio de satisfacción de nuestros clientes. En el ámbito interno, trabajamos de la mano del departamento de Personas y Cultura dando soporte en todas aquellas acciones que generan cohesión y orgullo de pertenencia.

El reto es hacer llegar a todos nuestros grupos de interés que somos un operador internacional especializado que, a través de la búsqueda de respuestas eficientes a las necesidades de abastecimiento, gestión, saneamiento y depuración de cada comunidad, aportamos soluciones técnicas y prestamos servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua, preservando los recursos hídricos y el medio ambiente, recuperando la cohesión social y cuidando la vida de las personas.

Y nos comunicamos de manera honesta, transparente, cercana y, por supuesto, mediante información verificada. Nuestros mensajes tienen un sesgo pedagógico, tanto en nuestros canales corporativos y redes sociales como en los medios locales, para poner en valor la gestión del agua, que muchas veces

parece invisible. Debo destacar la relación con los periodistas locales, que nos dan espacio para poder trasladar información relevante. Somos una compañía internacional, pero trabajamos con un profundo arraigo local y esto se refleja en nuestra comunicación.

¿A través de qué acciones su departamento ha contribuido a la Agenda 2030 y, por tanto, al PESA 2021-2023?

La línea de Comunicación es impulsora de nuestra actividad, de nuestros esfuerzos y logros para hacer más eficiente el ciclo integral del agua. Contribuimos directamente al PESA, nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, poniendo en valor y aumentando el alcance de cada una de las actividades que se realizan en las diferentes áreas. Así, por ejemplo, amplificamos la actividad de la compañía cuando comunicamos proyectos realizados en el ámbito de la valorización de residuos (línea de Tecnología) o cuando ponemos en valor nuestras acciones realizadas para mantener la riqueza natural del entorno (línea de Emergencia climática).

Pero también contribuimos al PESA con acciones dirigidas a poner en valor la actividad en sí misma y

JUAN PABLO MERINO
DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA
#LegitimidadSocial #TransformaciónCultural #Alianzas #Glocal #VínculoLocal

sensibilizar a la población. Damos a conocer el ODS 6, activamos campañas de ahorro y visitas a depuradoras, compartimos consejos sobre consumo responsable y hemos puesto en marcha nuestro Sosteniblómetro, un test que indica a quién lo realiza qué hábitos puede incorporar para ser más sostenible. Y nos unimos a campañas mundiales como el Día de la tierra o la Hora del Planeta, que ponen sobre la mesa que estos retos son globales. Somos nativos sostenibles: siempre hemos cuidado del agua y eso hoy es una ventaja a la hora de comunicar. Está de moda lo que para nosotros ha sido siempre la forma de hacer nuestra actividad.

Pensando en el año 2022, ¿qué acciones o proyectos destacaría?

Nos sentimos con la responsabilidad de compartir nuestro conocimiento, formar y concienciar a la sociedad acerca del uso y cuidado del agua. En este sentido, hay una acción educativa especialmente relevante: el Concurso Digital de Dibujo, que llevamos 20 años realizando y en el que han participado 250.000 alumnos. Nos parece crucial que los más pequeños conozcan qué hay detrás de abrir el grifo y contar con agua de calidad.

Otro hito es el proyecto formativo de Transformación cultural hacia la sostenibilidad, sesiones presenciales en las que han participado más de 100 empleados para profundizar en el PESA 2021-2023. Está siendo muy enriquecedor: hemos trasladado nuestra estrategia de sostenibilidad y recogido el conocimiento de los participantes. El perfil de las per-

sonas formadas, pertenecientes en su gran mayoría a los puestos clave de la dirección en los territorios, ha permitido que sus valoraciones, propuestas y comentarios puedan incorporarse en la evolución del siguiente plan con horizonte más allá de 2023. También la sostenibilidad es esto, involucrar a los equipos en la estrategia.

Somos nativos sostenibles: siempre hemos cuidado del agua y eso hoy es una ventaja a la hora de comunicar. Está de moda lo que para nosotros ha sido siempre la forma de hacer nuestra actividad

Tras estos logros, ¿qué próximos retos se abordan desde este departamento?

Somos conscientes de que existe una importante y estrecha relación entre la comunicación y la sostenibilidad. Y aunque tenemos un largo camino recorrido en materia de rigor en sostenibilidad, debemos seguir implementando aquellas mejoras que nos

exija lo que se ha llamado el *tsunami regulatorio*. Tenemos que estar muy pendientes para anticiparnos a los requerimientos de la nueva directiva (doble materialidad, nuevos estándares, taxonomía, etc.). Creo que gracias al lanzamiento del PESA 2021-2023 y a la creación de un sistema de datos de información no financiera, hemos construido una base de conocimiento en sostenibilidad que nos hará ser más agiles y llegar preparados a 2024. Esto afectará también al informe de sostenibilidad, por supuesto, que no es solo una herramienta divulgativa, también es un ejercicio de transparencia para trasladar cómo integramos la sostenibilidad en el modelo de negocio. La comunicación en redes es otro reto. Es crucial el trabajo del departamento en la generación de contenido de valor real capaz de generar engagement. Sin duda, es un espacio en el que debemos aumentar nuestra presencia durante 2023. Creo que el contenido que generamos, natural y cercano, nos ayuda a demostrar que respondemos a las demandas de una comunidad diversa, cada vez más implicada en las causas sociales y ambientales. Y, por supuesto, dar visibilidad y poner en valor nuestra actividad: la eficiencia en el cuidado del agua y su gestión sostenible. Siempre lo he visto como una prioridad, pero es cierto que cada vez es más urgente.



3.1. La sostenibilidad como reto global

Anticipación como clave en la detección de oportunidades: el mercado del agua en la emergencia climática

En el entorno VUCA, en el que se mueven las organizaciones en la actualidad, y que se caracteriza por la volatilidad (Volatility), la incertidumbre (Uncertainty), la complejidad (Complexity) y la ambigüedad (Ambiguity), el camino hacia la sostenibilidad pasa por la identificación de los principales riesgos que afectan a toda la comunidad internacional y que Aqualia, como empresa con presencia internacional en 17 países, debe afrontar y gestionar desde una visión y bajo una perspectiva internacional y vinculada a las comunidades locales al mismo tiempo.

El reto es inmenso: ser capaces de transformar los riesgos en oportunidades de negocio, anticiparse a ellos, minimizar sus impactos estableciendo los mecanismos de defensa adecuados a través de políticas, procedimientos o medidas de mitigación precisas en cada región, zona, país y comunidad. Porque, no hay duda: la presencia internacional conlleva unos riesgos globales e interconectados entre ellos y, sin embargo, el enfoque y el rol local que tiene Aqualia es crítico a la hora de abordarlos.

Esta identificación de riesgos es necesaria para la selección de los temas materiales sobre los que Aqualia ha trabajado.

El gap existente entre la importancia que los grupos de interés aportan a cada tema y la percepción del desempeño con el que la compañía acomete cada tema, han servido para conocer los aspectos sobre los que se debe informar y cuáles deben ser prioritarios estratégicamente para Aqualia.

Desafíos ambientales

Ámbito-riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
DESAFÍOS AMBIENTALES			
Contaminación y cambio climático (ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> Exposición a los riesgos derivados del cambio climático, por encima de los 1, 5º como puede ser la subida del nivel medio del mar o las catástrofes naturales cada vez más agresivas. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Reducción de la Huella de Carbono de Aqualia 20-22. Sistemas integrados de gestión medioambiental como pueden ser las ISO 14001, 14064 o 50001 identifican y gestionan estos riesgos medioambientales. Evaluación y control a través de proyectos, iniciativas e indicadores del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. 	<ul style="list-style-type: none"> 50% de energía renovable sobre el total de empresa para 2030. Cálculo de HC en el 100% de los países en los que opera Aqualia. 100% de flota de bajas emisiones para 2030. Recuperación de energía en desaladoras y producción de biogás.

Ámbito-riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
		<ul style="list-style-type: none"> Aqualia apuesta por el hidrógeno verde para impulsar una economía descarbonizada y sostenible. 	
Escasez hídrica consecuencia del cambio climático (ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> Desertización y el estrés hídrico consecuencia también del calentamiento global. La UNESCO estima que en 2030 casi la mitad de la población vivirá en zonas con estrés hídrico. 	<ul style="list-style-type: none"> Aqualia invierte continuamente en mejorar la red de distribución con el objetivo de minimizar las pérdidas a lo largo de todo el ciclo integral del agua e implementa medidas y conciencia a los ciudadanos para fomentar un consumo responsable del agua. Sistemas de gestión ambiental para la gestión eficiente de recursos escasos. Las técnicas de economía circular en las que se impulsa la reutilización del agua residual y que suponen un mayor aprovechamiento del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de programas propios de monitorización y medición, integrados en la plataforma modular de gestión integrada, Aqualia Live, con el objetivo de conseguir a 2023 un volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución menor o igual a 27%. Promoción de prácticas de optimización y reutilización del agua.
Gestión de vertidos y el cuidado del planeta (ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> El impacto de los vertidos y residuos peligrosos sobre la biodiversidad, que puede tener consecuencias, en la práctica, comparables al cambio climático. Se estima que alrededor de un 25% de especies de animales y plantas, están amenazadas y aproximadamente un millón de especies en peligro de extinción⁴, por lo que la pérdida de biodiversidad podría suponer un riesgo reputacional, normativo y financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> Revisiones, procedimientos y controles periódicos de vertidos. Proyectos de innovación y desarrollo de biofactorías en las EDAR que transformen los residuos generados por la sociedad, junto con los lodos de la planta en energía, biocombustibles, bioplásticos y biofertilizantes, etc. Acuerdos con la cadena de valor para reutilizar los productos. Colaboraciones público-privadas para construcción, renovación de infraestructuras adecuadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de Economía circular. Aqualia se ha adherido al Pacto por una Economía Circular. Transferencia de proyectos en fase de innovación a fase de Producción. Promoción de proyectos en torno al cuidado de la biodiversidad.
DESAFÍOS SOCIOECONÓMICOS			
Incertidumbres y tensiones	<ul style="list-style-type: none"> Las tensiones geopolíticas provocan cambios en las relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Una gestión energética eficiente en la compra de energía, que combine los 	<ul style="list-style-type: none"> En el año 2030 la energía renovable utilizada (procedente de instalaciones

⁴ IPBES, (2019), El Informe de la Evaluación Mundial sobre la diversidad biológica y los servicios de los ecosistemas

Ámbito-riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
geopolítica (socioeconómico)	internacionales con consecuencias económicas entre las que cabe destacar el aumento de precios energéticos, el agotamiento de materias primas o el aumento de su coste, los cambios en las normativas internacionales, etc.	contratos a precio fijo con la compra de futuros y la contratación PPA, dejando un mínimo porcentaje expuesto a las variaciones de precios del mercado supone un mecanismo eficaz frente a estas incertidumbres.	propias, PPAs o procesos de compra) sobre el total de energía consumida será al menos del 50% ⁵
Modelos económicos y sociales de gestión pública versus modelos colaborativos (social, reputacional, ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> Frente a las alianzas público-privadas para solucionar de manera colaborativa las necesidades de abastecimiento y saneamiento de agua en las distintas localidades a nivel mundial, la implantación de modelos con exclusividad en la gestión pública puede suponer pérdida de tecnificación, así como un problema respecto al vacío legal que esto puede suponer en empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> En la sostenibilidad un aspecto clave son los modelos colaborativos que promueve Aqualia. Las alianzas público-privadas refuerzan los lazos entre los distintos agentes interdependientes de la sociedad y establecen un lenguaje común entre ellos que facilite el entendimiento entre personas y organizaciones, administraciones y entidades. La implicación de Aqualia en aquellos territorios en los que opera son indicadores de su compromiso social. 	<ul style="list-style-type: none"> El Plan estratégico de Sostenibilidad 2021-23 propone la creación de valor a través de las Alianzas y colaboraciones, así como el impacto social favoreciendo proyectos para garantizar el acceso al agua.
Pandemias globales (social)	<ul style="list-style-type: none"> La irrupción de la pandemia en el panorama global evidenció, por un lado, la vulnerabilidad de la sociedad, pero también ha sido un catalizador de otras transformaciones positivas que nos han hecho conscientes del grado de interdependencia entre las personas a nivel global. 	<ul style="list-style-type: none"> Durante 2022, Aqualia ha contado con los planes adecuados para mantener la seguridad y salud de los empleados y clientes, mediante la activación de Sistemas y planes de contingencia para los trabajadores, clientes, usuarios, etc. La compañía garantizó a los usuarios la calidad del agua del grifo, que se mantuvo sujeta a los tratamientos de desinfección habituales y normales, prestados por las empresas del sector, tanto públicas como privadas. Sistemas de gestión de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, hoja de ruta para el logro de una gestión eficaz, eficiente y de mejora continua de la seguridad, la salud y el bienestar tanto de la plantilla como de su entorno familiar y social. Calidad del agua y compromiso con los clientes.

⁵ Para contratos MWC y BOT donde Aqualia opere con una antigüedad superior a tres años

Ámbito-riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Gestión eficiente para la excelencia en el servicio (social, reputacional, ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> La falta de infraestructuras, o el mal estado de las mismas, suponen riesgos en el mantenimiento de los niveles de calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración, así como en la gestión eficiente del agua. El déficit de inversiones en infraestructuras impacta en la sostenibilidad del sistema o bien encareciendo las operaciones de mantenimiento o bien contribuyendo negativamente a los objetivos medioambientales. Esto impide incorporar mejoras tecnológicas que aumenten la eficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Los modelos de colaboración público-privada (gestión privada al servicio del bien público) son una solución adecuada para construir estas infraestructuras de saneamiento, avanzadas tecnológicamente. Planes de obras e inversión para mantener la excelencia en el servicio. La implantación de innovaciones tecnológicas permite el adecuado mantenimiento de las redes. Iniciativas de escucha activa a los grupos de interés y planes de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos y alianzas para el logro de estos objetivos conjuntos. Comunicación transparente y fluida con los grupos de interés para buscar soluciones conjuntas y colaborativas. Compromiso con el cliente para aportar soluciones innovadoras y resolutivas.
TECNOLOGÍA Y CUMPLIMIENTO			
Ciberseguridad (social, reputacional, ambiental)	<ul style="list-style-type: none"> La ciberseguridad puede conllevar diferentes riesgos, como son un potencial daño al medio ambiente, a las infraestructuras y a los servicios de gestión del agua, ligados a los sistemas de control <i>online</i> y a las redes informáticas. Así, estos eventos pueden resultar en eventos de contaminación, deterioro, saturación o cierre de las infraestructuras físicas o digitales. Asimismo, un potencial ataque podría comprometer la privacidad de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> En el contexto de digitalización en el que está inmerso Aqualia, entiende la importancia de los posibles riesgos ligados a la ciberseguridad y, por ello, desarrolla nuevas tecnologías a través de las cuales pueda prevenir potenciales riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la seguridad cibernética de los ciudadanos. Formación en ciberseguridad a los empleados y empleadas de Aqualia.
Brecha digital y tecnológica y	<ul style="list-style-type: none"> Las nuevas tecnologías por un lado crean 	<ul style="list-style-type: none"> La inversión para el desarrollo tecnológico que 	<ul style="list-style-type: none"> A través de la plataforma modular e integrada

Ámbito-riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
digitalización (social)	<p>nuevos empleos, pero, por otro los destruyen aumentando el desempleo. Así como suponen riesgo de distribución desigual de la riqueza, violaciones de la intimidad, discriminación, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A su vez, la digitalización es una ayuda en la lucha para frenar el calentamiento del planeta. 	<p>está llevando a cabo Aqualia persigue mejorar la eficiencia y competitividad de los servicios; implementar procesos de digitalización en proyectos de gestión, comunicación y operaciones, desde una perspectiva humana y respetuosa con el medio ambiente; e impulsar municipios y ciudades más sostenibles, sociales y conectadas, con un fin prioritario: ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.</p>	<p>AqualiaLive, se concentran todos los servicios digitales que la compañía presta, convirtiendo la información en conocimiento, a través de lo que se conoce como <i>big data</i> y <i>cloud computing</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campus Portal de formación en la empresa (escuela de conocimiento). • Presencia en foros estratégicos, ferias y debates de referencia.
Cumplimiento normativo (social, ambiental y reputacional)	<ul style="list-style-type: none"> • La legislación, las regulaciones y las administraciones de los países también deben adaptarse a las exigencias normativas - cada vez más estrictas- de los organismos internacionales en cuanto a requerimientos de gestión del ciclo del agua, del estrés hídrico, de gobernanza, así como los requerimientos climáticos y financieros. • La Directiva Europea 2020/2184, relativa a las aguas destinadas al consumo humano, exige la transparencia y el acceso a la información en los parámetros de calidad del agua, para lograr un aumento de confianza de los clientes y mayor consumo del agua del grifo. 	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación de Aqualia es clave en el sector del agua, que debe hacer frente a los requerimientos normativos impulsando proyectos relacionados con la aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión del ciclo integral del agua, a su uso y reutilización, etc. • Compañías como Aqualia deben asegurar la calidad de este recurso, a través de un sistema de gestión de riesgo. Para ello, se deben realizar evaluaciones y control del riesgo mediante Planes de Seguridad del Agua, que se inicien en la zona de captación y llegan hasta el sistema de distribución domiciliaria. Además, deben prepararse programas de control operativo del suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las distintas innovaciones que pueden llevarse a cabo requieren, nuevamente, de una gran inversión y de la colaboración público-privada. • Aqualia, durante 2022, ha presentado una serie de proyectos a las autoridades españolas con la finalidad de recibir financiación a través de los fondos europeos Next Generation. Así mismo, a lo largo de 2022 ha preparado proyectos para el PERTE de Digitalización que se presentarán en febrero de 2023.
Gobierno corporativo y ética (social y reputacional)	<ul style="list-style-type: none"> • Lucha contra la Corrupción, soborno y blanqueo de capitales, vinculado a las relaciones con funcionarios, proveedores y otras autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Prevención de Delitos Penales • Comité de Cumplimiento Normativo • Política Corporativa Anti-corrupción • Código Ético y de Conducta 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos del Plan Estratégico en el eje de ética y <i>compliance</i>.

Análisis de materialidad: acción y escucha que fortalecen nuestra estrategia

Esta escucha activa es la base sobre la que Aqualia fundamenta los principales ejes y compromisos a nivel internacional. Para llevar a cabo esta escucha la compañía realiza, cada dos años un Estudio de materialidad, en el que involucra a sus grupos de interés.

Así, en los últimos 5 años la compañía ha escuchado e integrado en su estrategia los anhelos y expectativas de 25.000 personas que forman parte de sus grupos de interés.



Fundamentado y en línea con la información extraída en estos procesos de escucha, la compañía cuenta con su Plan Estratégico en Sostenibilidad 2021-2023, que revisa cada año y que está previsto que se actualice en 2023 para poder extender su acción en los nuevos países donde está presente.

Tomamos el pulso a nuestro entorno

En 2022, Aqualia actualizó y amplió el alcance de su Estudio de Materialidad Estratégica, que identifica y analiza aspectos como el estado del contexto nacional e internacional, las tendencias sectoriales y otros puntos relevantes, información la compañía ha obtenido los temas de interés para los públicos relevantes identificados. Esto permitió integrar los temas materiales en la estrategia internacional y adecuar su relevancia a las diferentes zonas.

Para realizar esta última actualización, también se realizó una investigación de 200 fuentes secundarias, que incluyen documentos como el Green Deal o Informes de la OCDE y la UNESCO, así como entrevistas y encuestas a más de 5.000 personas que integran sus grupos de interés externos, como administraciones públicas, clientes, usuarios, proveedores, medios, ONG, e internos, como los empleados.

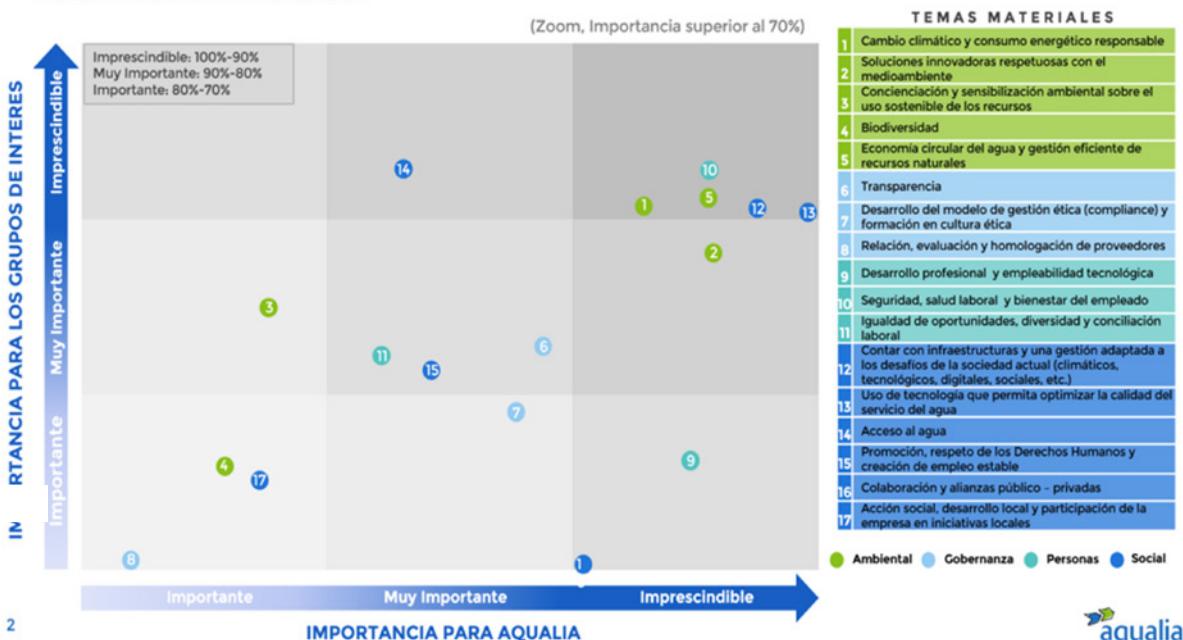
Debido a la gran cantidad de personas que rodean a la compañía, el próximo proceso de escucha, cuyos resultados están previsto que se extraigan en 2024, dará comienzo en el segundo semestre de 2023.

El resultado: matriz de materialidad

Derivado del Estudio de Materialidad, la compañía cuenta con la siguiente la matriz de materialidad global, donde se exponen los temas de interés, segmentados según 4 ámbitos: social, personas, gobernanza y ambiental y su importancia para los grupos de interés y la compañía.

Gracias al ejercicio de mapeo e identificación del entorno realizado por la compañía en 2022, se establece un ranking con la importancia de cada tema y se priorizan las actuaciones dirigidas a cada grupo de interés.

Matriz Global de Materialidad



Actualización de la matriz por parte de los directivos

Este año, para seguir alimentando y alineando la estrategia de la compañía con el impacto en el entorno se ha pedido a los directivos de la compañía que seleccionasen los cinco asuntos materiales que consideran más relevantes. Así, en una escala del 1-10, cada uno ha valorado el impacto que, de acuerdo con la actividad de Aqualia dichos temas tienen sobre la compañía y sobre el entorno.

El TOP 5 de temas materiales que más directivos incluyeron para la gestión de la compañía han sido:

- Infraestructuras y gestión adaptadas a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos y sociales)
- Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos
- Economía circular del agua y gestión eficiente de los recursos naturales
- Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación
- Seguridad, salud laboral y bienestar

Los asuntos que más veces han sido incluidos como relevantes, coinciden con una visión estratégica del negocio de Aqualia. Asuntos como la concienciación o las infraestructuras son claves en un sector con una gran vocación de servicio público y que se autodenomina como colaborativo. Además, aparecen temas como la economía circular, apuesta de la compañía por renovar el agua, fomentando el ahorro y la eficiencia del ciclo.

Por último, aparecen también temas relacionados con la dimensión interna de la compañía, en la que se mantiene una intensa actividad dedicada a que Aqualia sea un entorno seguro para todos los empleados y, también, por el cuidado de la salud de los mismos, no solo en materia de seguridad, ámbito en el que se siguen los más estrictos protocolos sino por la cantidad de iniciativas puestas en marcha, para reforzar la salud mental de los empleados.

El TOP 5 de temas materiales con más puntuación por su impacto sobre la compañía y el entorno, actualmente:

- Infraestructuras y gestión adaptadas a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos y sociales)
- Cambio climático y consumo energético responsable: grado de consumo energético y planes de desarrollo de energía respetuosa con el medio ambiente
- Acceso al agua: la empresa facilita el acceso al agua a todas las personas incluidas aquellas en situación de vulnerabilidad.
- Innovación en medio ambiente, desarrollo de soluciones de I+D+i
- Promoción, respeto a los derechos humanos y creación de empleo estable. Capacidad de la compañía para crear empleo en las comunidades en las que distribuye y abastece.

El resultado muestra que 3 de los 5 asuntos con más impacto para la compañía y su entorno son de tipo social, y 2 de tipo medioambiental. Una visión que coincide con el análisis del Foro Económico mundial publicado en 2022, sobre los principales riesgos a nivel global, entre los que 8 de 10 son sociales o medioambientales.

La valoración es coherente con el crecimiento internacional que ha experimentado Aqualia, y que ha dejado ver el alto impacto que la gestión del ciclo integral del agua tiene sobre las comunidades en las que ha desembarcado la compañía. Además, la situación social y medioambiental en muchos de estos lugares lleva a los directivos de Aqualia a centrar la mirada en asuntos de tipo social y medioambiental, claves para poder construir y hacer perdurable el suministro de agua, desde un punto de vista global.

Estudio de satisfacción del cliente final e institucional

Aqualia está comprometida con ofrecer un servicio de calidad, que genere un impacto positivo en la vida de las personas y por ello, cada dos, años la compañía realiza un Estudio de satisfacción de sus clientes, como parte de su sistema para la mejora continua de la calidad. Este año se ha llevado a cabo en España, Francia, Portugal y Georgia.

5.763 encuestas telefónicas realizadas a cliente final y 19 entrevistas a cliente institucional en España, Francia, Portugal y Georgia

España

Este último estudio, que cuenta con 3.691 encuestas realizadas al cliente final y 19 entrevistas al cliente institucional, ha revelado, en términos generales, un alto nivel de satisfacción de los usuarios y ayuntamientos en los lugares donde Aqualia opera. Es destacable, por un lado, que en 2022 el índice de satisfacción global es el segundo más alto de la serie histórica y el porcentaje de los satisfechos se sitúa en el 80,5%. El nivel de satisfacción se mantiene respecto a la anterior encuesta, y el porcentaje de satisfechos se sitúa en el 80,5%, lo que supone una leve caída de menos de un punto porcentual respecto a 2020.

Cliente final

En este año se incrementa el número de clientes que están satisfechos con la atención al cliente y el de los satisfechos con la factura. Otros datos de interés son el aumento de usuarios que ha pasado a usar la App de Aqualia, un 49%, o el mayor número de usuarios que solicitan información más personalizada por email, SMS o WhatsApp.

Dato destacado



Cliente institucional

En cuanto al cliente institucional, la satisfacción con el servicio que ofrece la compañía recibe una valoración de 4,05 en una escala de 1 a 5, lo que supone una muy leve variación a la baja respecto de 2020 (4,12). El estudio muestra cómo más de 9 de cada 10 clientes institucionales están satisfechos con el servicio, (el 94,8% lo valora como "excelente", "muy bueno" o "bueno").

La actual edición del estudio muestra que el 79% de los consultados valoran con "excelente" o "muy buena" la calidad del servicio de Aqualia. En 2020 la valoración fue muy positiva, quizás influenciada por las circunstancias críticas de la pandemia en las que el abastecimiento de agua potable y saneada destacó como servicio esencial prestado con alta calidad y sin incidentes.



En 2022 se ha mantenido este nivel de satisfacción que demuestra el alto nivel de desempeño por parte de los profesionales de Aqualia. Precisamente el compromiso de Aqualia con la sociedad y con el medio ambiente es uno de los aspectos que obtiene una valoración ligeramente superior a la del año 2020, lo que traslada una percepción positiva de los esfuerzos que Aqualia está haciendo en estos ámbitos.

Francia

Cliente final

En 2022, también se ha llevado a cabo un estudio de satisfacción respecto de las dos marcas de Aqualia en el país, SEFO y CEG, en total, se han realizado 300 entrevistas telefónicas a cliente final que ha revelado que 9 de cada 10 clientes, el 88,9% (91,3% en el caso de SEFO y 85,3% en el caso de CEG), están satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado por la compañía. En el estudio también se ha analizado la satisfacción con el suministro, que asciende a un 2,95, siendo la puntuación máxima un 4.

Con respecto a los canales de contacto el 55,6% conoce la línea telefónica y de estos el 68% la han utilizado, el 27,4%, conoce la oficina virtual y el 27,2% han realizado alguna gestión *online*. Sin duda, lo más conocido sigue siendo la oficina física, que en la localidad conocen un 60% de ciudadanos y que han usado el 43,2%.

Portugal

Cliente final

En Portugal, se han llevado a cabo 552 entrevistas telefónicas distribuidas entre las marcas que Aqualia tiene en Portugal, el índice de satisfacción se mantiene relativamente estable con respecto a 2020, 93,6% 2020 frente a 90,7% en 2022, dando mayor importancia a la satisfacción con la calidad del servicio prestado, seguida de la Satisfacción con el suministro, teniendo en cuenta tanto la calidad del agua como presión, quedando la satisfacción con el proceso de lectura del medidor como el factor menos importante.

De las compañías de Aqualia entrevistadas, Aquafundália ha quedado líder en valoración por parte de los clientes, seguida por Aquamaior, Cartagua, y Aquaelvas.

Georgia

Cliente final

Este año se han realizado entrevistas 1.220 encuestas telefónicas, 401 corresponden a Rustavi Water Company mientras que 819 a Georange Water and Power, las dos compañías que Aqualia ha incorporado, localizadas en Georgia.

En cuanto a las encuestas realizadas acerca de Rustavi Water Company y sus servicios, la compañía es la más conocida en su área de influencia, el 68% de los entrevistados sabían que ésta es su compañía del agua. En relación al suministro, el 63% ha afirmado que está satisfecho o más o menos satisfecho con el suministro de agua, que incluye los parámetros de calidad de agua, presión, continuidad y satisfacción general. En cuanto a los canales de comunicación con la compañía, un 43% de los entrevistados señalan que prefieren el teléfono frente al 38% que dice utilizar el servicio *online*.

En relación a las encuestas realizadas con respecto de Georange Water Company, el 68% de los ciudadanos entrevistados la reconocen como su compañía de agua. También se ha evaluado la satisfacción con el suministro, en la que el 73% están generalmente satisfechos con el agua suministrada. Con respecto a la comunicación, el 47% de los entrevistados prefieren la línea telefónica frente al 31% que consideran más efectivo el contacto *online*.

Comunicación transparente y diálogo con grupos de interés

Para Aqualia, el diálogo con sus grupos de interés es estratégico. Por ello, desarrolla una escucha activa orientada hacia todos ellos: Administraciones Públicas, usuarios, empleados, organizaciones de consumidores, ONG, proveedores, medios de comunicación y accionistas a los que involucra en su objetivo principal: el cuidado y preservación del recurso hídrico. Para trasladar este mensaje la compañía apuesta por reforzar su estrategia de comunicación continuada, útil, pedagógica y responsable, como operador de un servicio público esencial.

En este sentido, en el periodo 2021-2022, Aqualia realizó un estudio para la actualización de sus grupos de interés a escala corporativa, en todas las zonas en las que opera la compañía, esto es: España, resto de Europa, Latinoamérica y Medio Oriente y Norte de África. Esto supuso la identificación de los grupos de interés, así como los subgrupos que integran cada uno de ellos en los distintos países y zonas en las que Aqualia opera y en función de la cadena de valor sobre la que impacta.

Fruto de este análisis, y con el objetivo de gestionar adecuadamente las actuaciones y los canales de comunicación con los diferentes grupos, Aqualia estableció en 2022 una priorización para determinar la relevancia de cada uno de ellos, los temas materiales de mayor interés y los canales de información preferidos por cada uno.

Además, en relación a la comunicación con su entorno, con la intención de acercar más su contribución a la Agenda 2030 y a los desafíos globales, la compañía ha elaborado un manual de comunicación en sostenibilidad que adapta con sencillos mensajes, una guía que pone en valor el servicio de gestión del ciclo integral del agua tanto para empleados como para públicos externo.

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS Y TEMAS PRIORITARIOS POR AUDIENCIA

- ÁMBITO AMBIENTAL
- ÁMBITO GOBERNANZA
- ÁMBITO PERSONAS
- ÁMBITO SOCIAL

GRUPO DE INTERÉS	CLIENTES Y USUARIOS	ENTIDADES REGULADORAS	TEMAS PRIORITARIOS Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS*					
			SOCIEDAD	PROVEEDORES	SOCIOS EMPRESARIALES	ACCIONISTAS	PERSONAS	
Subgrupos	Gobiernos nacionales Gobiernos regionales Ayuntamientos Centros públicos Empresas e industrias Regantes Ciudadanos	Local, regional, comarcal Nacional Internacional	Medios de comunicación Influencers Organizaciones de regantes Asociaciones sectoriales Asociaciones vecinales ONG 360° Empresas del sector Instituciones académicas	Proveedores locales Proveedores internacionales Proveedores estratégicos	Socios empresariales Socios en proyectos I+D+i Colaboradores y agentes	Accionistas Proveedores de capital	Directivos Mandos intermedios Técnicos Administrativos Atención al cliente Expatriados Subrogados Sindicatos	
Canales de diálogo	Informe de Sostenibilidad Noticias en web corporativa aqualia.com Eventos, encuentros, desayunos y jornadas pueras abiertas Otras webs y campañas de Aqualia Noticias en web especializadas Redes sociales		Eventos, encuentros, desayunos y jornadas pueras abiertas Webs especializadas Redes sociales Informe de Sostenibilidad Otras webs y campañas de Aqualia Noticias en web corporativa aqualia.com	Informe de Sostenibilidad LinkedIn Noticias en webs especializadas Noticias en web corporativa aqualia.com Otras webs y campañas de Aqualia Eventos, encuentros, desayunos y jornadas pueras abiertas Redes sociales Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia			Diálogo institucional y reuniones con el Consejo/ Comités/ Administración Intranet Aqualia ONE App empleados Be Aqualia Grupos de trabajo de WhatsApp Informe de Sostenibilidad Eventos, encuentros, desayunos y jornadas pueras abiertas y Redes sociales	
Cambio climático y consumo energético responsable	●	●	●	●	●	●	●	●
Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente	●		●	●	●	●	●	●
Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos	●	●	●	●	●	●	●	●
Biodiversidad	●	●	●	●	●	●	●	●
Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales	●	●	●	●	●	●	●	●
Transparencia	●	●	●	●	●	●	●	●
Desarrollo del modelo de gestión ética (compliance) y formación en cultura ética			●	●	●	●	●	●
Relación, evaluación y homologación de proveedores		●		●		●		
Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica	●		●	●	●			●
Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado	●		●	●	●		●	●
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral	●		●	●	●		●	●
Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual	●	●	●	●	●	●	●	●
Uso de tecnología que permita optimizar la calidad del agua	●	●	●	●	●	●	●	●
Acceso al agua	●	●	●	●	●	●	●	●
Promoción, respeto de los derechos humanos y creación de empleo estable	●	●	●	●	●	●	●	●
Colaboración y alianzas público-privadas					●			●
Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas locales	●	●	●	●	●			●

La transparencia es uno de los compromisos sobre los que Aqualia fundamenta su relación con los millones de usuarios finales de aquellas comunidades donde gestiona, total o parcialmente, el ciclo integral del agua urbana. Prueba de esta accesibilidad y transparencia es que en 2022 la web de Aqualia ha superado el millón de visitas, en concreto 1.025.674. Así, en total, han visitado la web un total de 676.660 usuarios.

En 2022, la compañía también ha preparado su portal aqualia.com para garantizar la información sobre la calidad de las aguas destinadas al consumo humano a todos los clientes de los ayuntamientos españoles en los que se tiene responsabilidad del abastecimiento de agua, de acuerdo con la trasposición en España de la Directiva 2020/2184, que incluye un replanteamiento de los portales de "Información al ciudadano".

Nuestras redes sociales: realidad social y cultura corporativa

Aqualia quiere estar donde están las personas. En este sentido, la comunicación en redes sociales se vuelve imprescindible y responde a esa forma de conectar la doble esfera donde se mueve la compañía y que está constituida por la realidad social y la cultura corporativa.

Prueba de ello, es que en redes sociales Aqualia ha mantenido su crecimiento en 2022 respecto al ejercicio anterior, tanto en número de seguidores obtenidos como en las publicaciones realizadas.

En Twitter, la compañía ha ganado más de 500 nuevos seguidores, hasta los 7.077. En YouTube ya se sobrepasan los 2 millones de visualizaciones, con un aumento de 175.104 este 2022. En LinkedIn se han incrementado en más de un 45% los seguidores de la compañía, pasando de 25.833 el año pasado a 37.854 este año.

Estrenamos nuevo perfil en Instagram

BUENA PRÁCTICA

Somos más de 1.200 personas en nuestra comunidad en Instagram

A cierre del año ya se contaba con más de 1.000 seguidores. Para la presentación de este último perfil se ha utilizado el Manual de Uso y Participación de Empleados en RRSS, publicado y promovido internamente el año pasado y que continúa vigente, como guía para que todos los profesionales de Aqualia sepan cómo usar correctamente sus redes sociales.

El objetivo del manual es promover una cultura responsable en estas redes y en consonancia con el Código Ético de Aqualia y aplica a toda la organización. Como ejemplo de liderazgo de la compañía en el ámbito de las redes sociales dentro del sector está el respaldo que tuvo en redes la ponencia "El manual de uso y participación de empleados en redes sociales", que miembros del departamento de Comunicación y RSC presentaron en las XXXVI Jornadas AEAS celebradas del 28 al 30 de septiembre en Córdoba.

Comunicación interna

Debido a la internacionalización, la comunicación interna cobra cada día mayor relevancia en Aqualia, que encuentra necesario informar a toda la plantilla de Aqualia, aprovechando los diferentes canales disponibles.

Como novedad, durante 2022, se ha trabajado en adaptar los mensajes a los distintos tipos de “públicos objetivo” que hay dentro la compañía y que, básicamente se dividen entre los trabajadores de oficina y aquellos que no disponen de cuenta de correo electrónico corporativo o “deskless”. Durante el año 2022, se han enviado un total de 334 comunicaciones internas en diversos formatos (*flashes* informativos, *emailings* y notas internas), algunas de ellas en formato multi-idioma.

BUENA PRÁCTICA

[Estrenamos nuevo canal informativo Aqualia Global News](#)

Como hito de comunicación interna, en noviembre, se puso en marcha “Aqualia Global News”, una *newsletter* para toda la compañía. De periodicidad quincenal y secciones fijas, este nuevo canal interno incluye entre 8 y 10 noticias de interés para toda la compañía, en cada número, en español e inglés.

3.2. Nuestras líneas estratégicas

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

En el actual contexto en el que nos encontramos tanto el abastecimiento como el saneamiento son servicios críticos. La correcta gestión del ciclo integral del agua condiciona muchos de los propósitos globales a los que como sociedad nos enfrentamos: los medioambientales, como la adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad o el acceso a energías renovables; los sociales, como la accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables y la concienciación social en cuanto al cuidado y calidad de la misma; así como el desarrollo económico, puesto que la optimización de la gestión del ciclo del agua, su calidad y disponibilidad permiten mejorar el desarrollo y la calidad de vida de millones de personas.

Además, nos encontramos en la Década de Acción y, aunque las miras de Aqualia apuntan a 2030, la incertidumbre instalada ha convertido el corto plazo en el único periodo temporal que permite establecer objetivos asumibles y reales que contribuyen a crear valor.

El actual Plan Estratégico de Sostenibilidad (PESA) 2021-2023 funciona como el marco temporal perfecto bajo el que Aqualia trabaja los aspectos ASG.

Durante estos años la compañía ha implementado las líneas estratégicas establecidas, basadas en la adaptación y mitigación del cambio climático, la cultura y el bienestar de las personas, la ética y el impacto social, el impulso de la tecnología para la gestión integrada, la digitalización y la comunicación con todos los públicos de interés. La cultura y valores de Aqualia marcan el modo de hacer negocio y están presentes en todas sus relaciones comerciales.

Durante 2022, en concreto en el segundo semestre del año, se revisó el PESA, actualizando indicadores y modificando algunos proyectos. Con ello Aqualia ha demostrado que tiene suficiente flexibilidad para adaptarse a los grandes retos. La compañía ha definido un rumbo a seguir y asume un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad para estar a la altura de lo que la ciudadanía del siglo XXI espera de una empresa como ésta.

Un año más, y auditado con éxito por AENOR, Aqualia ha demostrado, como gestor del ciclo integral del agua urbana, su elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental y su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Esto se manifiesta en el PESA y en los pilares que fundamentan su negocio.

También la Comunicación de Progreso (COP) a la página web del Pacto Mundial (PM) ha alcanzado el nivel Avanzado del PM. A través del nivel GC Avanzado, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por ser los mejores informadores y declaran que han adoptado e informan sobre una amplia gama de mejores prácticas en materia de gobernanza y gestión de la sostenibilidad.

Aqualia promueve e integra en su cultura de empresa los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así, el PESA se enfoca a la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030, con una vocación de acción transversal, relacionada con el grado en que dichas metas se vinculan a la actividad de la compañía. La Política del Sistema de Gestión de Aqualia establece, entre sus principios de actuación, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Un plan para la Década de Acción

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible también suponen un marco de referencia para la definición de un Plan Estratégico de Sostenibilidad que determina a los ODS a los que Aqualia contribuye e integra en la cuantificación y el reporte.

Alineado con la estrategia de la compañía y con la Agenda 2030, el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, establece los ejes de actuación y propone iniciativas concretas destinadas a maximizar la contribución de Aqualia al desarrollo sostenible. El documento incluye la mitigación de riesgos, habida cuenta de la relevancia que podría tener una “crisis del agua”, como la contemplada por el *World Economic Forum* en su informe anual sobre riesgos globales.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de Aqualia se ha diseñado para ayudar a la compañía a superar sus debilidades y potenciar sus fortalezas, de manera que sea capaz de evitar las amenazas y aprovechar al máximo las oportunidades. Para ello, se ha trabajado sobre las líneas estratégicas que integran el plan, estableciendo los proyectos y acciones necesarios para lograr los objetivos de cada una, así como la definición de los correspondientes indicadores de desempeño.

Los proyectos que integran cada una de las líneas estratégicas permitirán el logro de los compromisos establecidos. Asimismo, se constatan una serie de circunstancias sociales y geopolíticas que caracterizan a las distintas zonas.

Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación, adaptación al Cambio Climático ODS: 6, 7, 12, 13, 15 y 17	Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación	Impulsar las iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.	Dirigidos a la: <ul style="list-style-type: none"> • Reducción del consumo hídrico • Optimización energética y reducción de las emisiones. • Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad. • Traslado tecnológico de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D+i a la producción.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR PAÍS EN LÍNEA 2: Emergencia climática y cuidado del planeta			
PRIORIDAD MENA Línea Emergencia climática	PRIORIDAD Europa Línea Emergencia climática	PRIORIDAD LATAM Línea Emergencia climática	PRIORIDAD España Línea Emergencia climática
En los últimos años se ha dado un mayor número de eventos con alto impacto ambiental. Sin embargo, todavía hay espacio para mayor concienciación e implantación planes de mitigación y adaptación a nivel país. ODS: 6, 12 y 17	En el ámbito europeo destaca la mayor concienciación respecto a consumos energéticos, aprovechamiento de recursos, consumo responsable y economía circular. Preocupan asuntos como la obsolescencia en las infraestructuras o la sequía que afecta a la disponibilidad del agua. ODS: 6, 7, 12, 13 y 17	Aunque importantes, tienen otras prioridades como son el acceso al agua, el uso eficiente del agua, sin desperdiciar, y la concienciación y gestión de recursos naturales. ODS: 6, 12, 15 y 17	Aqualia está muy focalizada en estos temas en los últimos años. Aunque aún queda un camino por recorrer para integrarlo más en la cultura de todos los empleados de la compañía. ODS: 6, 7, 12, 13, 15 y 17
Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Tecnología para una gestión integrada ODS 6, 9, 11 y 12	Digitalizar el ciclo integral del agua para la mejora del servicio al cliente y gestionar eficientemente los recursos bajo la plataforma AqualiaLive	Lograr una tecnología que permita un uso eficiente de recursos y una gestión eficientes, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.	Dirigidos a implantar todas aquellas herramientas que mejoren y agilicen la gestión y el servicio a los clientes. Destacan los dirigidos a: <ul style="list-style-type: none">• Atención omnicanal al cliente• Gestión de activos y mantenimiento• Plataforma Water Analytics• Eficiencia en la gestión• Comunicación con las personas que conforman la plantilla.• La Ciberseguridad cobra cada día más relevancia
ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA EN LÍNEA 3: Tecnología para una gestión integrada			
PRIORIDAD MENA Línea Tecnología	PRIORIDAD Europa Línea Tecnología	PRIORIDAD LATAM Línea Tecnología	PRIORIDAD España Línea Tecnología
La integración de la tecnología en los procesos repercutirá la reducción de costes y precios más competitivos. ODS: 6 y 12	Relevancia de la tecnología tanto para mejorar la calidad del agua como para enfrentarse a los retos y desafíos globales. La ciberseguridad es un tema cada día más relevante para los clientes. ODS: 6, 9 y 12	La transferencia tecnológica para la eficiencia en la gestión de recursos escasos, así como para abaratar costes y ofrecer mayor calidad es muy relevante en países como Colombia y redunda en beneficio de los ciudadanos. ODS: 6, 9 y 12	Aqualia pone a disposición de los clientes la tecnología para optimizar recursos y mejorar la calidad del agua. Sin embargo, es preciso que la sociedad entienda el esfuerzo económico que esto supone. Para ello se deberá comunicar adecuadamente los beneficios de la transición digital. ODS: 6, 9 y 12

Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Gestión de personas ODS 3, 5, y 8	Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.	Seguir contribuyendo principalmente con los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable.	Dirigidos a seguir avanzando en: • materia de conciliación, • sensibilización sobre la diversidad, • promoción de la salud y de la seguridad, desarrollo de proyectos psicosociales y emocionales, • Posicionamiento de Aqualia como Employer branding • Plan de apoyo al expatriado • Formación y creación de espacios de encuentro
ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA EN LÍNEA 4: Personas			
PRIORIDAD MENA Línea Personas Los empleados de Aqualia trasladan la cultura de Aqualia a estos países. Cobra especial importancia la formación y transmisión del <i>know-how</i> a los empleados. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD Europa Línea Personas La normativa europea favorece la igualdad, diversidad e inclusión social. Cobra relevancia la retención del talento y la preocupación y cuidado de las personas. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD LATAM Línea Personas El logro de la igualdad de las personas, así como la aplicación de innovación y tecnología al negocio pasa por la formación y la implantación de planes de carrera. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD España Línea Personas La normativa europea favorece la igualdad, diversidad e inclusión social. Cobra relevancia la retención del talento y la preocupación y cuidado de las personas. El salario conlleva aspectos emocionales. ODS 3, 5 y 8
Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Ética y <i>Compliance</i> ODS 16	Alineamiento para la toma de decisiones y difusión de buenas prácticas.	Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el <i>compliance</i> de Aqualia a través de una implantación 360°.	Dirigidos al desarrollo del Modelo de <i>Compliance</i> , la formación en cultura ética y la homologación de proveedores.
ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA: LÍNEA 5: Ética y compliance			
PRIORIDAD MENA Línea Ética La implantación del modelo de <i>compliance</i> con los socios empresariales y con expatriados. ODS 16	PRIORIDAD Europa Línea Ética Las políticas y modelos de cumplimiento para el desempeño ético son necesarias para la legitimidad y reputación social de la empresa. La implicación de los proveedores en el	Prioridad LATAM Línea Ética Hay una clara hoja de ruta que dirige los esfuerzos realizados para la implantación del Código Ético con terceros. ODS 16	PRIORIDAD España Línea Ética La cultura ética y de <i>compliance</i> está implantada en la compañía a través de la formación en la compañía y la sensibilización en empresas proveedoras. Avala el

	negocio responsable es crucial para avanzar juntos. ODS 16		trabajo y la profesionalidad de la compañía. ODS 16, 17
Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Impacto Social ODS 6	Programas de acción social y mecanismos para garantizar a todos, el acceso al agua, así como medición del impacto de los proyectos.	Definir del esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua para reforzar el vínculo con las comunidades.	Dirigidos a programas de acción social y mecanismos para garantizar el acceso al agua para todos. Así como el establecimiento de los mecanismos de medición del impacto de los proyectos de Aqualia en los países en los que presta su servicio de gestor integral del ciclo del agua

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA: LÍNEA 6: Impacto social

PRIORIDAD MENA Línea Impacto social	PRIORIDAD Europa Línea Impacto social	PRIORIDAD LATAM Línea Impacto social	PRIORIDAD España Línea Impacto social
A nivel país, Aqualia contribuye con los países con la creación de empleo durante la vigencia de los contratos. Así como personal técnico local que pueda desarrollar los proyectos una vez finalizada la fase de Aqualia. ODS 6	En Europa hay planes de pago y planes de acceso al agua. Así como creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera. Una vez más, la integración social conlleva legitimación social y reputación. ODS 6	Accesibilidad al agua a través de tarifas sociales y estratificadas de acuerdo a la capacidad económica de la gente. Así como creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera. ODS 6	Aqualia se rige por principios de contribución en las localidades en las que opera, en cuanto a contratación de personas, proveedores locales, colaboración para la formación FP Dual. Acceso al agua a toda la población sin dejar a nadie atrás. ODS 6

Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Alianzas estratégicas ODS 6, 9 y 17	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS	Contribuir con los ODS de Aqualia desde las Alianzas estratégicas.	Dirigidos a establecer Alianzas con terceras partes en el ámbito académico, tecnológico, empresarial, sectorial, social, etc. Para el lograr una contribución real a los ODS.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA. LÍNEA 7: Alianzas estratégicas

PRIORIDAD MENA Línea Alianzas	PRIORIDAD Europa Línea Alianzas	PRIORIDAD LATAM Línea Alianzas	PRIORIDAD España Línea Alianzas
Socios empresariales locales con quienes	Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales	La colaboración con socios locales permite una mayor aportación local.	Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales

se llevan a cabo colaboraciones empresariales ODS 6 y 17	para lograr mayor implicación. ODS 6 y 17	ODS 6 y 17	para lograr mayor implicación. Así se gozará de una mayor legitimidad social. ODS 6, 9 y 17
Líneas estratégicas	Claim	Objetivos	Principales proyectos
Comunicación estratégica ODS: 12 y 13	Un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia	Comunicar el valor que aporta Aqualia como Gestores del Servicio Público del agua.	Dirigidos a unificar un relato narrativo coherente y a desarrollar el rol pedagógico de la marca sensibilizando a las comunidades frente a los riesgos relevantes tanto a nivel interno como externo.
ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA: LÍNEA 1. Comunicación y transparencia			
PRIORIDAD MENA Línea Comunicación La idiosincrasia de esta zona mantiene estándares de comunicación menos exigentes con las empresas. ODS: 12	PRIORIDAD Europa Línea Comunicación La comunicación transparente y los canales de comunicación con los grupos de interés son necesarios en Europa. Tanto información sobre la actividad como información sobre desempeño financiero y no financiero a las autoridades e inversores. ODS 12 y 13	PRIORIDAD LATAM Línea Comunicación La ley exige la comunicación transparente. Además, ésta empodera a la empresa y promueve la confianza de los clientes con la compañía puesto que esta se adelanta a las posibles situaciones polémicas. ODS 12 y 13	PRIORIDAD España Línea Comunicación La comunicación transparente es clave para trasmittir mensajes claros. Aqualia quiere ser proactiva en la comunicación y diálogo transparente. ODS 12 y 13



Gobierno sostenible y transparente

Somos gestores privados de un bien público. Nos debemos a los ciudadanos y es por ello que operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.

En la compañía trabajamos para mantener, con cada uno de nuestros colaboradores y diferentes públicos, relaciones de respeto, confianza e igualdad de oportunidades.

Contenido

Entrevista a Jesús Ortega, Director de Cumplimiento Normativo	55
4.1. Órganos de gobierno: estructura global al servicio del agua.....	56
4.2. Valores, cultura y Código Ético.....	58
4.3. Modelo de <i>Compliance</i>	59
4.4. Cadena de suministro responsable y debida diligencia.....	65
4.5. Proveedores en cifras.....	70

En primera persona...

“El cumplimiento normativo va mucho más allá de cumplir la norma: es cumplir la norma, por supuesto, pero también con los principios y valores éticos de Aqualia”

La gobernanza resulta imprescindible a la hora de integrar la sostenibilidad en el modelo de negocio de una compañía e implica, entre otras muchas tareas, ser capaz de conocer y gestionar los riesgos ESG.

Jesús Ortega lidera la dirección de Cumplimiento normativo de Aqualia desde 2018 y, como tal, es el responsable de la implantación y transmisión de una correcta cultura ética a todos los miembros de la plantilla y al resto de los grupos de interés de la compañía. También tiene el cometido de ajustar al Modelo de Cumplimiento los procedimientos internos, un requerimiento necesario para superar el *tsunami regulatorio* en Europa, y trasladar al resto de las regiones la cultura ética y la firme apuesta de Aqualia por la sostenibilidad.

¿Cómo afronta Aqualia el reto del cumplimiento normativo?

Antes de nada, me gustaría matizar que no me gusta utilizar el concepto de cumplimiento normativo. Aunque el departamento se llama así, a veces la traducción directa nos limita un poco. Lo cierto es que lo que hacemos

va mucho más allá de cumplir la norma: es cumplir la norma, por supuesto, pero también los principios y valores éticos de Aqualia, que en muchas ocasiones van mucho más allá de lo que establece la ley. Dicho esto, estoy convencido de que el mayor reto de este equipo es convertirnos en un aliado del negocio y así nos deben ver los departamentos de producción. Creo, humildemente, que lo estamos consiguiendo.

Nuestra evolución discurre en paralelo a la identificación de riesgos y es cierto que, desde el principio, estamos muy focalizados en el respeto al medio ambiente y a la calidad del agua. Pero no solo del agua que llega a los hogares, también de la que devolvemos a la naturaleza.

En el ámbito social, vamos a seguir aportando en positivo gracias a la puesta en marcha del Comité para la Diversidad. Todos los que formamos parte de este comité trabajamos desde el absoluto convencimiento de que las empresas más diversas son las más abiertas al crecimiento y las más adaptables a los diferentes entornos de trabajo. Por lo que respecta a la gobernanza, nos hemos involucrado

muchísimo en la mejora de los procedimientos, en adaptar los existentes al Código Ético y a las políticas del Modelo de Cumplimiento. También hemos impulsado nuevos procedimientos que han hecho de Aqualia una compañía aún más transparente y robusta.

La propuesta de Directiva Europea sobre Diligencia Deberida señala a la empresa como la responsable de los impactos de su cadena de valor sobre los derechos humanos y el medio ambiente. ¿Qué mecanismos tiene Aqualia para medir, controlar y mitigar sus impactos?

El riesgo cero no existe, pero debemos proponer siempre controles para mitigar los potenciales impactos derivados de nuestra actividad y en Aqualia los tenemos y los hemos revisado periódicamente durante estos años.

También disponemos de procedimientos para analizar a nuestros socios y colaboradores. Revisamos los niveles de implantación de sistemas de *compliance*, los expedientes en temas de corrupción, las infracciones relativas a competencia, etc. Creo que, de cara a la propuesta de directiva, estamos preparados para

JESÚS ORTEGA
DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
#Gobernanza #TsunamiRegulatorio #Anticipación

analizar también cómo de sólidos son en el ámbito del respeto y promoción de los derechos humanos y el medio ambiente.

El departamento es relativamente nuevo. ¿En qué estado se encuentra? ¿Qué próximos pasos contemplan para seguir impulsando la cultura ética en Aqualia?

Cuando hace cuatro años se implantó un sistema de *compliance*, los compañeros se mostraban algo temerosos y compartían abiertamente sus dudas. Al ser un departamento nuevo, creo que hicimos lo correcto: realizamos una integración progresiva, sin entrar directamente a plantear y realizar cambios. Creo que, gracias a ello, todos los miembros de la plantilla han ido viendo los beneficios de tener un equipo de Cumplimiento normativo y cómo influye en la mejora de la forma de trabajar si lo hacemos con procedimientos siempre alineados con los valores y principios de Aqualia.

Aunque el departamento nació como un sistema de prevención penal de la comisión de delitos, hemos ido ganando terreno: el Modelo de Cumplimiento va llegando a ámbitos que no estaban previstos y lo estamos haciendo de forma transversal.

En los últimos cuatro años hemos avanzado muchísimo en la implantación del modelo y no solo en las sociedades 100% propiedad de Aqualia. El reto ha estado en llegar a lugares más alejados, no geográfica sino culturalmente, allí donde no se tiene identificado qué

es el *compliance* o en los que no hay un modelo ético que seguir en las compañías. Ahí nos hemos enfocado este último año y hemos llegado con éxito.

El riesgo cero no existe, pero debemos proponer siempre controles para mitigar los potenciales impactos derivados de nuestra actividad

El PESA 2021-2023 cuenta con una línea dedicada a Ética y compliance. ¿Qué proyectos se han abordado a través de esta línea durante 2022?

En Oriente Medio hemos conseguido implantar modelos basados en el de Aqualia y, en algunos casos concretos, el propio de Aqualia. También en Colombia, donde la ley es muy exigente y hemos tenido que adaptarnos, así como en México y en Georgia. Hemos avanzado mucho y nos quedan muy pocas sociedades para la implantación completa del modelo.

A ello se suma que hemos dado formaciones sobre el Código Ético y de Conducta en países como Arabia Saudí, Emiratos, Colombia y México.



Destacaría también la publicación de los *Compliance Tips*, píldoras informativas que antes se lanzaban solo en España, pero que ahora llegan a todos los países en los que estamos presentes.

¿Qué logros alcanzaron durante 2022?

Destacaría una acción que nos ha hecho crecer en cultura ética: la designación de Compliance Officers locales, un hito importantísimo en el desarrollo de la estructura de Aqualia. Pretender llegar desde Madrid a los 18 países donde operamos es imposible, pero gracias a estos nombramientos nos resulta mucho más fácil la transmisión de nuestra cultura ética.

¿Y qué nuevos retos abordarán?

Tenemos que centrarnos en la difusión de la cultura en las sociedades participadas en las que tenemos socios. No es solo la implantación, debemos explicar con detalle cómo ponerla en práctica.

Otro reto es seguir formando a los equipos en buenas prácticas e integridad y fortalecer los controles implantados en la compañía. Y seguir trabajando mano a mano con el negocio, apoyarles en sus necesidades para mejorar su día a día.

4.1. Órganos de gobierno: estructura global al servicio del agua

En Aqualia, los Órganos de Gobierno son los responsables del buen desempeño de la compañía y de la implementación de una cultura ética aplicable y extensible a todos sus miembros y a todos aquellos países en los que está presente.

El máximo órgano de gobierno, el Consejo de Administración de Aqualia está constituido por consejeros que representan la participación accionarial del 51% de FCC y del 49% de IFM. A 31 de diciembre de 2022 la situación era la siguiente:

P: presidente, S: secretario, V: vocal	Comisión de Inversiones	Comisión de Nombramiento y Retribución	Comisión de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
Miembros del Consejo de Administración				
<i>Cargo en el Consejo</i>				
Aboumrاد González, Alejandro Presidente	V			
Amantegui Lorenzo, Javier Secretario no consejero				
Azzouzi Maanan, Samir Vicesecretario 2º, no consejero				
Bespolka, Lars Vocal	P	V		P
Cerro, José Fernando Vicesecretario 1º, no consejero	S (no vocal)	S (no vocal)	S (no vocal)	
Colio Abril, Pablo Vocal	V		V	V
Kuri Kaufmann, Gerardo Vocal		P		
Longhurst, Scott Vocal		V	V	
López Barranco, Cristina Vicesecretaria 3º, no consejera				
Rodríguez Torres, Juan Vocal		V	P	V
Villén Jiménez, Nicolás Vicepresidente			V	V
 Siles Fernández-Palacios, Jaime José	V			
Jesús Ortega CCO*				S (no vocal)

*Chief Compliance Officer.

Como máximo órgano de representación y administración de la compañía, y para la óptima gobernanza global, el Consejo de Administración delega sus funciones en el Consejero Delegado. Este, junto con el Comité de Dirección, gestiona y trata asuntos más específicos a través de distintos comités, como el de Tecnología de la Información, el de Gestión, el de Innovación y el de Comité de Coordinación, que trata de manera transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad -sociales, ambientales y de buen gobierno- donde actúa la empresa. Esta integración de los aspectos ESG en cada decisión que toman los equipos garantiza la creación de valor a largo plazo y el liderazgo consciente en el desarrollo de todas sus actividades.

En Aqualia, la Dirección de Comunicación es también Dirección de RSC. Por tanto, este departamento unifica la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, que pone el foco en un desarrollo sostenible, respetuoso con los recursos naturales y con las personas.

Por su parte, la Dirección de Cumplimiento Normativo es responsable de todos los asuntos relacionados con la implantación de la ética y de velar por el buen gobierno de Aqualia.

ORGANIGRAMA



CEO

FÉLIX PARRA



DIRECCIONES TERRITORIALES

ESPAÑA

Director
Santiago Lafuente

Zona I
Juan Carlos Rey

Zona II
Juan Luis Castillo

Zona III
Lucas Díaz

INTERNACIONAL

Director
Luis de Lope

Zona Europa
Guillermo Moya

Zona MENA
José Enrique Bofill

Zona Américas
José Miguel Janices



DIRECCIONES CORPORATIVAS

Dir. Asesoría Jurídica
Elena Barroso

Dir. Compras
Alberto Andérez

Dir. Comunicación y
Sostenibilidad Corporativa*
Juan Pablo Merino

Dir. Cumplimiento Normativo
Jesús Ortega

Dir. Económica y Finanzas
Isidoro Marbán

Dir. Operaciones y Tecnología
Pedro Rodríguez

Director Adjunto
Javier Santiago

Dir. Gestión Clientes y T.I.**
Miguel Perea

Dir. Personas y Cultura
Carmen Rodríguez

*En marzo de 2023, el departamento de Comunicación y RSC cambio su nombre a Comunicación y Sostenibilidad Corporativa.

**Desde marzo de 2023, Mª Ángeles Vicente no forma parte de la compañía. Sus funciones han sido asumidas por Miguel Perea.

4.2. Valores, cultura y Código Ético

Como empresa privada que gestiona un bien público, Aqualia cumple los más altos estándares de ética y valores necesarios para la constitución de sociedades pacíficas en las que sea posible el desarrollo sostenible, la justicia y el bienestar para todos los ciudadanos. Los valores de Aqualia inspiran su cultura y el Código Ético. Guiados por el ritmo que marca la compañía, todo su equipo lleva estos valores a aquellos países en los que operan.

Prueba del compromiso de Aqualia con el desarrollo sostenible, la compañía es, desde finales de 2020, socia de pleno derecho del Pacto Mundial, institución de referencia de las Naciones Unidas para promover el respeto a los derechos humanos y las buenas prácticas en empresas y otras entidades socioeconómicas.

Esta adhesión supone el cumplimiento y promoción de los diez principios de actuación que ofrecen una guía de gestión en relación con las temáticas: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

A lo largo de este informe se dan a conocer todas aquellas políticas, medidas y actuaciones que Aqualia ha llevado a cabo durante 2022, de acuerdo con este compromiso los diez principios del Pacto Mundial, así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Código Ético y de Conducta recoge los principios básicos que todos los proveedores, socios y colaboradores tienen que cumplir en materia de:

- Corrupción, soborno y fraude: comportamiento ético en sus relaciones comerciales.
- Derechos humanos y laborales: protección de la Declaración Universal de Derechos Humanos y Organización Internacional del Trabajo
- Compromiso seguridad y salud laboral: compromiso con los estándares en seguridad y salud laboral.
- Gestión ambiental sostenible: respeto y prevención del medio ambiente.

4.3. Modelo de *Compliance*

LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla una serie de acciones para implantar la cultura ética a lo largo de toda su actividad y países en los que opera.

LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE	Desarrollo del Modelo de <i>compliance</i>			Formación en cultura ética
Plan de acción	Aprobación de políticas y procedimientos en sociedades 100% Aqualia	Aprobación de políticas y procedimientos en países con socios	Implantación de controles para mitigar riesgos de corrupción	Acciones para formar y sensibilizar a los empleados <i>online</i>
Indicador	% de sociedades controladas con Modelo de <i>Compliance</i> implantado*			% de empleados <i>online</i> ** que han recibido formación sobre el Código Ético y sobre anticorrupción
Desempeño 2021	96%			76%
Desempeño 2022	100%			89%
Objetivo	100% en 2023			90% en 2023
Desarrollo Sostenible	Meta 16.5 Meta 16.6			

* Sociedades existentes a 31 de diciembre del año anterior reportado ** Empleados que tienen cuenta de correo electrónico corporativa y acceso a los sistemas de información de la compañía en su puesto de trabajo.

El desempeño de Aqualia es medible y valida su propósito y forma de hacer las cosas, en cada región donde opera la compañía. Así, en 2022, Aqualia ha alcanzado el 88% de implementación del modelo de gestión ético y transparente en la compañía. Este porcentaje baja respecto al 100% debido a la adquisición materializada en el último cuatrimestre de 2022 de nueve sociedades en Colombia y a la constitución de una sociedad en Francia que, a cierre de año, no tenía actividad.

El Modelo de *Compliance* abarca tanto el cumplimiento como los principios y valores que Aqualia refleja en su cultura y en su Código Ético. Este modelo, que se viene integrando en la compañía desde 2018, se ha convertido en un aliado para el logro de los objetivos marcados en las distintas áreas del negocio. Por otro lado, el Modelo contribuye, a partir de la identificación de los riesgos y a través de la implantación de procedimientos de diligencia, a configurar sociedades más justas y humanas, en todos aquellos países en los que Aqualia lleva a cabo su actividad.

La compañía trabaja en la implantación de este Modelo de Cumplimiento en todas las empresas sobre las que tiene control operativo. Así, en todas ellas, se han puesto en marcha los controles para mitigar los riesgos de corrupción. Entre estos, destacan entre los más significativos: el cohecho, corrupción en los negocios, el tráfico de influencias, el fraude, la financiación ilegal de partidos políticos, la malversación, la alteración de precios en concursos y subastas y el blanqueo de capitales. Para la prevención de todos ellos, Aqualia establece el Modelo de Cumplimiento y el Sistema de Control.

Logros y objetivos

Dentro de los objetivos de 2022, se encontraba el de implantar el Modelo de Cumplimiento de la compañía en aquellas sociedades en las que Aqualia participa junto a otras grandes empresas. Para

ello, se ha trabajado de manera coordinada con los departamentos de *compliance*, de todas las sociedades del perímetro, en la definición de acuerdos marco que contengan el modelo de normativa interna a aplicar en dichas organizaciones. Igualmente, se han desarrollado modelos de *compliance* en varias de las sociedades mixtas, en las que Aqualia participa con Administraciones locales.

En el caso de *Georgian Global Utilities JSC* y sus filiales en el perímetro de grupo de empresas de Aqualia, el Consejo de Administración de dichas sociedades ha aprobado el Modelo de *Compliance* de Aqualia, de esta manera, el grupo de empresas georgiano queda integrado en el sistema de la compañía.

BUENA PRÁCTICA

Nombramiento de Compliance Officers locales

Aqualia también ha trabajado intensamente en la expansión internacional de la función de *compliance* a través de los Compliance Officers locales. Esta figura permite a Aqualia trasmitir sus valores en los países en los que opera, desde una dependencia funcional del Chief Compliance Officer de Aqualia. Cabe destacar la designación de un Compliance Officer para la actividad de Aqualia en la República de Georgia con dependencia funcional del Chief Compliance Officer de Aqualia.

En Colombia, la compañía ha aprobado los programas SAGRILAFT (prevención de blanqueo de capitales) y PTEE (transparencia y ética) para la sucursal de Aqualia Intech en el país, así como, a principios de enero 2023, para las sociedades Aqualia Villa del Rosario y Aqualia Latinoamérica, basados todos ellos en el Modelo de *Compliance* de Aqualia.

A pesar de que algunos de los países en los que Aqualia desarrolla su actividad cuentan con una regulación menos desarrollada, la compañía ha implantado este modelo global de *compliance*, que permite supervisar la actividad que afecta a todos los países. Así, Aqualia aplica de manera corporativa los estándares internacionales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) en su regulación propia de compañía.

a) Políticas y procedimientos en materia de *compliance*

En 2022, el Consejo de Administración de Aqualia aprobó la Política de Competencia del Grupo FCC, al que pertenece, que ha entrado a formar parte del Modelo de Cumplimiento siguiendo, así, la recomendación dada a este respecto por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en la guía publicada a tal efecto.

También se ha llevado a la práctica la aplicación del procedimiento de gestión de procesos de M&A (fusiones y adquisiciones), que ha cobrado especial relevancia durante este periodo para el desarrollo

de la actividad de Aqualia. En estos procesos, el departamento de Cumplimiento Normativo de Aqualia también ha participado activamente durante los procesos de *due diligence* de los sistemas de *compliance* de las sociedades objeto de análisis.

b) Evaluación de riesgos y sistema de control

A lo largo de 2022, se ha continuado con la autoevaluación de ejecución de controles por parte de los dueños de control y de proceso que ha sido realizada al 100%, permitiendo conocer el nivel de ejecución de dichos controles, así como posibles mejoras a desarrollar, a partir de la información facilitada por los dueños. A partir de la información suministrada por dueños de control y de proceso en la autoevaluación, la Dirección de Cumplimiento realiza un análisis que traslada a los correspondientes dueños de proceso para trabajar en las mejoras detectadas.

En 2022, se han evaluado el 100% de los procesos (23 en total) relacionados con riesgos de corrupción.

Durante los meses de noviembre y diciembre se han incorporado al proceso de autoevaluación de controles anticorrupción las sociedades Aqualia Latinoamérica y Aqualia Villa del Rosario en Colombia.

También este año cobra especial relevancia, para la evaluación de riesgos, la monitorización realizada, desde la segunda línea de defensa, por el departamento de *compliance*. En ella, se analizan los procesos identificados en la actividad de Aqualia, mediante muestreros de las evidencias que dan prueba de la ejecución de controles por parte de la compañía. Esto permite conocer si las evidencias son lo suficientemente robustas como para mitigar los riesgos iniciales identificados y, en caso de ser mejorables, proponer planes de acción efectivos que permitan tener controles eficaces, trabajando así en la mejora continua del sistema de *compliance*.

Además, desde la tercera línea de defensa, se ha llevado a cabo por parte de la Dirección de Auditoría Interna la revisión del Modelo de Cumplimiento donde se ha verificado el correcto desarrollo y avance del Sistema de Gestión de *Compliance* dentro de Aqualia.

c) Canal Ético

Aqualia dispone de un Canal Ético alojado en su *web*, accesible a cualquier público de interés, clientes, proveedores y empleados –estos últimos pueden acceder también a través de la Intranet One–. A través de este canal se recibe cualquier tipo de denuncia o alerta sobre el bienestar laboral, el cumplimiento de la normativa, la calidad del servicio a clientes o el impacto ambiental. Estas denuncias son después calificadas por el Comité de Cumplimiento del Grupo FCC, que las evalúa y procede a archivarlas para que quede registro o bien a tomar las medidas necesarias para solucionarlas.

Todas las notificaciones correspondientes a Aqualia recibidas a través del Canal Ético son transmitidas al Director de Cumplimiento Normativo de Aqualia, que es el responsable de darles seguimiento.

Durante 2022, se recibieron un total de 74 alertas en el Canal Ético sobre las 53 recibidas en 2021. Destacan las que se refieren a asuntos relacionados con los clientes y que a lo largo de este año se ha mantenido la divulgación sobre el Canal Ético a todos nuestros empleados, así como la accesibilidad a todos los *stakeholders* de Aqualia a través de su página web.

d) Formación sobre *compliance*:

En 2022, 4.281 empleados fueron informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción, (33,8%) y 3.180 se formaron en esta materia (25,1%).⁶

Aqualia entiende que el liderazgo ético comienza por la implicación de sus miembros directivos, a través de la formación e información. Sólo desde el ejemplo en el desempeño del negocio responsable los directivos trasladan al resto de la compañía la cultura ética y de *compliance*. Por eso, los miembros de los órganos de gobierno y Comité de Dirección de Aqualia son los primeros en tomar parte activa en la implantación y desarrollo de las políticas y los procedimientos que tiene la organización para luchar contra la corrupción.

En este sentido, tanto los miembros del Consejo de Administración de Aqualia Intech, así como el equipo de dirección de la actividad de Aqualia en Colombia, recibieron formación sobre los principios que se recogen en el Manual SAGRILAFT y PTEE⁷, a partir de la aprobación de este manual en Colombia.

La consolidación del Campus de formación, como plataforma para el lanzamiento de formaciones *online*, ha permitido acelerar la implantación de la cultura ética y el Modelo de *Compliance* y llegar a jurisdicciones como Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos, donde se ha podido proporcionar formación sobre ética y lucha contra la corrupción a sus empleados con acceso informático.

En 2022, se ha lanzado en España una nueva formación sobre el Código Ético y de Conducta con una altísima tasa de finalización que ha ascendido al 98% por parte de los empleados convocados. Para esta nueva acción formativa, se creó un personaje, Ethmor, que conducía a los participantes a través de los principios y valores de la empresa, reforzando de forma novedosa su compromiso con el Código Ético y de Conducta y solicitando su adhesión al mismo al finalizar el curso.

La aprobación de la Política de Competencia conllevó una formación presencial para los empleados que participan de forma directa en procesos de licitación. El resto fueron debidamente informados de esta política y de su contenido al que tienen acceso en la intranet de la compañía.

⁶ La base de empleados utilizada son 12.673, incluye el total de empleados que ha habido durante el año.

⁷ SAGRILAFT: Programa de prevención de blanqueo de capitales. PTEE: Programa de transparencia y ética

Además, en todas las jurisdicciones donde Aqualia opera, se ha continuado con las formaciones en ética y prevención de la corrupción a todos aquellos nuevos empleados que se han incorporado a la sociedad durante 2022. Del mismo modo, se ha proporcionado esta formación a aquellos socios que, tras ser analizados mediante el proceso de *due diligence*, se ha detectado que no disponen de un sistema de *compliance* suficientemente desarrollado, principalmente, por tratarse de pequeñas o medianas empresas.

BUENA PRÁCTICA

Compliance Tips: consejos y cultura ética

Como parte de la concienciación de los empleados en materia de *compliance*, periódicamente, se han difundido por email los llamados *Compliance Tips*, consejos con los que se ha incidido en las principales políticas de *compliance*. Entre otros asuntos, se ha explicado: cuál es el papel de *compliance*, cómo funciona el procedimiento e investigación y respuesta ante una alerta recibida, el objetivo en la nueva Política de Competencia. Por otro lado, también se puso en marcha en una campaña llamada #CultivemoslaIntegridad, en la que se ha incidido en actuar con integridad, acompañada de una pack con semillas para que los empleados las sembrasen y las vieran crecer.

Sobre el Código Ético y de Conducta

En total, el número de empleados online que recibieron formación sobre Código Ético y anticorrupción ascendió al 89%, lo que se traduce en 2.550 personas

En 2022 se ha seguido desarrollando la formación del Código Ético y de Conducta (2.610 personas) han recibido esta formación). Entre ellos están todos los nuevos empleados que entraron a formar parte de Aqualia en 2022 (en la actividad nacional) y que contaban con acceso *online*, fueron convocados a la formación sobre el Código Ético y de Conducta que se puede seguir en Campus FCC.

También se ha realizado formación sobre anticorrupción: la relación con funcionarios públicos en el Grupo FCC (791). Así mismo se han organizado formaciones sobre el Modelo de Cumplimiento para los dueños del control y los dueños de proceso (88). Y 1.217 personas han participado en una formación en ciberacoso.

e) Fiscalidad

En materia fiscal, la compañía está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Ministerio de Hacienda, que establece los principios de transparencia y confianza mutua, así como la buena fe y lealtad entre las partes, garantizando una relación más eficaz y sin inseguridad jurídica. Aqualia cumple con la normativa fiscal de todas las jurisdicciones de los países en los que opera siguiendo la gobernanza fiscal y los mismos marcos de control que establece el Grupo FCC.

Adicionalmente, y con el objetivo de reducir al máximo los riesgos derivados de incumplimientos fiscales, FCC tiene un Código de Conducta Fiscal propio, de obligado cumplimiento para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del Grupo.

Este documento, en línea con los valores que lo inspiran, establece los principios básicos del Grupo FCC en materia fiscal, incluyendo el rigor y el cumplimiento de la normativa fiscal aplicable, el respeto a la Norma Marco de Control del Área Fiscal, y el aseguramiento de que la alta dirección revise las decisiones relevantes en materia tributaria, así como la promoción de la transparencia.

Además, como se ha indicado previamente, Aqualia dispone de un Canal Ético a través del cual los grupos de interés pueden informar de cualquier práctica inadecuada en materia de fiscalidad. Asimismo, el proceso de escucha activa realizado ha permitido detectar la importancia que los grupos de interés otorgan a la transparencia fiscal como valor diferencial de la compañía.

4.4. Cadena de suministro responsable y debida diligencia

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla una serie de acciones para implantar la cultura ética a lo largo de toda su actividad y países en los que opera.

L5 ÉTICA Y COMPLIANCE ODS 16		
Línea de trabajo	Homologación de proveedores	
Plan de Acción	Implantación del proceso de homologación de proveedores	Sensibilización de empresas proveedoras
Indicador	% Proveedores homologados NALANDA (sobre los susceptibles de homologación)*	Acciones de sensibilización en empresas proveedoras
Desempeño 2021	14,19% de proveedores homologados en España	0
Desempeño 2022	40,4% de proveedores homologados en España	2
Objetivo	80% en 2023	4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 16.6	Meta 17

** Criterios proveedores susceptibles de homologación: proveedores cuya facturación supera los 50.000€ (2021).

- Proveedores seleccionados en base a la clasificación de los materiales considerados de riesgo por compliance con facturación >10.000€.

- Proveedores del listado de actividades peligrosas que han facturado en 2021.

Con estos criterios el listado de proveedores susceptibles de homologación asciende a 1.137 (2021).

La gestión de la cadena de suministro es, cada día, más relevante en el contexto económico y social global. Esto se debe tanto a la creciente presión regulatoria en materia de sostenibilidad, como a la presión de la comunidad inversora. Especialmente para una compañía como Aqualia, que cada año adquiere más peso en el ámbito internacional.

Entre la normativa internacional, destaca la propuesta de la Directiva de la Comisión Europea sobre la diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad, con objeto de fomentar un comportamiento empresarial sostenible y responsable a lo largo de las cadenas de suministro mundiales.

Esta directiva -de aplicación a las actividades propias de las empresas, sus filiales y sus cadenas de suministro- deberá ser transpuesta en los próximos dos años por los países de la Unión Europea. La norma, exigirá a las empresas que determinen y, en caso necesario, prevengan, atajen o mitiguen los

efectos adversos de sus actividades en los derechos humanos; por ejemplo, trabajo infantil y explotación de los trabajadores, o en el ámbito ambiental; por ejemplo, la contaminación y la pérdida de biodiversidad. Para cumplir con el deber de diligencia debida de las empresas, estas deberán integrar la debida diligencia en sus estrategias y a lo largo de toda la cadena de valor. Aqualia, junto con el resto de las empresas del grupo FCC se prepara para acometer esta nueva normativa.

a) Diligencia debida con terceras partes

Ante la próxima entrada en vigor de la Directiva Europea sobre la diligencia debida, el grado actual de desempeño en *compliance* y preparación sitúa a la compañía en una posición óptima para la integración normativa en la gestión de la compañía.

- Durante el año 2022, Aqualia continuó con las actividades de análisis de terceras partes de Aqualia en materia de cumplimiento, consolidando la aplicación y el conocimiento por parte de toda la organización de las medidas de diligencia debida contempladas en el Procedimiento aprobado en junio de 2020.
- La evaluación de los terceros se lleva a cabo siguiendo el principio de proporcionalidad y con un enfoque al riesgo. A partir de la identificación de los diferentes tipos de *business parties* (socios, agentes, colaboradores, proveedores singulares, etc.), se determina el nivel de riesgo del tercero (alto, medio o bajo) en el contexto del proyecto, el sector y el país en el que se desarrollará la actividad. El alcance del análisis para la evaluación del riesgo final se establece sobre la base del riesgo inicial, derivado de las informaciones básicas proporcionadas por el departamento solicitante, y comprende desde la consulta de listas de sanciones hasta la solicitud de un *background check* al Departamento de Inteligencia de FCC.
- Con respecto al alcance de las medidas de diligencia debida, Aqualia trabajó en profundizar en los análisis de los clientes industriales de Aqualia para poder conocer sus alineamientos con los principios y valores de nuestra organización, siempre respetando, como en el resto de las *due diligence*, el principio de proporcionalidad y basando el análisis en un enfoque al riesgo, siempre en colaboración con el departamento de Inteligencia de FCC.
- Y, por otra parte, en el desarrollo del proceso de homologación de proveedores, junto con FCC, proporcionando los requisitos mínimos exigibles para la certificación de idoneidad de estos terceros, en materia de cumplimiento. Cabe destacar durante este año el desarrollo del proceso de homologación en materia de *compliance* de *business partners* en la actividad que Aqualia desarrolla en Colombia.
- A fecha 31 de diciembre de 2022, a nivel corporativo, se han recibido 82 solicitudes internas para analizar a terceras partes que formaban parte de 50 proyectos distintos. De los informes de valoración final emitidos por la Dirección de Cumplimiento, un 22% de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto; un 47%, de riesgo medio y un 31%, de riesgo bajo. En función de los niveles de riesgo, se aplican medidas de mitigación y, posteriormente, se monitoriza la correcta implantación de dichas medidas.

Debida diligencia en la estrategia

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 contempla trasladar a la cadena de suministro la cultura, los valores éticos y el compliance así como el impacto que la compañía tiene en sus proveedores integrándolos así en sus prioridades estratégicas.

El marco integrado para garantizar una compra responsable está caracterizado por:

- Cumplimiento de los principios básicos del Código Ético y de Conducta del Grupo FCC que deben cumplir todos los proveedores, socios y colaboradores, así como el cumplimiento de los Principios de transparencia, competitividad y objetividad.
- Compromiso de aceptación y cumplimiento de cláusulas éticas, incluyendo la Política Anti-corrupción de Aqualia.

b) Proceso de *due diligence* a proveedores

Los nuevos proveedores son evaluados y seleccionados en función de los criterios establecidos en el proceso de selección de proveedores.

En función del riesgo determinado inicialmente por el área de *compliance*, en algunos casos puede requerirse la realización de una *due diligence* reforzada para verificar las señales de alerta que puedan haber surgido durante la homologación. A partir de las conclusiones obtenidas del proceso de *due diligence*, el departamento de compras decide si el proveedor debe ser o no homologado y en qué condiciones, estableciendo en su caso medidas preventivas o correctivas.

Todos los nuevos proveedores son evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales establecidos por Aqualia. Un total de 368 proveedores fueron evaluados en relación a los impactos ambientales.

Tipo proveedor	% Evaluaciones realizadas a proveedores*
Proveedores Globales	5%
Proveedores locales	95%

* Criterios proveedores susceptibles de homologación:

- Proveedores cuya facturación supera los 50.000€ (2022).
- Proveedores seleccionados en base a la clasificación de los materiales considerados de riesgo por *Compliance* con facturación >10.000€.
- Proveedores del listado de actividades peligrosas que han facturado en 2022. Con estos criterios el listado de proveedores susceptibles de homologación asciende a 911 (2022).

c) Proceso de homologación de proveedores

Durante 2022, Aqualia trabajó en la ampliación del desarrollo del sistema de gestión de proveedores del Grupo FCC a Colombia. En este se incluye la homologación de proveedores por materias. Además de España, a comienzos de 2023 este proceso ya se encuentra activo en Colombia.

El proceso de homologación consta de un estudio de posibles riesgos asociados a la información aportada por el proveedor en cuestión. Los proveedores deben cumplimentar debidamente su registro en la plataforma del Grupo, para poder ser considerados “proveedores homologables”. Una vez que se realiza dicho registro, el proveedor debe firmar una Declaración Responsable en materia Anticorrupción, recepción y entrega de regalos, conflictos de interés, y Derechos humanos.

El proveedor debe dar respuesta a una serie de cuestionarios, entre los que se incluyen materias referentes a criterios sociales, ambientales y de gobernanza, destacando las siguientes:

- Información referente a la situación financiera.
- Certificaciones e información relativa a sistemas de Calidad y Gestión Medioambiental.
- Información relativa al sistema de Prevención de Riesgos Laborales.
- Datos referentes a la plantilla, incluyendo número de trabajadores, porcentaje de mujeres, edad promedio y antigüedad media de los trabajadores.
- Responsabilidad Social Corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos, política antidiscriminación, adhesión a Pacto Mundial, certificación de sistema de gestión ética/social, sanciones o procesos judiciales por violación de los DD. HH., comunicación política sostenibilidad, valoración de la satisfacción de los empleados, políticas de conciliación.
- Cumplimiento, incluyendo Código Ético propio y aceptación del Código Ético del Grupo FCC, modelo de prevención penal, canal de denuncias, existencia de Compliance Officer, políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y sanciones o condenas por corrupción, soborno o tráfico de influencias.
- Protección de datos, incluyendo la existencia de un Delegado de Protección de Datos, procedimiento de notificación de violaciones de datos, brechas de seguridad, análisis de riesgos y medidas de seguridad, sanciones recibidas y procedimientos sancionadores abiertos en materia de ciberseguridad, privacidad de empleados y apoyo a las comunidades locales.

d) Mejora de la relación con subcontratistas

En base a la cultura preventiva y de seguridad de la compañía, en los últimos años, se ha realizado un impulso importante por lograr el objetivo marcado de que los contratistas, con los que Aqualia trabaja, lleven a cabo un excelente desempeño en seguridad y salud y que se monitorice, desde el proceso previo a la contratación hasta la finalización de los trabajos.

Ante el refuerzo que ha supuesto la implantación y uso de NALANDA, plataforma de homologación de proveedores del grupo, Aqualia se ha marcado una hoja de ruta en la gestión de los contratistas en Aqualia y que resumimos a continuación:

Se continua con el programa de supervisión y se ha modulado con las sugerencias de los propios contratistas y servicios de Aqualia. Además, estamos trabajando en procedimientos que complemen-ten el actual sistema a fin de cubrir particularidades que existen con cierta tipología de contratistas.

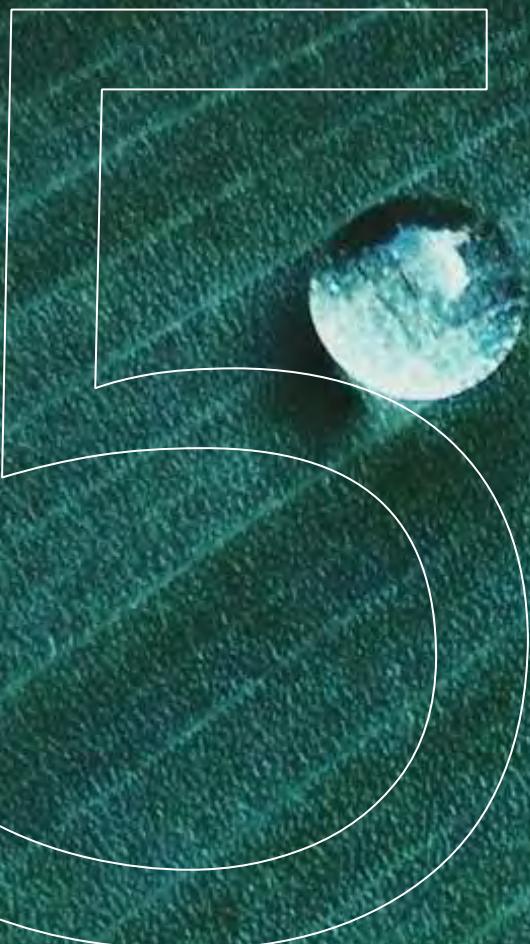
4.5. Proveedores en cifras

Tipo proveedor	Nº Proveedores				% Nº Proveedores			
	2022	2021	2020	21/22	2022	2021	2020	21/22
Proveedores globales	348	246	252	41%	2%	2%	2%	0 pp
Proveedores locales	14.940	14.220	13.921	5%	98%	98%	98%	0 pp
Total	15.288	14.466	14.173	6%	100%	100%	100%	0 pp

Tipo proveedor (importe en €)	2022	2021	2020	Variación 21/22
Proveedores globales	30.494.313	24.621.170	32.686.994	24%
Proveedores locales	480.590.335	421.181.349	431.792.448	14%
Total	511.084.649	445.802.519	464.479.442	15%

Los proveedores locales son aquellos que están ubicados geográficamente en los mismos territorios en los que Aqualia está prestando su servicio. En este caso, se va a definir local como CCAA. Esto lleva a que Aqualia logre el desarrollo local de aquellas zonas en las que está implementado."

Cantidad facturada por tipología de proveedor	Unidad	2022	2021	Variación 21/22
Consultorías y servicios generales	€	67.714.927	64.561.047	5%
Suministro de materiales y equipo	€	49.320.399	39.483.655	25%
Suministros de mantenimiento y equipos	€	47.608.127	37.464.551	27%
Maquinaria y medios auxiliares	€	6.268.081	8.845.820	-29%
Transporte y servicios logísticos	€	4.567.091	3.792.542	20%
Energía, combustibles y agua	€	244.310.450	207.597.364	18%
Servicios de subcontratas	€	91.295.574	84.057.540	9%
Total	€	511.084.649	445.802.519	15%



Cuidamos de la naturaleza: mitigación y adaptación al cambio climático

Creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos y equilibrando la relación entre el medio ambiente y las personas.

Como expertos, queremos transmitir nuestro sentimiento de responsabilidad, acercando el conocimiento sobre la gestión del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de lo vital del servicio y las problemáticas ambientales.

Contenido

Entrevista a Pedro Rodríguez, Director de Operaciones y Tecnología.....	73
Contexto.....	74
5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral.....	75
5.2. Reducción del consumo hídrico.....	79
5.3. Optimización energética y reducción de emisiones.....	86
5.4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad.....	95
5.5. Sensibilización ambiental.....	100
5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático.....	105

En primera persona...

“La sostenibilidad es un aliado fundamental para el negocio que nos hace poner el foco en el largo plazo”

Desde el departamento de Operaciones y Tecnología, Pedro Rodríguez está al cargo de un gran equipo de soporte estratégico para que todos los servicios de Aqualia realicen de la forma más eficiente su trabajo. Esta área pone el foco en la innovación medioambiental, un gran desafío que abordan las compañías del siglo XXI ya inmersas en el reto de la descarbonización en Europa.

¿Cómo afronta su departamento este reto corporativo de transición hacia un modelo cada día más sostenible?

Estamos en un momento clave y el sector del agua afronta enormes desafíos. Los efectos de la crisis climática, como el estrés hídrico, unido a la falta de sensibilización de las personas con respecto al cuidado del recurso, son un riesgo para el desempeño de nuestra actividad. Además, el marco en el que nos movemos no es sencillo: la regulación es cada vez más exigente y nos encontramos a diferentes actores del mercado que ponen en duda nuestra legitimidad como gestores del recurso. No debería ser así. En nuestro sector, las alianzas y la colaboración resultan crucia-

les para el diseño de un ciclo del agua resiliente.

A pesar de este contexto, la apuesta de Aqualia por la transición hacia un modelo más sostenible es firme ya que, debido a nuestra especialización, nuestra preocupación por el agua y su futuro es genuina. En este sentido y como señala la novela de Steven Johnson, *El mapa fantasma*, sobre la resolución del cólera que envolvió Londres en 1854 y que cambió las ciudades modernas: “desde siempre quien ha resuelto la problemática del agua, ha resuelto problemas trascendentales para la sociedad”. Creo que somos un actor muy valioso para la sociedad y tenemos la oportunidad de reinventar nuestro modelo, situando la sostenibilidad como una piedra angular, un aliado fundamental que nos hace tener una visión a largo plazo para aportar soluciones innovadoras.

¿Y cómo enfrentan el tsunami regulatorio que empieza ya a materializarse en Europa con la aprobación de la nueva directiva y la llegada de la taxonomía?

La regulación europea empuja a canalizar el capital hacia inversiones sostenibles que contribuyan

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto conlleva establecer un marco de reporte común a todas las compañías y fijar unos criterios universales de actividades consideradas como sostenibles —según una taxonomía también común—. Estamos preparados para afrontar estos retos. Desde 2006 reportamos a todos nuestros grupos de interés según GRI y recientemente hemos cerrado una financiación verde de 1.100 millones gracias a las medidas tomadas en el ámbito de la emergencia climática y el cuidado del planeta. Creo que estamos haciendo un buen trabajo, adelantándonos a la regulación y colaborando con todos los departamentos para que las tendencias regulatorias sean verdaderamente oportunidades de crecimiento.

Desde una visión más global, somos parte del liderazgo que ejerce Europa en la carrera de la sostenibilidad. Entendemos y asumimos nuestra responsabilidad como impulsores de esta transición en todos los países en los que estamos presentes.

PEDRO RODRÍGUEZ
DIRECTOR DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA
#Descarbonización #EconomíaCircular #Regenerar #Biodiversidad #Biofactorías



Aqualia lanzó en 2021 el primer documento estratégico que no tiene carácter exclusivamente económico, el PESA 2021-2023. ¿Cómo contribuyen desde su departamento?

Somos un área corporativa y lo entendemos como un logro de la compañía. Pero nuestra acción está directamente relacionada con la línea estratégica de Emergencia climática y cuidado del planeta para afrontar las ya conocidas crisis gemelas (clima y biodiversidad). Para ello, desarrollamos una intensa actividad dirigida a mejorar la eficiencia en las redes de distribución, a optimizar la energía y reducir emisiones o impulsar la transferencia de los proyectos de I+D+i al área de producción, que este año hemos aumentado de dos a ocho.

Especialmente relevantes han sido las iniciativas sobre economía circular: el aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas, la transformación de efluentes en agua apta para el riego o la generación de energía a partir de agua residual. Asimismo, contamos con dos proyectos en la vanguardia de la innovación —Zepelin y Eclerosis— con el propósito de investigar la producción de hidrógeno verde y biometano. La transición energética también es un elemento clave y ahora mismo trabajamos en cuatro líneas: el cálculo de la huella de carbono individualizada por país, la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, el uso de energías renovables que, gracias a la incorporación de Georgia, ha aumentado de 19.100 a 673.806 GJ (un 3.478% más) y la transformación

de la flota de vehículos, que ha pasado de representar el 7% al 12,54% en 2023.

Y también llevamos a cabo acciones para la protección de la biodiversidad. Todas ellas resultan inherentes a nuestro propósito. Destacaría la recuperación de humedales o ríos, el cuidado e impulso de la fauna o la regeneración de terrenos para mejorar el hábitat.

En nuestro sector, las alianzas y la colaboración resultan cruciales para el diseño de un ciclo del agua resiliente

Pensando en 2022, ¿qué acciones o proyectos de los que ha llevado a cabo su departamento considera que han tenido mayor impacto?

Uno de los hitos ha sido el gran crecimiento de la compañía, lo que ha traído consigo una estrategia para exportar nuestra operación y nuestros estándares a otros países. Hemos reforzado el área de Operaciones y Tecnología, que está enfocada a aportar ese paraguas corporativo de gestión y procedimiento, para hacer las cosas mejor y más ágilmente. Esperamos que esto suponga una mejora para todas las direcciones

técnicas y, por extensión, para todos nuestros profesionales.

En cuanto al propósito de Aqualia, garantizar el acceso al agua, creo que un hito es el proyecto LIFE INTEXT, que pretende combatir la escasez de agua en pequeñas comunidades. Este proyecto tiene mucho margen de crecimiento —y de impacto— y con él también estamos ligando la innovación a las necesidades del mercado.

Tras todos estos cambios, ¿con qué retos se encontrará Aqualia en el corto plazo?

Sin duda, la digitalización es un reto complicado de cumplir, pero se trata de un desafío a nivel sector que debe evolucionar. Otro ámbito que tenemos que abordar es la innovación, que aporta muchísimo a la sostenibilidad. En este caso, debemos promover la generación de ideas y ser capaces de activarlas.

Nuestro futuro más inmediato es seguir trabajando en renovar nuestra hoja de ruta, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023. Debemos enriquecerlo y convertirlo en el documento de referencia para todos los empleados. Cumplir sus objetivos será la clave para esta transición hacia la sostenibilidad, que para nosotros es y siempre ha sido tan estratégica como necesaria.

Contexto

El agua es una fuente de equilibrio del ser humano con su entorno. Por ello, hoy ante un contexto internacional en el que el *World Economic Forum* señala entre los principales riesgos globales el fracaso en la mitigación y adaptación al cambio climático, los desastres naturales o la crisis de los recursos naturales, la implicación de Aqualia en la lucha contra la emergencia climática es ineludible. Así, la compañía trabaja para cuidar y satisfacer las necesidades de acceso al agua de sus usuarios y clientes, contribuyendo a su bienestar, preservando el valor de los recursos hídricos, respetando la naturaleza y minimizando el impacto medioambiental de su actividad.

Para ello, se apuesta por el diseño y desarrollo de soluciones innovadoras con el objetivo de abastecer de agua aquellas zonas con escasa disponibilidad del recurso. Y, de acuerdo con sus esfuerzos en el ámbito de la economía circular, Aqualia contribuye a la reutilización del agua para maximizar y rentabilizar su uso en procesos de distribución, suministro y consumo, evitando así el despilfarro de uno de los recursos más valiosos del entorno natural.

Este compromiso se gestiona a través del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, recogiendo la contribución activa en favor de la lucha contra el cambio climático en el eje estratégico de Emergencia climática y cuidado del planeta.

A través de esta línea estratégica, Aqualia contribuye a los grandes desafíos globales en materia ambiental:

- Contaminación y cambio climático
- Escasez hídrica consecuencia del cambio climático
- Economía circular y el cuidado del planeta
- Protección y recuperación de ecosistemas

5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral

Aqualia materializa su gestión ambiental eficiente y sostenible a través de su Sistema de Gestión Integrado certificado en el ámbito Ambiental (ISO 14001), Energético (ISO 50001)⁸ y de Calidad (ISO 9001); que cuenta asimismo con una Política Integrada.

En 2022, la compañía ha trabajado en la implantación de la nueva Norma ISO 45001 en el Sistema de Gestión Integrado de Aqualia. Para ello, se han establecido Comités integrados y se han realizado, también de forma integrada y de la mano de AENOR, los procesos de auditorías, tanto internos como externos.

Este sistema permite a la compañía conocer y medir sus impactos ambientales para responder a las expectativas de sus grupos de interés, asegurando una gestión ambiental eficiente y sostenible que le permita enfrentar los grandes desafíos ambientales de nuestra era. En concreto, para responder al reto climático, la compañía certifica además su Huella de Carbono (ISO14064-1⁹).

Los requisitos que establece este Sistema Integrado de Gestión son los siguientes:

- Identificación y evaluación de aspectos ambientales.
- Identificación y seguimiento de requisitos legales y contractuales.
- Control operacional de los aspectos ambientales y de los principales usos y consumos energéticos (realizado según requisitos del Sistema de Gestión de Calidad).
- Identificación y evaluación de riesgos ambientales y establecimiento de medidas preventivas y de respuesta ante posibles incidentes/ accidentes.
- Mejora continua, estableciendo objetivos y revisión del Sistema de Gestión.

El principal impacto ambiental que Aqualia genera con su actividad está relacionado con el consumo de reactivos, la generación de residuos peligrosos y no peligrosos y el consumo energético. Asimismo, la Política de Aqualia incluye un compromiso con el principio de prevención de la contaminación, que supone que el riesgo pueda ser conocido anticipadamente y que puedan adoptarse medidas para neutralizarlo. Al principio de precaución se da respuesta a través de la implantación del sistema de gestión ambiental y a través de la gestión de riesgos.

⁸ Desde el año 2016, y cada cuatro años, la compañía somete a auditorías energéticas (acordes a la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía) a un conjunto de instalaciones de producción que consumen más de un 85% del consumo total de la compañía en España.

⁹ Alcance: España y Portugal.

En la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental se define el control operacional de los aspectos ambientales significativos y de los requisitos legales aplicables a través de procedimientos e instrucciones técnicas¹⁰. Los principales aspectos considerados y los controles establecidos son:

Consumo de reactivos	Residuos	Consumo energético	Huella de carbono
<ul style="list-style-type: none"> -I+D+i en soluciones para abastecer a zonas con escasez de agua. -Soluciones de economía circular para eficiencia de recursos naturales 	<ul style="list-style-type: none"> -Almacenamiento y gestión final de residuos peligrosos y no peligrosos según legislación vigente. -Uso agrícola para fangos de EDAR. 	<ul style="list-style-type: none"> -Revisiones energéticas según ISO 50001 y RD 56/2016. -Mejora de la medición. -Cálculo de rendimiento energético de bombas. -Optimización y mejora de procesos, instalaciones y equipos de producción. -Optimización de la compra de energía (potencia). -Mantenimiento y mejora del rendimiento hidráulico de la red. 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la Actividad de Aqualia 2020 – 2022. -El 100% de países en los que opera Aqualia han calculado su huella de carbono en 2022*

* Porcentaje referido a aquellos contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado.

Para la gestión de riesgos ambientales la compañía dispone de Fichas de Riesgo Ambiental “generales” y adaptables por los Contratos a sus circunstancias particulares. Estas fichas contienen: las medidas preventivas a tomar frente al riesgo y la respuesta a adoptar ante materializaciones del riesgo. Algunos ejemplos de medidas preventivas son: almacenamiento de productos químicos y residuos peligrosos cubiertos, identificados, con cubetos y con absorbentes para la recogida de derrames; sistemas de detección de fugas de cloro gas, etc.

Aqualia no dispone de provisiones específicas para atender contingencias medioambientales, por no contemplarse la existencia de eventualidades significativas en la materia. En todo caso, como empresa perteneciente al Grupo FCC, cuenta con la cobertura de las pólizas de responsabilidad civil general y medioambiental del Grupo ante posibles accidentes, daños o riesgos ocasionados en forma de contaminación accidental sobre el medio ambiente.

Respecto a los objetivos, el Comité de Dirección a través del Comité del Sistema de Gestión establece los hitos globales del Sistema de Gestión (como, por ejemplo, proyectos de reducción energética y huella de carbono, la gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua). Como empresa especializada en el diseño, construcción y gestión de infraestructuras hidráulicas, la excelencia en esta gestión permite cumplir los objetivos estratégicos que se concretan en objetivos específicos dentro de los contratos definidos y aprobados por las áreas de producción.

10 GA-203 Riesgos Ambientales; ITG-GA-01 Residuos; ITG-GA-02 Residuos Peligrosos; ITG-GA-03 Residuos no peligrosos; ITG-GA-04 Lodos Depuración ITG-GA-06 Evaluación ruido; ITG-GA-12 Biodiversidad; IT-ESP-SG-01 Req; Legales e Inspecciones.

Una gestión sostenible certificada



Entre los hitos logrados en 2022 en materia de certificación cabe destacar:

- Adaptación a la nueva Norma ISO 14064-1:2018, lo que completa de forma más específica el cálculo de las emisiones de efecto invernadero indirectas, las llamadas anteriormente Alcance 3.
- Aumento del alcance de la estrategia de Gestión Energética y Cambio Climático. Seguimiento de los contratos con revisión energética.
- Cálculo de la huella de carbono a perímetro variable condicionado. La huella de carbono se mide, como mínimo, en aquellos contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020¹¹.
- Cálculo y verificación de la huella de carbono de toda la actividad de Aqualia en España y Portugal 2021.
- Inscripción en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD) para toda la Actividad de Aqualia en España, solicitando el Certificado “CALCULO+REDUZCO” para 2021.
- Realización del Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la Actividad de Aqualia 2020 – 2022.
- Verificación de las emisiones evitadas en el Proyecto CLIMA de la OECC del MITERD, aprobado en 2018, para la utilización de combustibles alternativos, propios de la actividad de la compañía, en los automóviles.

¹¹ En 2022 se ha medido la huella de carbono en Georgia que tiene menos de tres años. Ref. Anexo. HC.

- Seguimiento del proyecto de Implantación del Sistema de Gestión Energética en toda la actividad de España, en cumplimiento del RD 56/2016.
- Por segundo año consecutivo, Aqualia certifica su Estrategia para la Contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por parte de AENOR, de manera integrada junto con la Memoria de Sostenibilidad anual, bajo criterios GRI.

	ISO 9.001	ISO 14.001	ISO 50.001
2022			
Aqualia	79,2%	79%	54,7%
2021			
Aqualia	80,1%	80,1%	59,2%

Nota: Porcentajes de cifra de negocio certificado, incluye España e Internacional.

Gestión integral eficiente del ciclo del agua

Aqualia es una empresa global que enfoca su gestión, en cada comunidad donde presta servicio, a la eficiencia del ciclo integral del agua. Consciente de la importancia de la protección del medio ambiente y de la correcta gestión de recursos escasos, la compañía dedica grandes esfuerzos a mejorar y mantener la red de abastecimiento para contribuir a la preservación del agua.

Como empresa especializada en el diseño, construcción y gestión de todo tipo de infraestructuras hidráulicas, la excelencia en esta gestión permite cumplir los objetivos estratégicos de garantizar la optimización de los recursos públicos y privados y fomentar el desarrollo sostenible de las comunidades, el uso y producción de energías renovables, etc.

Con dedicación al agua urbana, al agua de riego y al agua industrial, Aqualia proporciona todo tipo de soluciones de agua para el sector de la industria y sus procesos. Para ello diseña, construye y opera instalaciones e infraestructuras, ofreciendo un servicio adecuado a cada cliente, tanto con instalaciones llave en mano, como suministrando equipos, acompañados con la asistencia técnica que se precise.

5.2. Reducción del consumo hídrico

Aqualia busca con su actividad la reducción del consumo hídrico. Además, la compañía regenera los entornos donde está presente, anticipándose a los grandes retos (desde 2014 es la primera empresa del sector en calcular el impacto de su actividad).

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para lograr la reducción del consumo hídrico.

L2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA ODS 6				
Línea de trabajo	Reducción del consumo hídrico			
Plan de Acción	Reducción de los volúmenes de agua no registrada (ANR)	Mejora de la eficiencia de las redes de distribución de agua		
Indicador	% del volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua injectado en la red de distribución.	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día		
Desempeño 2021	29,3%	12,1 m ³ /km/día		
Desempeño 2022	28,29%	12,14 m ³ /km/día		
Objetivo	27% en 2023	12 m ³ /km/día en 2023		
Desarrollo sostenible	Meta 6.4	Meta 6.3		
	↓	↓		
Métricas de impacto potencial	Ahorro de agua anual	Volumen anual de aguas residuales tratado o evitado	Tratamiento y eliminación de lodos de aguas residuales	Reutilización de lodos de aguas residuales
RETO GLOBAL Escasez hídrica consecuencia del cambio climático Gestión de vertidos y el cuidado del planeta				

Huella hídrica: la clave contra la desertificación

La conservación del recurso agua se hace imprescindible en el actual panorama global en el que se incrementa la frecuencia de episodios de falta de agua. Por eso, Aqualia es un aliado de referencia de gobiernos, comunidades y corporaciones industriales para implantar planes de acción o políticas dirigidas al aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas o la transformación de efluentes en agua apta para el riego.

Llevar a cabo una eficiente gestión del agua no solo supone un servicio esencial para la ciudadanía, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del conjunto de la sociedad. El momento actual de policrisis, ha puesto de relieve la importancia de contar con la garantía de unos servicios de agua sostenibles desde el punto de vista social, económico y medioambiental, no solo como primera barrera de prevención sanitaria, sino como elemento básico para la estabilidad social y el progreso.

En la Directiva Europea 2020/2184 relativa a la calidad de aguas destinadas al consumo con medidas de ahorro y eficiencia en el consumo de agua, se recoge la problemática europea de las fugas en las redes de distribución y establece un plazo de tres años para su evaluación.

Con el fin de dar respuesta a este requerimiento, y en continuidad con la innovación en una mejora continua del servicio, Aqualia ha desarrollado, en 2022, programas propios de digitalización para la medición inteligente. Uno de estos programas es Aqualia Water Analytics (AWA) plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua, integrada en Aqualia Live. AqualiaWA incluye todas las funcionalidades necesarias para la gestión inteligente y eficiente del ciclo del agua en pueblos y ciudades: analítica de consumos, balances hidráulicos para la detección de roturas y fraudes, generación automática de comunicaciones. Así, aplicando la inteligencia artificial y el *machine learning*, la compañía logra la información necesaria para la prelocalización de fugas y la detección rápida en instalaciones con el objetivo de lograr disminuir el volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución menor o igual a 27%, en 2023.

Estos programas son exportables a otros países. Actualmente, son herramientas clave para el despliegue de los servicios de Aqualia en Francia y en Colombia.

Otros sistemas de medición inteligente desarrollados por Aqualia son el programa de información geográfica (GEO) o NOW (Plataforma que integra: Gestión de activos, Movilidad y Módulo lecturas), que junto con Aqualia Water Analytics (AWA), están a disposición de administraciones y ciudadanos para ofrecer un mayor control y un consumo más eficiente.

Recurso natural (m ³)	2022	2021	22/21
Volumen de agua bruta captada para su gestión	1.590.377.560	988.938.615	61%
Agua potable producida	1.287.185.226	708.279.045	82%
Agua depurada	835.276.327	695.277.335	20%
Agua bruta comprada	220.994.447	210.297.997	5%
Agua tratada comprada	272.142.365	265.717.202	2,4%

Nota: El incremento en 2022 se debe al a inclusión de Georgia, Colombia y México en el alcance.

Es relevante destacar que, en la mayoría de los casos, el agua obtenida por Aqualia se extrae de captaciones que tienen el carácter de concesión, otorgada por las Administraciones competentes, en materia hidráulica y/o sanitaria. Tanto estas concesiones como los casos en los que Aqualia tiene propiedad sobre los activos -por ejemplo, en Georgia o SmVAK- requieren una serie de condiciones específicas que garantizan que la extracción de agua no produce daños medioambientales (reducción perjudicial de caudales de cauces, afectaciones del nivel de los acuíferos, ...).

En territorios sometidos a condiciones especiales de estrés hídrico, se establecen objetivos de mejora de la eficiencia de las redes más allá de los fijados en el Sistema de Gestión.

En relación con el agua vertida, esta se ajusta a las condiciones establecidas en las autorizaciones de vertido concedidas por la Administración competente en materia hidráulica. En este sentido, Aqualia respeta las condiciones establecidas en estas autorizaciones, garantizando así que no se producen impactos medioambientales significativos.

Agua captada por fuentes de extracción (m ³)	2022		2021		22/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
Suministro de agua municipal o de otras "entidades"	272.142.365	268.856.354	259.080.825	258.216.764	5%	4%
Agua superficial total	949.951.700	324.908.923	394.523.341	337.674.546	141%**	-4%
Agua marina (total)	343.064.361	343.064.361	340.953.808	340.953.808	1%	1%
Agua salobre (total)	13.094.152	13.094.152	22.600.766	22.600.766	-42%	-42%
Agua subterránea (total)	281.229.753	242.518.957	229.164.586	219.313.425	23%	11%
Sin definir	1.094.648	-	1.696.114	-	-35%	-
Extracción total de agua	1.860.576.979	1.192.442.747	1.248.019.440	1.178.759.309	49%	1%

*De los países que reportan datos medioambientales, los que tienen estrés hídrico son: Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Emiratos, España, Italia, México y Portugal.

**En 2022 se incluyen Georgia, Colombia y México en el perímetro del reporting. El incremento del 141% en la extracción del agua superficial se debe principalmente a Georgia (529.422.116 m³).

	2022		2021		22/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
Agua reciclada o reutilizada (m ³)	80.862.569	80.862.569**	64.164.186	64.164.186	26%	26%

*Las zonas con estrés hídrico se han definido conforme a lo estipulado en el siguiente enlace: <https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings> y se han asociado a nivel país.

** Los tres países que reciclan son Egipto, España y Emiratos.

Hay que destacar que cuando el agua reciclada en la zona de estrés hídrico coincide con el agua total reciclada, se debe a que el 100% de los países que reciclan o reutilizan agua se encuentran en zona de estrés hídrico.

Vertidos controlados de agua

El control de los vertidos es parte de la propia actividad de la gestión integral del agua. En concreto Aqualia da cumplimiento a los requisitos legales y contractuales y establece objetivos de mejora sobre los parámetros de vertido. Dicho control se realiza a través de la operación y mantenimiento de las instalaciones, así como del control analítico del proceso y de los vertidos, con laboratorios propios y externos.

La compañía dispone de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales. Dichos planes establecen acciones preventivas y de respuesta. Como ejemplo de medidas preventivas comunes se encuentra, por ejemplo, el almacenamiento de productos químicos y residuos peligrosos cubiertos e identificados, con cubetos y con absorbentes para la recogida de derrames.

Las estaciones depuradoras de agua residual gestionadas por Aqualia disponen de autorizaciones de vertido aprobadas por la administración competente en materia hidráulica. Estas autorizaciones de vertido incorporan los requisitos en cuanto a la calidad y cantidad del agua vertida, incluyendo, en múltiples ocasiones, requisitos particulares más exigentes que los especificados en la legislación, atendiendo a las características del agua depurada y del medio receptor.

Actualmente no hay estaciones depuradoras identificadas que carezcan de autorizaciones de vertido o legislación aplicable en materia de vertido de aguas al medio natural, que requieran que Aqualia establezca unos criterios mínimos de vertido.

Independientemente del país donde se construya una instalación, Aqualia utiliza tecnología europea, que cumple con altos estándares en cuanto a niveles de vertidos. Esto asegura que en la mayoría de los países se superan los niveles mínimos establecidos por los requerimientos normativos.

Vertidos de agua (m ³)	2022		2021		22/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)	680.014.282	594.029.366	681.281.081	628.532.078	0%	-5%
Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)	300.743.788	170.157.537	166.821.758	166.821.758	80%	2%
Total	980.758.070	761.836.928	848.102.839	795.353.836	16%	-4%

Nota: Georgia se añade al perímetro.

Las iniciativas de circularidad en el ciclo del agua también contribuyen a reducir el consumo de agua. Sin embargo, solo son posibles con la colaboración de los ciudadanos y las Administraciones Públicas, imprescindibles en la instalación de las infraestructuras necesarias e implantación de hábitos de consumo adecuados.

Como más adelante se detalla, Aqualia lleva a cabo numerosas acciones de economía circular con el objetivo de mejorar la conservación del recurso, tales como el aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas o la transformación de efluentes en agua apta para el riego, etc.

Asimismo, Aqualia participa en diversos foros y grupos de trabajo sectoriales con el objetivo de intercambiar conocimientos y buenas prácticas del sector. Un ejemplo de ello es el liderazgo de Aqualia en la alianza multisectorial StepbyWater. Impulsada en torno al Decenio de la Acción de Naciones Unidas, esta alianza promueve de forma integrada, holística y transversal iniciativas dirigidas a la reducción y optimización del consumo del agua.

Calidad del agua

Es responsabilidad de Aqualia proteger la salud humana de los efectos adversos de toda contaminación de las aguas destinadas al consumo humano garantizando que están libres de cualquier microorganismo, parásito o sustancia que pudiera representar un peligro para la salud humana. Esto se logra gracias a que Aqualia cuenta con una red de 10 laboratorios acreditados distribuidos entre España, Italia y República Checa. Todos ellos, con una estructura que responde a la independencia de decisión de los laboratorios indicada en la norma EN ISO/IEC-17025, artículo 4.1, y a las necesidades analíticas de los contratos gestionados por el Grupo Aqualia, conforme a la reglamentación.

En España, Aqualia ha constituido un grupo de trabajo para el análisis del impacto en la organización de las nuevas exigencias que se incluyen en el nuevo Real Decreto sobre Calidad de Agua, que principalmente afectan a la inclusión de nuevos parámetros y tipos análisis, la elaboración de Planes Sanitarios del Agua enfocados a la identificación y gestión del riesgo en las diferentes infraestructuras de suministro de agua y aumento de la transparencia por lo que se refiera a la información a proporcionar al ciudadano de las infraestructuras y resultados analíticos.

La adaptación a este Real Decreto está ocasionando un cambio en los procedimientos, entre ellos la forma de gestionar las analíticas. Para estar actualizado en estas exigencias del Real Decreto sobre calidad del agua, se ha desarrollado un portal *web* desde el que se tendrá acceso a todos los boletines, así como toda la información acerca de las infraestructuras que está vinculada al Sistema Nacional de Información de Aguas de Consumo (SINAC), como por ejemplo las infraestructuras de las Zonas de Abastecimiento. Así mismo, las analíticas del agua están accesibles en un único portal donde se pueden consultar.

Determinaciones paramétricas en agua potable

	2022	2021	22/21
Determinaciones paramétricas en agua potable	1.167.738	1.021.192	14%
% determinaciones conformes	99,86%	99,91%	-0,001pp
Incumplimientos	1.660	874	90%

Nota: el aumento en el número de incumplimientos se debe a la inclusión de Colombia en el perímetro de reporte.

Limpieza de depósitos para asegurar la excelencia del agua

La limpieza de depósitos es una tarea clave para garantizar la calidad del agua que se suministra a los ciudadanos y usuarios. Aqualia se ocupa de la gestión de 3.092 depósitos o tanques de agua potables en todo el mundo, que requieren de una limpieza que puede alargarse varias semanas y

potables en todo el mundo, que requieren de una limpieza que puede alargarse varias semanas y que debe llevarse a cabo sin que afecte al suministro. Esta medida de limpieza, y las más de un millón de determinaciones analíticas que se realizan al año, garantizan la calidad del agua de consumo humano que llega a los grifos de todos los hogares.

Comunicar a los ciudadanos la importancia de estas labores resulta fundamental para poner en valor el trabajo que realiza la compañía para garantizar la calidad del agua que llega a los grifos y promover su consumo.



PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA EN LAS REDES

BUENA PRÁCTICA

Digitalización para la detección de fugas

Gracias al desarrollo de un sistema propio de medición y monitorización, en Baleares, en el último año se ha conseguido reducir un 20% el agua no registrada con respecto al año anterior. Lo que supone un ahorro de 300.000 metros cúbicos, equivalente a 120 piscinas olímpicas o 30.000 camiones cisterna de agua.



PROYECTOS DE REUTILIZACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Nuevos biofertilizantes a partir de alga: H2020 Sabana

Liderado por la Universidad de Almería, el consorcio de once entidades de cinco países (incluyendo República Checa y Hungría) incluye tres grandes empresas: Aqualia, Westfalia (Alemania) y el grupo alimentario italiano Veronesi.

El proyecto ha optimizado la producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes a partir de algas, y en las EDAR gestionados por Aqualia en Mérida (Badajoz) y Hellín (Albacete) se han implantado dos biorrefinerías a partir de cultivo de algas que suman cinco hectáreas.

Nos adelantamos a la legislación: Proyecto Life Phoenix

LIFE PHOENIX tiene como objetivo la obtención de agua regenerada a partir del efluente secundario de una depuradora, eliminando, además, micro plásticos y contaminantes emergentes. Así, la compañía busca poder desarrollar un sistema de ayuda a la decisión, que permita definir la solución adecuada para cada tamaño y tipo de población, optimizando los costes de implantación y operación y garantizando un agua regenerada que cumpla con los requisitos de calidad exigidos por la nueva Directiva Europea 2020/741

El proyecto sitúa a la compañía a la vanguardia del sector y se adelanta así a la nueva norma europea cuyos requisitos son más estrictos que los de la normativa nacional vigente.

Proyecto MARadentro

Llevado a cabo en la Estación Depuradora de Aguas Residuales, de Medina del Campo, el proyecto MarAdentro tiene el objetivo de construir un sistema de infiltración de 400 m² para el tratamiento avanzado de agua depurada y su reutilización en la recarga de acuíferos.

El objetivo de Aqualia con este proyecto consiste en la reducción de presión sobre los recursos hídricos mediante el desarrollo de técnicas innovadoras y guías de operación para una mejor gestión de la reutilización de aguas mediante tratamiento de bajo coste.

BUENA PRÁCTICA

Proyecto Demostrativo para la Reutilización de Aguas de la EDAR de Villapérez, en Asturias

La reutilización de aguas residuales que se presenta como una alternativa que permite disminuir la demanda de agua potable en ciertos usos industriales, agrícolas y urbanos, así como reducir la carga contaminante, es una de las apuestas de Aqualia para la mitigación y adaptación al cambio climático.

Debido a la agrupación de actividades industriales, fundamentalmente en la zona central de Asturias, donde se ubica la EDAR de Villapérez, la de mayor volumen de tratamiento del Principado y en línea con el Plan Director de Saneamiento y Depuración de Aguas del Principado de Asturias (2020-2030), la compañía ha puesto en marcha una planta piloto demostrativa en la que validar la combinación de distintas tecnologías que permitan obtener aguas de distinta calidad para usos industriales. Además, a los procesos de esta planta se añadirá una etapa de electrodesionización (EDI) con el objetivo obtener aguas de alta calidad, para su posible uso en la producción de hidrógeno.

Los resultados de este proyecto se conocerán durante el año 2023.

5.3. Optimización energética y reducción de emisiones



Aqualia, primera empresa del sector del agua en registrar la Huella de Carbono (HC) para toda su actividad en España según la Norma ISO 14064-1.

La actual situación de emergencia climática en la que se encuentra el planeta lleva a los gobiernos, comunidades y corporaciones industriales, a buscar operadores especializados que les ayuden a dar soluciones eficaces a los problemas de abastecimiento agua, saneamiento y depuración desde modelos que apuesten de manera clara por la optimización energética.

Aqualia, como empresa global, se compromete con el Convenio Marco del Acuerdo de París, en relación con el calentamiento global y a la Descarbonización, compromiso que hace extensible a todos los países donde está presente. En concreto, en España, el desempeño de Aqualia se alinea con la Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo publicada por el MITERD (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico), que fija una hoja de ruta para que las empresas españolas diseñen sus estrategias de Descarbonización con horizonte en 2050 e hitos intermedios en 2030 y 2040.

Ante este contexto de crecientes normativas y políticas, Aqualia ha elevado su ambición en su compromiso estratégico con el medio ambiente, siendo consciente del potencial que el nuevo cambio de paradigma le ofrece en materia de alianzas estratégicas y recursos. De este modo, el Plan Estratégico de Sostenibilidad (2021-2023) fija el camino para lograr los compromisos de Aqualia en materia ambiental suscritos con sus grupos de interés. Así mismo, es consecuencia de esta ambición el Plan de Reducción de la Huella de Carbono de Aqualia (2020-2022), que la compañía ha finalizado en 2022¹².

¹² El alcance del Plan de Reducción de la Huella de Carbono 2020-2022 es España.

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para la optimización energética y la reducción de emisiones.

L2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA ODS 7 y 13

Línea de trabajo	Optimización energética y reducción de emisiones				
Plan de Acción	Cálculo de la huella de carbono individualizada por país	Transformación de la flota de vehículos	Mejora de la eficiencia energética		Uso de energías renovables
Indicador	% países donde se calcula la huella de carbono sobre el total de países ¹³ donde opera Aqualia	% vehículos con bajas emisiones CO ₂ sobre el total de la flota de vehículos	Reducción del % de kWh/m ³ energía utilizada en aducción, tratamiento y distribución de agua potable frente a 2020	Reducción del % de kWh/kg DQO eliminada, energía utilizada en saneamiento y depuración de aguas residuales frente a 2020	% energía renovable ¹⁴ utilizada procedente de instalaciones propias, PPA o adquisición, sobre el total de energía consumida
Desempeño 2021	90%	7%	- 3,57%	-7,89%	32%
Desempeño 2022	100%	12,54%	-9,46%	-9,87%	34,15%
Objetivo	100% en 2023	100% en 2023	3% en 2023 respecto a 2020	3% en 2023 respecto a 2020	50% en 2030
Desarrollo sostenible	Meta 7.2 Meta 17	Meta 13.2	Meta 13.2	Meta 13.2	Meta 13.2

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Métricas de impacto potencial	Emisiones anuales de GEI reducidas/evitadas en toneladas de CO ₂ equivalentes	Emisiones de GEI absolutas (brutas) anuales en tCO ₂ -e Número de vehículos limpios desplegados	Capacidad de las plantas de energía renovable construidas o rehabilitadas en MW	Generación anual de energía renovable en MWh/GWh y GJ/TJ
	Intensidad de las emisiones de GEI	Reducción estimada del consumo de combustible	Densidad de potencia: W/m ²	Capacidad de las plantas de energía renovable construidas o rehabilitadas en MW

RETO GLOBAL Contaminación y cambio climático

¹³ Porcentaje referido a aquellos contratos MWC y BOT de al menos 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado. Además de cumplir con el objetivo del Plan Estratégico, también se incluyen otros países en el cálculo de la huella de carbono.

¹⁴ Los datos de porcentaje de energía renovable por país considerado en el mix eléctrico se han extraído de ourworldindata.org. La cifra utilizada por país es la de 2021.

Aqualia responde al reto climático con una gestión energética basada en la optimización a través de cuatro líneas de actuación, en las que se enmarcan las distintas medidas de actuación de cada año: Cálculo de la huella de carbono individualizada por país, mejora de eficiencia energética de las instalaciones, uso de energías renovables y transformación de la flota de vehículos.

a) Cálculo de la huella de Carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22

Durante 2022 se implantaron diferentes medidas establecidas en el Plan de Reducción de la Huella de Carbono, que se irán detallando a lo largo de este informe. El resultado de estas medidas se refleja en un mayor seguimiento y monitoreo de las emisiones de carbono. Así como en el reconocimiento por parte de la OECC (Oficina Española de Cambio Climático) al compromiso de Aqualia para frenar el cambio climático a través de políticas e iniciativas para reducir su huella de carbono y proteger la biodiversidad en las zonas en las que opera.

Este sello que sitúa a la compañía en el segundo nivel REDUZCO, demostrando la proyección de la compañía en su objetivo de alcanzar el último nivel COMPENSO.

La huella de carbono calculada en los distintos países se ha realizado aplicando la metodología interna validada por AENOR para la verificación de la huella de carbono de la compañía en España y Portugal.

	2022	2021	22/21
Emisiones alcance 1 (tCO₂e)	119.246	102.231	17%
Combustibles fósiles	25.254	16.492	53%
Complejos de gestión de agua	93.991	85.739	10%
Emisiones alcance 2 (tCO₂e)	330.519	336.389	-1.8%
Electricidad o vapor adquirido de terceros	330.519	336.389	-1,8%
Emisiones alcance 3 (tCO₂e)	272.386	107.474	153%
Artículos y servicios comprados	81.294	57.761	41%
Actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2	43.671	10.963	298%
Residuos generados en las operaciones	147.421	38.750	280%
Total	722.151	546.094	32%
Otras emisiones (combustibles de origen biogénico)	33.378	27.281	22%
Cifra de negocio	1.323.155 miles de €	1.169.450 miles de €	13%
Ratio emisiones sobre cifra de negocio	0,55 tCO ₂ e / miles de €	0,46 tCO ₂ e / miles de €	20%

Nota: se han corregido cifras de 2021.

Nota: el aumento en el consumo de combustibles fósiles se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.

Nota: la reducción en las emisiones de alcance 2, a pesar del incremento de perímetro, se debe a la compra de electricidad de origen renovable.

Nota: el aumento en las emisiones de alcance 3 se debe fundamentalmente a que el cálculo de 2022 se ha hecho con la nueva versión de la norma ISO 14064-1:2018 y, también, a la inclusión de Georgia, Colombia y México en el perímetro.

* Algunos países están iniciando su sistemática de reporting y, además, el alcance del reporting es solo del ciclo integral del agua (excluyendo la actividad de construcción y otras).

* "Los factores de emisión del combustible se obtienen del documento: FACTORES DE EMISIÓN REGISTRO DE HUELLA DE CARBONO, COMPENSACIÓN Y PROYECTOS DE ABSORCIÓN DE DIÓXIDO DE CARBONO del MITECORD versión 17 – abril 2021

El potencial de calentamiento global de los distintos gases de efecto invernadero se obtiene de: Potencial de calentamiento global de los gases. IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5)

Nota: Tabla Huella de carbono por país en los anexos correspondientes.

Las emisiones GEI asociadas al consumo de electricidad dependen básicamente de variables como el volumen de gestión de los servicios prestados, el factor de emisión de la energía eléctrica utilizada y la eficiencia de los sistemas gestionados. Lógicamente el primer factor está asociado a la producción y por lo tanto su evolución va ligada al desarrollo comercial de la propia empresa. Es por esta razón por la que los principales esfuerzos de gestión están aplicándose sobre los otros dos factores.

EMISIONES DESGLOSADAS POR PAÍS

2022	ESPAÑA	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	EMIRATOS	ARABIA SAUDÍ	FRANCIA	GEORGIA	TOTAL
Alcance 1	85.409	0	7.342	419	6.466	720	0	482	6.615	0	807	10.985	119.246
Alcance 2	101.440	147.146	10.356	3.190	5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Alcance 3	135.664	19.755	6.332	1.622	3.981	6.898	2.839	2.856	1.772	4.708	1.025	84.937	272.386
Total	322.513	166.901	24.031	5.231	15.585	10.148	13.758	4.062	17.152	41.642	2.053	99.076	722.151
Otras emisiones*	28.633	0	4.699	0	0	47	0	0	0	0	0	0	33.378

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

b) Uso de energías renovables



El acuerdo de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA) firmado por Aqualia es pionero en el sector del agua: suministro de energía verde para virar hacia un modelo descarbonizado.

El sector del agua está viviendo un cambio radical hacia un empleo masivo de energías renovables. La compañía, como impulsora de este cambio, se encuentra ya en la cuarta fase de los planes de instalación de energía fotovoltaica en las depuradoras y potabilizadoras que opera, esto supone un paso fundamental para lograr la neutralidad energética. Durante el 2022 se ha continuado con los proyectos iniciados en el 2020 con el objetivo de la reducción de GEI:

- Contrato de compraventa de energía PPA (Power Purchase Agreement) y el cierre de tarifas en los mercados fijos y de futuros. Según este acuerdo la compañía adquiere 76 GWh anuales de energía renovable (fotovoltaica) en los próximos 8 años. En 2.022 la reducción de emisiones ha sido de 15.846 toneladas¹⁵.
- Actualmente, se han puesto en marcha en España 15 instalaciones de energía fotovoltaica, con una potencia instalada de 3.393 kWp y energía producida de 2,8 GWh.
- En proceso de instalación hay 17 plantas, con una potencia instalada de 14.332 kWp, con una producción anual prevista de 25,8 GWh.

¹⁵ La estimación se ha realizado utilizando el factor de emisión del suministrador eléctrico mayoritario en la compañía y sobre la energía efectivamente consumida.

BUENA PRÁCTICA

Proyecto ZEPPELIN en Algeciras (Cádiz)

Aqualia cuenta con un 49% de participación en Emalgesa, la empresa mixta de gestión del Servicio Municipal de Aguas de Algeciras (Cádiz), y lidera el consorcio investigador.

El objetivo de este proyecto, que Aqualia desarrollará hasta 2024, es testar nuevas tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en la economía circular.

BUENA PRÁCTICA

Impulsamos la producción de energía a partir del agua en Georgia y República Checa

A través de la explotación de las centrales minihidráulicas, Aqualia ofrece una solución ecológica, a la vez que mejora el rendimiento económico por el ahorro de compra de electricidad. En comparación con las centrales térmicas, la energía producida a partir del agua no genera emisiones a la atmósfera, por lo que minimiza el impacto negativo en el medio ambiente.

Así ocurre en la República Checa, donde SmVak cuenta con una planta de tratamiento, situada en la localidad de Podhradí, con siete centrales minihidráulicas, ubicadas en las potabilizadoras, capaces de producir casi 5 GWh de energía limpia. Esto supone generar en su central minihidráulica un 33% de electricidad más de lo que consume para su funcionamiento. También en Georgia, Aqualia ha adquirido *Georgian Global Utilities*, que es propietaria de cuatro plantas hidroeléctricas asociadas a las infraestructuras del ciclo del agua.

c) Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía

Cada cuatro años y desde 2016, Aqualia somete a auditorías energéticas (acordes a la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía) a un conjunto de instalaciones de producción que consumen más de un 85% del consumo total de la compañía. Para hacer un seguimiento de las oportunidades de mejora detectadas en estas auditorías, cuenta con una herramienta informática que se integrará con la herramienta de reporting/análisis técnico de Aqualia permitiendo monitorizar las

actuaciones y los resultados obtenidos en las mismas. Así como establecer propuestas de mejora en base a los resultados.

Consumo energético

Consumo de energía dentro de la organización GJ	2022	2021	22/21
Combustibles fósiles	358.814	241.325	49%
Gasolina	37.883	18.083	109%
Diesel/gasoil	290.495	215.207	35%
GLP	1.173	961	22%
Gas natural	28.264	7.065	300%
GNL	0	10	-100%
GNC	999	-	NA
Renovables	1.263.913	600.263	111%
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	220.388	202.172	9%
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	360.444	375.132	-4%
Biometano gasineras	532	558	-5%
Autoproducida paneles fotovoltaicos	8.743	3.300	165%
Autoproducida turbinas	673.806	19.100	3428%
Consumo directo de energía	1.622.728	841.588	93%
Electricidad comprada renovable	1.279.681	272.360	370%
Electricidad comprada no renovable	2.548.251	3.149.819	-19%
Consumo indirecto de energía	3.827.933	3.422.180	12%
Total	5.450.660	4.263.768	28%
Cifra de negocio	1.323.155 miles de €	1.169.450 miles de €	13%
Ratio energía sobre cifra de negocio GJ / miles de €	4,12	3,65	13%
Ratio energía renovable sobre cifra de negocio GJ / miles de €	1,92	0,75	158%

Nota: se han corregido cifras de 2021.

Nota: el aumento en el consumo de combustibles fósiles se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.

Nota: el aumento de consumo de energía autoproducida se debe a la producción de energía hidroeléctrica en Georgia y a varios proyectos de implantación de paneles fotovoltaicos en España.

Nota: el aumento en el consumo de energía se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.

Nota: el aumento en el consumo de electricidad renovable se debe a la compra de energía con garantía de origen y a que en 2022 se ha notado la parte de energía renovable en el mix eléctrico de cada país.

Nota: el aumento en las emisiones de alcance 3 se debe a la inclusión de Georgia en el perímetro.

Consumo energético por países

En el año 2022 se han desarrollado acciones para la reducción del consumo energético y mejora de la gestión técnica en el marco de las revisiones energéticas según la ISO 50001 y el RD 56/2016.

- Puesta en marcha del piloto para el Sistema de optimización energética de las oficinas y almacenes en seis de las ocho localizaciones, con el objetivo de racionalizar el uso de energía en iluminación y climatización en esos centros administrativos. Se han implementado políticas de mejora en cada una.
- Para la mejora del seguimiento energético, se continúa mejorando las funcionalidades y el alcance de la plataforma de control de facturación eléctrica, Synergica, con la de Reporting técnico, Aqualia RT. A través de esta medida, se logra la monitorización de ratios de las distintas variables dependientes de la energía, eliminando la posibilidad de errores humanos.
- Plataforma de seguimiento y control centralizado de propuestas y objetivos de mejora de los distintos contratos, relativos a la eficiencia.
- El Grupo de Trabajo de Eficiencia Energética, cuya principal labor se centra en la publicación de “buenas prácticas” y la homologación de dispositivos de alta eficiencia ha trabajado en 2022 en el lanzamiento de nuevos pilotos y equipos para mejorar la señal de alimentación a las instalaciones y con ello reducir consumo.

La ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio es de 4,12 GJ/mil € en 2022, lo que supone un incremento sobre la ratio de 2021, que se situó en 3,65 GJ/mil €. Asimismo, se ha incrementado el consumo de energía renovable, que es del 47% en 2022 frente al 20% de 2021.

BUENA PRÁCTICA

Sistema de placas solares en la EDAR de Chipiona

En 2022, Aqualia ha instalado un sistema portátil de paneles solares retráctiles, que aumentan la autosuficiencia energética de la infraestructura en un 10%. El proyecto piloto, que desplegó 200 paneles fotovoltaicos, produce 400 kW al día y registran una información precisa en tiempo real.

Esta tecnología se probará durante los próximos meses y se valorará su idoneidad, puesto que hay cabida para instalar más paneles e incrementar la autosuficiencia energética de la planta hasta el 70%.

BUENA PRÁCTICA

Optimización de la energía en El Salitre (Colombia)

En Colombia, la nueva PTAR El Salitre consigue optimizar la eficiencia energética al reducir al menos un 30% el consumo de energía que se consume en la planta gracias al aprovechamiento del biogás generado en la propia planta

BUENA PRÁCTICA

Proyecto Rewatergy para el logro de potabilizadoras más eficientes

En Jerez tuvo lugar el acto de clausura del proyecto Rewatergy, un proyecto de innovación cuyo objetivo es disminuir la necesidad de energía en el proceso de tratamiento y reutilización del agua, favorecer la recuperación de energía de las aguas residuales, y desarrollar procesos de desinfección novedosos para estaciones potabilizadoras más sostenibles.

Aqualia es una de las tres empresas que participan en el proyecto junto a tres universidades. El acto de clausura gozó de una amplia cobertura por parte de los medios de comunicación.

d) Transformación de la flota de vehículos

Entre las medidas de eficiencia energética puestas en marcha como parte del plan de reducción de la huella de carbono, resulta clave la línea relativa al transporte por su enorme impacto en el cambio climático. En este sentido, Aqualia se encuentra inmersa en una progresiva renovación de la flota por vehículos menos contaminantes para cumplir con su objetivo fijado a 2022: renovación de 90 vehículos.

En 2022 Aqualia decide que los vehículos industriales (furgonetas) que deban ser renovados o adquiridos sean 100% eléctricos. Además, la compañía cuenta con un total de 32 cargadores eléctricos instalados. Y la previsión para finales de 2023 son 160 instalaciones. Lo que contribuye a la consecución de los objetivos planificados por la empresa.

En total, hay 2.408 vehículos ligeros, de los cuales 304 son “CERO” o “ECO” (con alguna hibridación), lo que supone un porcentaje de vehículos ligeros verdes del 12,54% sobre el total en 2022¹⁶. Sin incluir la maquinaria ligera (dúmpers...). Además, la crisis de materiales primas y el déficit actual en la entrega de vehículos ha supuesto el retraso en la entrega de un aproximado número de 150 furgonetas eléctricas.

BUENA PRÁCTICA

Proyecto ABAD Bioenergy©: obtención de biometano de calidad vehicular

Se ha finalizado el Informe de Transferencia Tecnológica sobre el producto ABAD Bioenergy ©, sistema de *upgrading* de Biogás de EDAR para la obtención de biometano de calidad vehicular, que incluye diversos escenarios económicos para su explotación.

Durante el 2022, han operado 5 plantas de producción de biometano para uso vehicular en Lleida, Guijuelo, Jerez de la Frontera, Chiclana y Almería. La planta piloto portátil que sirvió para diseñar el proceso ya ha pasado por dos contratos (Gavia y Motril) y ahora ha sido trasladada a Algeciras para testarla *in situ* y estudiar la viabilidad de su implantación a mayor escala.

16 Dato España

5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad

La crisis relativa a la pérdida de biodiversidad y degradación de los sistemas naturales, que puede comprometer el 50% del PIB a nivel global, se ha consolidado como un reto global. En 2022, el acuerdo de Kunming-Montreal, alcanzado en la COP 15 es un claro reflejo de ello. Adoptado por 196 países, el tiene entre sus compromisos más destacados la protección del 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas como meta para 2030.

Inmersos en este contexto y parte de su compromiso con la biodiversidad, a través del Grupo FCC, Aqualia está adherida a la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB) y al Pacto por la Biodiversidad, ambas iniciativas promovidas por Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Pero, además, la actividad de Aqualia, el ciclo integral del agua está integrada en el medio natural, por lo que el impulso del desarrollo de sus actividades, teniendo siempre presente la conservación del capital natural, resulta algo intrínseco.

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para proteger y recuperar los ecosistemas

L2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA ODS 15 y 17

Línea de trabajo	Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad	
Plan de Acción	Identificación de los espacios protegidos (biodiversidad)	Iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad.
Indicador	Nº de nuevos espacios de biodiversidad identificados	Nº de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema
Desempeño 2021	2	6
Desempeño 2022	7	8
Objetivo	>5 cada año	>5 cada año
Desarrollo sostenible	Meta 6.6 Meta 15.5	Meta 6.6 Meta 15.5 Meta 13 Meta 17



RETO GLOBAL

Cuidado del planeta

Aqualia gestiona centros de operaciones, en propiedad o arrendados, junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. En la mayoría de los casos, estos contratos son incluidos en el Sistema de Gestión de Aqualia e incluyen la información de las instalaciones con potencial afección. Además, través de dicha herramienta se registran todos los accidentes producidos con afección a la biodiversidad. El cuidado y conservación de estas zonas y de sus ecosistemas, forma parte del compromiso de Aqualia que, junto con otras organizaciones ambientales, promueve diferentes iniciativas para su protección.

5.4.1 Proyectos destacados en biodiversidad

BUENA PRÁCTICA

Hacemos partícipes a los ciudadanos de nuestro desempeño en El Salitre, Colombia

Descubre + Conoce + Disfruta Tú Parque Metropolitano PTAR Salitre, Colombia. La iniciativa tiene el objetivo de incentivar a los ciudadanos para que sean parte del desarrollo de las obras, es decir, que sean corresponsables de su desarrollo, para que se sientan, también, parte del impacto positivo que estas nuevas infraestructuras traerán a su comunidad.

Para ello, se brinda información acerca del seguimiento y evolución al comportamiento de las especies nativas plantadas, el avance en los escenarios de carácter ambiental y recreativos de interés ciudadano, a través de herramientas como videos con drones, y publicaciones en redes sociales. En este sentido, se han intensificado publicaciones especiales denominadas #TBT, que permiten comparar los inicios en el avance del parque y el estado actual.

Además, durante las reuniones de socialización y participación funcionarios del Consorcio Expansión PTAR Salitre, explicaron de manera pormenorizada a los participantes el avance de construcción del Parque Metropolitano, el detalle de las zonas y elementos que conforman las diferentes áreas: el aula ambiental, el lago contemplativo, la plazoleta de bienestar, el mirador hacia la PTAR El Salitre, donde se podrá observar el proceso de tratamiento de las aguas residuales y la zona de reserva forestal.

En esta área forestal, la compañía ha plantado 7.857 árboles de 28 especies nativas, multiplicando por tres, los árboles talados.

Realización de talleres en Río Bogotá

Al hilo de las iniciativas de involucración de los vecinos de la comunidad en la construcción de la PTAR El Salitre, se llevaron a cabo diversos talleres de:

- Cambio climático y gestión del riesgo, en donde se proponen acciones concretas de mitigación del cambio climático, para que puedan replicar

en sus diferentes entornos y cómo con pequeñas acciones desde sus hogares se puede contribuir a su conservación y constituirse en multiplicadores de información.

- Gestión integral de residuos sólidos, trabajando las características, tipologías, clasificación de residuos y la imperiosa necesidad de adoptar posturas responsables frente a su gestión.
- Río Bogotá: Importancia socio ambiental de la cuenca, logrando identificar el impacto de los comportamientos ciudadanos en la Cuenca del Río Bogotá.
- Territorios Ambientales cuyo desarrollo y metodología empleada facilitó la autorreflexión y concientización frente al cuidado ambiental del territorio

Al finalizar el ciclo de formación en herramientas ambientales para adultos, los participantes reciben un kit oficial del evento de formación a cada docente que contiene:

- **Agenda río Bogotá**
- **Mug Institucional**
- **Regla educativa de las 3 R**
- **Revista Semana Grupo Río Bogotá**
- **Diploma de compromiso multiplicadores y un paquete de infografías informativas**

Todos estos instrumentos que fueron diseñados para fortalecer los conocimientos obtenidos durante el ciclo y contribuir a cambio de hábitos, comportamientos y a la protección del ambiente.

Refuerzo de la comunicación con la comunidad

Durante el primer semestre del 2022, la herramienta de email marketing MailChimp. Esta herramienta se aprovecha al máximo como canal de comunicación, a través de correos electrónicos, lo cual ha sido realmente útil y permitió llegar con información de la PTAR El Salitre a múltiples destinatarios masivos, evitando que terminen en la bandeja de spam y contando con datos actualizados que corresponden a ciudadanos que tienen interés en temas ambientales como la recuperación de las fuentes hídricas y específicamente o el saneamiento del Río Bogotá.

Así, en el año 2022 se realizaron más de 80 procesos de convocatoria formal, a través de las cuales se logró que cerca de 4.000 personas participaran en los diferentes espacios de participación ciudadana establecidos en el Plan de Gestión Social.

Campaña de reforestación en Jizán, Arabia Saudí (Clúster Sur)

El Departamento de Medio Ambiente y la Rama de Agua de la ciudad de Jizán, capital de una de las cuatro regiones que componen el Clúster Sur de Arabia Saudí, el consorcio liderado por Aqualia, junto a Acciona, Tawzea y HAACO, ha comenzado la cuarta fase de la campaña de forestación para plantar 500 árboles en la estación de aguas residuales de la localidad.

En las etapas anteriores se plantaron un total de 25.000 árboles en distintas plantas de tratamiento de aguas residuales de la región. Las plantas son todas endémicas de la zona (almendros, neem y ghaf), lo que contribuye a proteger el medio ambiente, combatir la desertificación, reducir la contaminación, restaurar la cubierta vegetal y contribuir a mejorar la calidad de vida. Todo en el marco de los objetivos de desarrollo sostenibles de la Agenda 2030

Smvak colabora con una organización ambiental local, como parte de la Beca IFM

ZO ČSOP Levrekův ostrov, una organización ambiental sin ánimo de lucro, pudo comprar una nueva segadora ecológica, imprescindible para el cuidado de valiosas comunidades de prados y conjuntos genéticos de árboles frutales en el Región de Moravia-Silesia, gracias a la cooperación con la empresa de agua Obras de agua y alcantarillado de Moravia del Norte Ostrava.

La ceremonia de entrega de la segadora y demostración de su funcionamiento tuvo lugar el 23 de junio en Hlučínsk, con la participación de la dirección de SmVaK y representantes del municipio.

Para SmVaK, la cooperación con organización ambiental en la adquisición de una cortadora de césped ecológica es el primer paso para establecer una asociación a largo plazo en el cuidado del entorno de las obras hidráulicas en la región. Después de todo, SmVaK Ostrava en la región de Moravia-Silesia opera y posee varios cientos de ellos.

Proyecto Life Reseau para evitar los alivios de los vertidos, producidos por las lluvias en el sur de Galicia

El municipio de Moaña, situado en el sur de Galicia, es una zona con fuertes precipitaciones. En los días de temporales, hasta el 75% de sus entradas proceden de la lluvia, lo que obliga a aliviar agua sin posibilidad de depurarla correctamente, algo que afectaba al marisqueo en este municipio, donde es un pilar económico fundamental.

Este proyecto innovador tiene como objetivo evitar los alivios de los vertidos cuando llueve y aumentar la capacidad del tratamiento con las instalaciones existentes buscando aumentar la resiliencia de todo el ciclo integral del agua.

La primera fase del proyecto consiste en trabajar sobre la red de saneamiento, con la instalación de 30 sensores que permitirán determinar en qué puntos se producen las mayores infiltraciones de agua de lluvia, gracias a la integración de señales y algoritmos de inteligencia artificial. Estos sensores, además de localizar las infiltraciones, medirán también la calidad de las aguas, de forma que, si en algún momento es necesario aliviar a la ría, se pueda tener la certeza de que se evacuan aguas limpias.

Además, Life Reseau, tiene previsto construir en la EDAR de Moaña, un reactor granular aerobio de 500m³ para tratar hasta 2.000m³/d de agua residual. Este sistema mejora la adaptabilidad de la EDAR a la variación de carga que se produce cuando hay intensas precipitaciones y limita el espacio

necesario para su implantación. Se reduce el impacto ambiental del proceso de tratamiento, al disminuir la necesidad energética y evitar la emisión de gases de efecto invernadero.



Mejora de la biodiversidad de la EDAR de Medina del campo

La beca, concedida a la ONG SEO Birdlife, por parte de IFM el accionista que posee un 49% del capital de Aqualia está y dotada de un importe de 40.000 AUD \$. Con esta beca, el objetivo es la consecución de nuevos hitos y objetivos en tres campos principales: en el estudio científico, en la mejora del ecosistema físico y en sensibilización ambiental, en la EDAR de Medina del Campo.

Durante 2021 y 2022, la mejora de medios tecnológicos, para la realización de estudios ambientales y controles de especies, ha supuesto un incremento en el número de especies citadas y avances en el conocimiento del comportamiento de éstas. Además, la mejora de las condiciones ambientales logradas en el proyecto ha conseguido, no solo atraer a nuevas especies de aves migratorias, sino la revitalización del ecosistema y toda la cadena trófica de la zona.

Por otro lado, el proyecto cuenta con una dimensión educativa y de sensibilización muy potente, con el establecimiento de un aula ambiental, en el que estudiantes de distintos niveles, pueden realizar actividades medioambientales en el entorno de las laguna.

Avances la ONG SEO Birdlife, gracias a la Beca

- **Más material y equipamiento:** para el control de especies y seguimiento de la evolución de la biodiversidad. Además de nuevos telescopios ópticos y prismáticos, se han adquirido dos estaciones de foto trampío y una cámara fija de alta resolución y óptica infrarroja para visión nocturna.

- Realización de limpieza de las lagunas: se ha realizado la limpieza de una de las lagunas de los lodos depositados de su anterior etapa como lagunas de depuración, eliminando 800 toneladas de lodos. Se han instalado numerosas cajas nido de para nidificación de hasta 4 especies diferentes.
- Mejora de las condiciones de descanso y nidificación de las aves de las lagunas, para que puedan estar a salvo de depredadores terrestres.
- Compra de material adicional de prismáticos y mobiliario para el proyecto de sensibilización de escolares, integrado en una sala en la EDAR, desde donde se controla la cámara principal de las lagunas. La sala dispone de un microscopio, donde se puede observar la microbiología de las aguas de las que parte de vida de especies superiores.

5.5. Sensibilización ambiental

Aqualia asume un activo rol pedagógico para transferir conocimiento a la sociedad. Para ello emplea herramientas educativas, apoya a organizaciones alineadas con su cultura y principios y lleva a cabo acciones que ponen en valor la intergeneracionalidad del agua.

Esta línea de acción que busca la sensibilización está alineada con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que la compañía integra en la estrategia corporativa y comunica a todos los públicos de interés. En el ámbito ambiental, las acciones más destacadas realizadas durante 2022 han sido., las que se destacan a continuación.

Sensibilización ambiental

CAMPAÑAS CON IMPACTO DIRECTO EN EL ODS 6

Queremos transmitir a través de acciones de comunicación y concienciación nuestro firme compromiso con una gestión responsable, acercando el conocimiento sobre el ciclo integral del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de lo vital de este servicio para el bienestar y el desarrollo, así como para la protección del medio ambiente. Muestra de ello son algunas de las campañas lanzadas durante 2022:



INNOVADOS

Con motivo del 7º aniversario de los ODS, dimos visibilidad a siete proyectos de innovación pioneros que dan respuesta a siete retos globales para impulsar, gracias a ellos, el cumplimiento de la Agenda 2030.



CAPTURING THE SEA

La BBC ha producido 17 documentales sobre logros innovadores para proteger el medio ambiente. Uno de ellos se dedicó al proyecto H2020 MIDES, que coordinamos desde Aqualia. El objetivo es desarrollar un sistema para la obtención de agua potable mediante procesos avanzados de desalación sin coste energético.



#YOACTÚO

A través de esta iniciativa apelamos al compromiso ciudadano para hacer un buen uso del inodoro y no utilizarlo como papelera. Asimismo, instalamos en diferentes municipios unas placas en los imbornales para mantener limpias las redes de saneamiento.

SOSTENIBLÓMETRO

Nuestro medidor *online* de hábitos sostenibles nos ayuda a conocer las conductas de los ciudadanos. En 2022, 9.000 personas completaron el *test* y gracias a toda la información recibida elaboramos el I y el II Barómetro de Conductas Sostenibles.

#NOLOTIRES

Tras su éxito en España, Caltagua puso en marcha en Italia esta campaña informativa para concienciar a la población en los hábitos cotidianos relacionados con el uso de los saneamientos urbanos: lavabos, fregaderos y inodoros.

USO RESPONSABLE DEL AGUA

Durante todo el año, pero especialmente a partir de octubre como consecuencia de la importante sequía que afectó al sur de España, reforzamos las campañas para promover el uso y el consumo responsable del agua.

PROMOCIÓN DEL AGUA DESALADA

Elaboramos una serie de vídeos para poner en valor la calidad, la sostenibilidad y el precio del agua desalada en Canarias (España). Además, aprovechamos la celebración del campeonato de surf Tenerife PuntaBlanca Young Series para instalar un dispensador de agua desalada.

CONSUMO DE AGUA DEL GRIFO

En República Checa, SmVak reactivó a sus *inspectores de grifo*, que visitan restaurantes, cafeterías y hoteles. Más de 200 de los 250 locales visitados se han adherido a la iniciativa para promover el consumo del agua de grifo en la industria de la restauración.



CONCURSO DIGITAL DE DIBUJO INFANTIL

La 20ª edición de nuestro concurso digital de dibujo infantil nos ayudó, un año más, a promover el uso sostenible del agua entre los alumnos de 3º y 4º de Primaria de España y Colombia. La web ha permitido 4.500 horas de formación y, a lo largo de sus dos décadas de trayectoria, ha sensibilizado a más de 280.000 alumnos.

AQUALIAEDUCA.COM

Desarrollamos diferentes contenidos didácticos en español y francés para comunicar y sensibilizar sobre la importancia del uso responsable del agua, así como sobre la correcta gestión y cuidado de este recurso natural tan preciado.

SALVA EL AGUA

En Georgia estamos desarrollando una campaña para concienciar sobre la necesidad de ahorrar recursos naturales y promover el consumo del agua de grifo. Para ello, hemos organizado visitas a instalaciones para 510 escolares de Tiflis para mostrarles todo el proceso y los controles de calidad que realizamos sobre el agua.



DÍA MUNDIAL POR LA REDUCCIÓN DEL CO₂

Nos adherimos a esta efeméride clave para la toma de decisiones que sirvan para la protección del planeta informando en redes sociales sobre los avances logrados en nuestro plan de descarbonización.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Informamos sobre nuestros avances en el desarrollo de tecnologías que optimizan el rendimiento de la distribución de agua y la recuperación de acuíferos. Además, coincidiendo con este hito en el calendario, lanzamos nuestro perfil oficial en Instagram.

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Nos centramos en hacer visible el recurso invisible, señalando los efectos nocivos que la crisis del saneamiento provoca en las aguas subterráneas.

HORA DEL PLANETA

Lanzamos mensajes a través de nuestras redes sociales para concienciar sobre el cambio climático y su repercusión en el medio ambiente. También apagamos las luces de la desaladora de Mutxamel (Alicante, España) como gesto simbólico ante la necesidad de avanzar hacia un futuro más sostenible.

DÍA INTERNACIONAL DE LA MADRE TIERRA

Lanzamos una campaña en redes sociales para concienciar sobre la necesidad de cuidar y proteger el medio ambiente, la naturaleza y su biodiversidad. Por su parte, en Sahagún (Colombia) participamos en una siembra de árboles.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Bajo el lema *Muestra tus superpoderes, cuida el planeta*, hicimos participar a toda nuestra plantilla de la importancia de ser sostenibles a través del envío de un e-mail y el lanzamiento de un reto en Instagram.

PROMOCIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

Hemos mantenido activa esta campaña para seguir reduciendo nuestro consumo de papel. A nivel global, el porcentaje de facturas electrónicas se encuentra en el 36,25%. Destaca Georgia, donde ese porcentaje se eleva hasta el 77,93.

Este año a través de sus diversas acciones la compañía ha llegado a:

- 11.268 personas han finalizado el test. El Sosteniblómetro, el primer Barómetro de hábitos sostenibles es una acción de sensibilización *online*, lanzada por Aqualia
- 8.500 trabajos presentados al Concurso de Dibujo Infantil, lo que suponen 4.500 horas de formación acerca del agua, a escolares de primaria en España, Portugal y Colombia

Aqualia mide, con el Sosteniblómetro, el nivel de conocimiento sobre sostenibilidad de los ciudadanos

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio), en el que este año Naciones Unidas ha llamado a los ciudadanos a apoyar la sostenibilidad del planeta, a través de nuestros pequeños ámbitos de actividad, Aqualia invita a los ciudadanos a medir su nivel de sostenibilidad y comprobar en qué medida, con sus gestos diarios, están contribuyendo a alcanzar los objetivos propuestos para cuidar la tierra. Para comprobarlo basta con acceder a la web sosteniblometro.com y completar un sencillo test con 10 preguntas rápidas sobre tus hábitos cotidianos.

Como resultado, el “Sosteniblómetro” indica a los participantes qué nivel de sostenibilidad implican tus hábitos (necesita mejorar, aceptable, sostenible o súper-sostenible).

BUENA PRÁCTICA

Primer Barómetro de Conductas Sostenibles

Tras su primer trimestre de funcionamiento activo, Aqualia lanzó, en marzo de 2022, un primer barómetro que refleja cuáles son los hábitos más y menos inculcados en la ciudadanía.

Los resultados recogidos revelan que más del 90% de las personas consultadas aseguran que solo tiran por el inodoro papel higiénico; y alrededor del 90% afirman que se duchan en vez de bañarse; más del 80% de las personas han indicado que revisan si están en buen estado los grifos de su casa y que no pierden agua; finalmente, casi el 85% de las personas que participaron en el Sosteniblómetro indicaron que cierran el grifo mientras se cepillan los dientes o se enjabonan las manos.

Pero ¿qué conductas son mejorables? Solo el 39% de las personas consultadas afirman tener reductores de presión en la cisterna para ahorrar agua y un 44% en los grifos del lavabo. Por otro lado, un 49% de los encuestados afirman lavar las frutas y verduras en un bol en lugar de bajo el chorro de agua. Finalmente, en torno al 68% de las personas que participaron en el test cierran el grifo en la ducha mientras se enjabonan.

Campañas educativas

La sostenibilidad del recurso pasa por transmitir, sobre todo a las generaciones más jóvenes, hábitos responsables con respecto al agua, tanto en lo relativo a su consumo, como a su devolución al medio natural. Aqualia desarrolla contenido didáctico donde los niños y niñas, así como la comunidad educativa y cualquier ciudadano pueden descubrir el mundo de la gestión del agua, el trabajo que hay detrás y cómo realizar un uso responsable del recurso.

Algunos ejemplos de estas acciones serían el Concurso Digital de Dibujo Infantil, la *web* aquaeduca.com, vídeos como el de “Los ODS como jamás te los han contado”, charlas y visitas educativas a nuestras instalaciones, eventos, etc.

Un año más, Aqualia puso en marcha una nueva edición del **Concurso Digital de Dibujo Infantil** en el *microsite* www.aqualyods6.com, donde los niños de 3º y 4º de Primaria tienen la oportunidad de aprender sobre los ODS además de completar su dibujo en un lienzo *online*. La convocatoria se lanza en España y en los trece municipios que Aqualia gestiona en los departamentos de Córdoba y Norte de Santander (Colombia).

Tras dos décadas de trayectoria, ya han participado más de 250.000 alumnos en esta iniciativa. En el año 2022, el concurso contabilizó 8.200 trabajos presentados y proporcionó 4.500 horas de formación digital, apoyando así a las instituciones académicas y administraciones públicas en la tarea de sensibilización.

Aqualia se suma a los Días Internacionales de Naciones Unidas

Con el fin de promover, mediante la concienciación y la acción, objetivos de ámbito internacional, Naciones Unidas dedica determinados días, semanas o años a acontecimientos o temas específicos. En 2022, Aqualia ha colaborado con los principales desafíos ambientales a través de iniciativas que contribuyen a luchar contra la emergencia climática, la protección de la biodiversidad o la gestión eficiente del agua en los países donde la compañía está presente.

Día Mundial del Agua, 22 de marzo. Dedicado en esta ocasión a la importancia de preservar las aguas subterráneas. Aqualia reforzó el mensaje sobre su importante labor en el desarrollo de tecnologías que optimizan el rendimiento de la distribución de agua y la recuperación de acuíferos, destacando el importante papel que la digitalización de los procesos y servicios ligados al ciclo del agua tiene para afrontar los diferentes retos que se presentan.

Día Mundial del Saneamiento, 19 de noviembre. Aqualia se centró en "hacer visible el recurso invisible", señalando los efectos nocivos que la crisis del saneamiento provoca en las aguas subterráneas, un problema que afecta especialmente a las comunidades más pobres provocando la muerte de 800 niños cada día. A través de actuaconaqualia.com, se recordó el reto de proteger los sistemas de saneamiento y se apeló al compromiso ciudadano para hacer un buen uso del inodoro.

Día Mundial del Medio Ambiente, 5 de junio. Bajo el lema "Muestra tus superpoderes, cuida el planeta" Aqualia hizo partícipe a toda su plantilla de la importancia de ser sostenibles, a través del envío de un email corporativo y el lanzamiento de un *challenge* (reto viral que se propone y difunde por redes sociales) en su cuenta de Instagram.

Campañas de consumo responsable

A nivel local y debido a la acuciante sequía que afectaba al sur de España, en octubre de 2022 se promovieron **campañas de uso responsable del agua**. Varios Ayuntamientos y diversos municipios se unieron a Aqualia para realizar acciones de concienciación sobre el correcto uso del agua para la ciudadanía.

En Guía de Isora (Tenerife), en marzo se puso en marcha una **campaña de promoción del agua desalada**, elaborando una serie de vídeos para promover el consumo de agua desalada, presentando las distintas ventajas que esta agua aporta a la vida diaria de los ciudadanos.

En el mismo mes, con motivo de la celebración del campeonato de surf Tenerife Puntablanca Young Series, patrocinado por Entemanser, la filial de Aqualia en Canarias, se instaló un dispensador de agua desalada. Con esta acción, que facilitaba el llenado de botellas de agua de los asistentes, se quiso poner en valor la calidad, sostenibilidad y el precio del agua desalada. Unos meses más adelante, en junio, se llevó a cabo la presentación pública del dispensador de agua desalada en Adeje (Tenerife), en el parque urbano público de El Galeón. Con esta acción se destacó en la alternativa sostenible, saludable y económica que supone disponer de este servicio público, como alternativa al agua embotellada.

Especial mención merece la renovación del compromiso y colaboración de Aqualia con la Alianza por la Gestión del Agua de Ibiza y Formentera. Como parte activa de la Alianza, Aqualia se hizo cargo de la producción y difusión del material de la campaña “Vive la isla, cuida el agua”, creada por la compañía en 2016 y que se ha ido repitiendo cada verano.

7º Aniversario de los ODS

Con motivo del séptimo aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en septiembre, como ya viene siendo habitual, Aqualia puso en marcha la **campaña #InnovaDOS**. Este año, el Pacto Mundial de la ONU España puso el foco en la innovación para solucionar los grandes retos globales que llegan. Bajo esa perspectiva Aqualia se adhirió a la iniciativa a través de la campaña [#InnovaDOS](#), que destaca el espíritu innovador de la compañía y lo ejemplifica en a través de siete proyectos que abordan siete retos globales cuyo objetivo es impulsar el cumplimiento de la Agenda 2030. Para esta ocasión, se habilitó una [web](#) con información completa sobre los siete proyectos, y la campaña se siguió en redes sociales con el *hashtag* #InnovaDOS. También se llevaron a cabo acciones de comunicación interna para mejorar la concienciación de nuestros profesionales hacia la sostenibilidad.

⌚ Cortometrajes sobre logros en Innovación

Gracias a la iniciativa de la IWA (International Water Association) la BBC ha producido 17 cortometrajes sobre logros innovadores para proteger los recursos hídricos en 20 lugares del planeta bajo la iniciativa www.beneaththesurfaceseries.com.

Entre estos logros, se seleccionó el proyecto de Aqualia www.midesH2020.eu sobre la desalación sostenible con la celda de desalación microbiana. <https://www.bbc.com/storyworks/beneath-the-surface/capturing-the-sea>

5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para la transferencia de soluciones tecnológicas obtenidas en proyectos de I+D a la producción.

L2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA ODS 9, y 17		
Línea de trabajo	Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la Producción	
Plan de Acción	Portfolio de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	Mecanismos de transferencia tecnológica desde I+D a Producción
Indicador	Nº de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	Nº de acciones de transferencia tecnológica desde I+D a la Producción realizadas durante el año
Desempeño 2021	4	2
Desempeño 2022	4	10
Objetivo	2 cada año	2 cada año
Desarrollo sostenible	ODS 6, 12, 9, 13 Meta 6.3 Meta 6.4 Meta 9.1 Meta 12.4 Meta 13.1	ODS 6, 12, 9, 13 Meta 6.3 Meta 6.4 Meta 9.1 Meta 12.4 Meta 13.1

↓ ↓ ↓

RETO GLOBAL

Economía circular y Cuidado del planeta

Las políticas europeas para la transición hacia una economía descarbonizada marcan la hoja de ruta de Aqualia en el desarrollo de soluciones innovadoras en materia de **economía circular, ecoeficiencia**, y herramientas de gestión inteligente para la **eficiencia del recurso hídrico** durante todo el ciclo, con especial atención en la protección de la **biodiversidad** en aquellas fases de mayor impacto potencial.

En esta búsqueda de soluciones sostenibles, Aqualia articula el impacto de estas soluciones para contribuir a que la compañía cumpla su compromiso con la Agenda 2030 en sus distintos aspectos de impacto:



Garantizando un servicio de aguas y saneamiento asequible y de alta calidad



Optimizando su balance energético



Evitando su impacto en el clima



A través de la producción y el consumo responsables



En 2022 la cifra dedicada a I+D ascendió a 5.266.738€. Una inversión que refleja la fuerte apuesta tecnológica de Aqualia. Esta cifra supone un incremento del 3,4% sobre 2021.

BUENA PRÁCTICA

Premio Innovación i4U

La búsqueda del talento y la innovación dentro de una compañía no solo lleva a disponer de la mejor tecnología y los procesos más punteros para la prestación de un servicio excelente a los clientes, sino que además refuerza la adhesión de los empleados a la propia organización y a la marca.

Bajo esta premisa y tras el éxito de la primera edición, Aqualia ha lanzado la segunda edición de los Premios Innovación “i4U” iniciativa orientada al desarrollo del talento interno y la promoción de la cultura innovadora entre los empleados. Las 33 candidaturas presentadas muestran la extraordinaria acogida que esta iniciativa está teniendo entre los empleados.

Accede a la gala entrega de los premios de la edición de 2021 aquí:

<https://www.youtube.com/watch?v=qER28ozWA20>

5.6.1 Economía circular: clave en la descarbonización

El modelo de negocio de Aqualia incorpora en sí mismo el concepto de economía circular, al prestar servicios de captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, saneamiento y depuración, incluyendo la reutilización y reinserción del agua en el ciclo natural. Adicionalmente, y para reducir los impactos negativos sobre el entorno, los recursos hídricos que se utilizan en las operaciones se depuran, eliminando los residuos y garantizando las mejores condiciones a la hora de devolver el agua al medio ambiente. De esta forma y dada la escasez de este recurso, Aqualia desarrolla un papel fundamental para el aprovechamiento y la gestión sostenible del agua.

La Estrategia europea para el plástico en una economía circular (Estrasburgo, septiembre 2018) y el Plan de Acción para la economía circular (Bruselas, Marzo 2020) marcan los grandes desafíos globales en economía circular en el área de actuación de Aqualia. Asimismo, se siguen regulaciones específicas como el Reglamento (UE) 2020/741 relativo a los requisitos mínimos para la reutilización del agua, de cara la reutilización del agua en la agricultura.

Para dar respuesta a estos desafíos globales, Aqualia ha implantado un modelo de economía circular, como solución a problemas diversos, entre ellos la generación de energía y de acuerdo a los principios y requerimientos europeos. Así la compañía desarrolla líneas de investigación orientadas a la recuperación y transformación de materia orgánica para convertirla en subproductos “bio” que puedan tener una nueva vida.

En este sentido, el objetivo de Aqualia es convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables, destinándolos a usos agrícolas o a su valorización energética. Entre estas líneas cabría destacar:

- Mejoras en técnicas de espesamiento y digestión dual así como ha desarrollado tecnologías simplificadas de estabilización de lodos para convertir materia orgánica en subproductos como fertilizantes y bioenergía en las EDAR. Proyecto H2020 Scalibur.
- Desarrollo de soluciones innovadoras para impedir que los micro plásticos lleguen al mar, a través de sistemas alternativos de tratamiento de fluentes en las EDAR. → Proyecto BBI Deep Purple, 2019-2023
- Métodos naturales de eliminación de nutrientes en procesos de tratamiento de aguas residuales, evitando la producción de lodos en depuradoras. → Proyecto Sabana, finalizado en el 2021.
- Utilización de tecnologías innovadoras para la recuperación de recursos hídricos y mejoras ambientales - Proyecto Life Intext 2019-2023.

BUENA PRÁCTICA

Deep Purple: un proyecto de innovación en energía solar, llevado a cabo por trece socios y liderado por Aqualia

Liderado por Aqualia y apoyado por trece socios de seis países, el proyecto implementa a escala demostrativa un nuevo modelo de bio-refinería, que integra bacterias púrpuras y fototróficas (PPB) en carruseles anaerobios. Estas bacterias utilizan la energía solar para depurar aguas residuales sin aireación, y transforman el contenido orgánico de aguas residuales y residuos urbanos en materia prima para biocombustibles, plásticos, celulosa y nuevos materiales de base en la industria química y cosmética.

En EDARs gestionadas por Aqualia, un primer prototipo del fotobiorreactor ha sido optimizado en la EDAR Toledo-Estiviel, y se ha construido en la EDAR de Linares (Jaén) un reactor de demostración diez veces mayor. Están en preparación actividades demostrativas paralelas en la EDAR de Badajoz y en SmVaK en República Checa.

MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR DE AQUALIA

Líneas de actuación	Utilizar la cantidad mínima de recursos naturales necesarios para satisfacer las necesidades requeridas en cada momento	Seleccionar de forma inteligente los recursos, evitando los no renovables y las materias primas críticas y favoreciendo la utilización de materiales reciclados	Gestionar eficientemente los recursos utilizados, manteniéndolos y recirculándolos en el sistema económico el mayor tiempo posible, generando menos residuos y evitando utilizar recursos que sean innecesarios
Iniciativas de Aqualia en Economía circular	Reducción del consumo de agua medida Promoción del consumo responsable del agua por los ciudadanos Reducción del consumo específico en las plantas de tratamiento del agua	Uso de recursos alternativos al agua. Uso de energías renovables	Generación de energía a través de la gestión del ciclo del agua urbano. Implementación de acuerdos en la cadena de valor para la reutilización de productos. Obtención de productos de valor añadido durante los procesos de tratamiento de agua.

Nota: Basado en la definición integradora de economía circular. CONAMA

RETO GLOBAL

Reduce los impactos ambientales

Permite restituir el capital natural y fomentar su regeneración

INSUMOS Y RESIDUOS

ÁREA DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Insumos

Aqua para potabilizar / Agua residual / Reactivos



Equipos y repuestos propios de las actividades



Productos o servicios generados

Aqua apta para el consumo y su disponibilidad en domicilios e instalaciones de clientes



Recogida y transporte del agua residual desde los puntos de consumo hasta las estaciones depuradoras



Aqua depurada o reutilizable y su disponibilidad en los puntos de consumo (jardines, campos de golf, etc.)

ÁREA DE INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Insumos

Materiales propios de la obra civil



Equipos electromecánicos y electrónicos que forman parte de este tipo de instalaciones



Productos o servicios generados

Instalaciones propias del ciclo integral del agua construidas por la compañía

Generación de residuos

Residuos no peligrosos (RNP)

Lodos EDAR, escombros, residuos EDAR, tierras, lodos ETAP y otros



Gestión de residuos en base a los principios de jerarquía (prevenir, reutilizar y reciclar)

Valorización >96%

Eliminación <4%

- Producción de compost o enmiendas orgánicas
- Reutilización
- Transformación en bioplásticos
- Generación de energías renovables
- Otros

Residuos peligrosos (RP)

Grasas EDAR, fibrocemento, aceites usados, envases contaminados, lodos EDAR y otros



Valorización <1%

Eliminación >99%

- Gestionados por gestores autorizados

Residuos peligrosos y no peligrosos

Residuos peligrosos generados y disposición	2022			2021			22/21		
	Toneladas	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización
Grasas EDAR	136,7	27,5	164,2	149,6	46,8	196,4	-9%	-41%	-16%
Residuos con contenido en amianto (fibrocemento) ¹	104,2	0	104,2	72,1	6,6	78,7	45%	-100%	32%
Aceites usados	13,9	16	29,9	15,3	18,4	33,7	-9%	-13%	-11%
Envases vacíos contaminados	9,3	9,7	19,0	7,7	11,6	19,3	21%	-16%	-2%
Otros ²	128,9	53,6	182,5	115,5	21,3	136,8	12%	152%	33%
Lodos EDAR	14.691,2	0	14.691,2	14.728,8	0,0	14.728,8	0%	na	0%
Total	15.084,1	106,8	15.190,9	15.088,9	104,7	15.193,7	0%	2%	0%

1: La cantidad de residuos con amianto gestionados depende de la cantidad de redes renovadas y de si éstas son de fibrocemento o no. Unos años aumenta mucho y otros disminuye mucho

2: Al englobar aquí varios tipos de RP, el aumento o disminución puede depender de muchas causas

Residuos no peligrosos generados y disposición	2022			2021			22/21		
	Toneladas	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización
Lodos EDAR	5.538,3	266.217,6	271.755,8	10.688,8	317.112,3	327.801,1	-48%	-16%	-17%
Escombros ¹	6.731,8	324.211,7	330.943,5	8.449,4	38.462,8	46.912,2	-20%	743 %	605%
Residuos EDAR (Desbaste+Arenas)	8.330,8	5.401,8	13.732,5	11.621,6	5.389,1	17.010,7	-28%	0%	-19%
Tierras ²	0,0	52.452,5	52.452,5	4.475,3	7.588,5	12.063,8	-100%	591 %	335%
Lodos ETAP	705,9	1.979,2	2.685,1	245,3	2.539,1	2.784,4	188%	-22%	-4%
Otros	1.792,4	3.185,8	4.978,1	2.790,9	3.056,4	5.847,3	-36%	4%	-15%
TOTAL	23.099,1	653.448,5	676.547,6	38.271,4	374.148,1	412.419,5	-40%	75%	64%

1 y 2: En 2022 el número de obras y su magnitud, fue superior a las realizadas en 2021

BUENA PRÁCTICA

Aguas residuales para la obtención de bio residuos en Albacete

En 2022, tuvo lugar en la inauguración de la EDAR de Hellín, en Albacete, la puesta en marcha de las nuevas instalaciones diseñadas con la colaboración de la Universidad de Almería. Estas albergan una planta demostrativa del proyecto Sabana, que emplea las aguas residuales como materia prima para el cultivo de microalgas, de la que se obtienen bioproductos de alto valor añadido para la depuración de aguas residuales en pequeñas poblaciones, con un mínimo de consumo energético y sin la generación de residuos.

BUENA PRÁCTICA

Aqualia termina la construcción de la mayor planta industrial petroquímica en España para AITASA

En línea con la recuperación, transformación y valorización de residuos orgánicos en subproductos bio destinados a usos agrícolas o a su valorización energética. Y de acuerdo al objetivo de Aqualia de convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías destaca el ejemplo de AITASA. En 2022 la compañía ha terminado la construcción y está ya en operación de la mayor planta industrial en el sector petroquímico de España, en Tarragona para AITASA. Se trata de una planta con mucha producción de gas.

BUENA PRÁCTICA

Producción de gas a partir de residuos en España y República Checa

También en España, Aqualia está trabajando en codigestión en dos instalaciones, en Guijuelo (Salamanca) y en el Consorcio de Louro (Pontevedra), mezclando lodos urbanos con lodos industriales para tener mayor producción de gas. Y produciendo biogás para movilidad de vehículos en cuatro instalaciones.

En Moravia-Silesia (República Checa), Aqualia cuenta con 12 unidades de co-generación en las plantas depuradoras que utilizan el biogás de los fangos en las ocho estaciones de depuración de aguas más grandes de la compañía en el país.

En línea con la recuperación, transformación y valorización de residuos orgánicos en subproductos bio destinados a usos agrícolas o a su valorización energética. Y de acuerdo al objetivo de Aqualia de convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías destaca el ejemplo de AITASA. En 2022 la compañía ha terminado la construcción y está ya en operación de la mayor planta industrial en el sector petroquímico de España, en Tarragona para AITASA. Se trata de una planta con mucha producción de gas.

5.6.2 Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático

La innovación en Aqualia se orienta en las políticas europeas del Green Deal, para reducir la huella de carbono a cero, gracias a la transición a una economía circular y sin impacto ambiental.

Así, los proyectos del DIT apoyan a la empresa en alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, enfocados en un servicio de aguas y saneamiento asequible y de alta calidad (ODS 6), un balance energético optimizado (ODS 7) sin afectar el clima (ODS 13) y una producción y el consumo responsable (ODS 12).

Desde Aqualia se desarrollan nuevas herramientas y soluciones tecnológicas que se transfieren a los proyectos vertebrados en torno a la calidad, la gestión inteligente, la ecoeficiencia y la sostenibilidad.

Durante el ejercicio 2022 se han concluido cuatro proyectos:

- 1 del programa H2020 de la UE: **Scalibur**,
- 1 proyecto Regional RIS3 Idepa en Asturias: **ReCarbon**
- 1 proyecto JPI WATERWORKS **MarAdentro**
- 1 de formación Marie Skłodowska Curie (MSCA): **Rewatery**

Se ha continuado con el desarrollo de otros doce proyectos en marcha:

- 6 del programa europeo Life: **IntExt, Ulises, Infusion, Phoenix, Zero Waste Water y Reseau**
- 2 de la Iniciativa Común UE / Bio-Based Industries (BBI): **B-Ferst y Deep Purple**
- 4 del programa H2020 de la UE: **Rewaise, Sea4Value, Nice y Ultimate**

Gracias a las convocatorias de 2021, se han podido arrancar seis nuevos proyectos en 2022:

- 1 proyecto Regional RIS3 Idepa en Extremadura: **Efluent-EX**
- 2 proyectos de la iniciativa del CDTI Misiones Ciencia e Innovación: **Eclosión y Zeppelin**
- 3 nuevos proyectos Horizon Europe de la UE: **Cheers, D4Runoff y Ninfa**

Líneas de trabajo:

L1	L2	L3	L4	L5	L6
Mejora del tratamiento de aguas residuales	Nuevos procesos para la recuperación de aguas residuales	Desalación, mejora de procesos convencionales y desarrollo de nuevas soluciones	Generación de productos de valor añadido (economía circular)	Energía	Protección del medio ambiente

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + Líder + participantes	Objetivo y descripción	Resultados	Líneas de trabajo y Acciones de transferencia tecnológica ¹⁷
Proyectos finalizados en 2022						
H2020 SCALIBUR Ámbito: Europeo	2018 – 2022	Ecoeficiencia	Liderado por el centro tecnológico Itene e integrando veintiún socios de diez países	Generar mejoras en las plantas de transformación de residuos de Madrid, Lund (Suecia) y Roma (Italia) a través de la reducción y recuperación de residuos.	Implementación de nuevos tratamientos de fangos en la EDAR Estiviel (Toledo), testando mejoras en el espesamiento y la digestión dual en dos etapas que permiten la higienización. Desarrollo de tecnologías simplificadas de estabilización de lodos para pequeñas depuradoras. Primeras actividades de innovación en SmVaK en República Checa, con prototipos en la EDAR Karviná para convertir materia orgánica en subproductos como fertilizantes y bio-energía.	L1 <u>Proyecto de transferencia tecnológica implantado:</u> -Digestión dual y -Codigestión de residuos con lodos. -Microoxigenación
RIS3 IDEPA RECARBON Ámbito Europeo	2019 – 2021	Ecoeficiencia	Liderado por la ingeniería INGEMAS en Gijón junto con dos pymes locales (Biesca e InCo)	Investigar métodos de adsorción de contaminantes con carbón activo regenerado y biochar (ReCarbon) desarrollados por el INCAR (Instituto de Ciencia y Tecnología del Carbono) del CSIC y el CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación).	Testado de adsorbentes sostenibles y asequibles para la limpieza del biogás en las EDAR de Chiclana, Lleida y Jerez, así como en la desodorización de las EDAR Luarca y San Claudio en Oviedo. Uso del biochar en novedosas unidades de adsorción de microcontaminantes, y verificación de los resultados a través de nuevos métodos avanzados de análisis desarrollados	L5 y L6

					por el laboratorio acreditado de Aqualia en Oviedo. Validación de nuevos sensores para la monitorización en tiempo real, en las EDAR El Grado y la ETAP Carborno en Oviedo.	
JPI MARA-DENTRO Ámbito: Nacional / Europeo	2018 – 2021	Ecoeficiencia	Liderado por el Instituto de Diagnóstico Ambiental y Estudios del Agua (IDAEA-CSIC) con participación de socios de Francia, Italia y Suecia,	Optimizar el suelo como unidad de tratamiento terciario, reducir los costes de la eliminación de contaminantes emergentes y comparar los resultados frente a los método terciarios convencionales gracias al desarrollo de herramientas de diseño y simulación por parte de los institutos científicos.	Construcción en la EDAR de Medina del Campo (Valladolid) de un sistema de infiltración de 400 m ² para el tratamiento avanzado de agua depurada, permitiendo su reutilización en la recarga de acuíferos, en comparación con tratamientos terciarios convencionales.	L6

¹⁷ Se consideran acciones de transferencia tecnológica cuando el departamento de I+D crea la ficha del proyecto. A partir de ese momento, la compañía avala que esa tecnología está validada para implantar en proyectos en la fase de producción de la compañía.

H2020 RE-WATERGY Ámbito: Europeo	2018 – 2023	Ecoeficiencia	Liderado por la Universidad Rey Juan Carlos dentro del programa H2020 Marie Skłodowska Curie de redes académicas europeas.	Recuperar hidrógeno de agua residual, y desarrollar nuevos métodos de oxidación bajo el paraguas de un programa enfocado a la formación científica y el desarrollo de aplicaciones industriales.	Colaboración de Aqualia como socio industrial acogiendo dos investigadores de doctorado para realizar trabajos prácticos en sus plantas de depuración: Desarrollo de métodos de adsorción de amonio del agua residual, y de su conversión en hidrógeno, en la EDAR de Lérida y en colaboración con la Universidad de Cambridge. Evaluación de procesos de foto-desinfección y electro-desinfección para eliminar microcontaminantes en aguas potables o residuales en la EDAR de Jerez apoyado por la Universidad de Ulster.	L6
<p>Proyectos con final previsto en 2023</p> <p>Otros tres proyectos europeos, dos del programa LIFE y uno del programa BBI Bio-Based Industries, están en su fase final de desarrollo, aunque están previstas prorrogas para cumplir con todos los objetivos y compensar retrasos producidos durante la pandemia del Covid-19:</p>						
LIFE ULISES Ámbito: Europeo	2018 – 2022	Sostenibilidad	Liderado por tres centros tecnológicos, CENTA, EnergyLab y CieSol de la Universidad de Almería y apoyado por Aqualia como coordinador.	Transformar EDARs convencionales en “factorías de producción de energía y biofertilizantes”, para alcanzar su autosuficiencia energética y eliminar su huella de carbono.	Mejora del balance energético en Almería a través del uso de biometano como combustible vehicular y desarrollo de nuevas técnicas para la producción de fertilizantes. Evaluación del reactor PUSH con pretratamiento anaeróbico en dos EDAR operadas por Aguas de Algarve (Portugal) y después en la EDAR de Cartaxo.	L1, L2 y L4 <u>Proyecto de transferencia tecnológica implantado:</u> -PUSH

					Implantación del reactor en la EDAR de El Bobar en Almería.	
PLIFE INTEXT Ámbito: Europeo	2018 – 2023	Sosteni- bility	Liderado por Aqualia, los centros tecnoló- gicos AIMEN y CENTA, la Universidad de Aarhus (DK) y apoyado por pymes especia- lizadas de Alemania, Grecia y Francia.	Evaluar y optimizar tecnolo- gías de depuración de bajo coste en pequeñas poblacio- nes (< 5.000 habitantes), para minimizar el coste energético, la huella de car- bono y los residuos del pro- ceso de depuración de agua residual.	Operación de la plataforma de de- mostración de 16 tecnologías para comparar diferentes sistemas (hu- medales, algas, reactores con bio- películas o fango granular) en la EDAR de Talavera de la Reina (To- ledo). Testeo de humedales para cuantifi- car el efecto climático y comparar varias opciones de pretratamiento en el CENTA de Sevilla	L2 y L5 <u>Proyecto de trans- ferencia tecnoló- gica implantado:</u> -Depuración de al- gas y bacterias
BBI B-FERST Ámbito: Europeo	2018 – 2023	Ecoefi- ciencia	Liderado por Fertiberia con la participación de Aqualia y diez socios de seis países dife- rentes.	Analizar el potencial y desa- rrollar nuevos biofertilizan- tes a partir de aguas resi- duales urbanas y subproductos de industrias agroalimentarias en tres paí- ses (España, Italia y Repú- blica Checa).	Verificación de las condiciones en las que las muestras del producto Aquavite® cumplen con los límites de la legislación sobre productos fertilizantes. Uso de este subproducto para la re- cuperación de terreno en Ávila tras el incendio forestal. Caracterización de fangos agroali- mentarios, como los residuos de la EDAR de Coosur (Jaén) para incor- porarlos en las formulaciones de Fertiberia. Operación de una instalación de precipitación de estruvita en la EDAR de Jerez, para incorporar el fósforo recuperado en una nueva planta demostrativa de biofertilizan- tes de Fertiberia en Huelva	L4 <u>Proyecto de trans- ferencia tecnoló- gica implantado:</u> -Recuperación de Fósforo vía precipi- tación de estruvita

<p>Proyectos en desarrollo con duración posterior a 2023</p> <p>Cinco proyectos con financiación europea H2020 se encontraban en pleno desarrollo durante 2022, uno en la iniciativa BBI (Bio-Based Industries), dos en la convocatoria H2020 Water Smart Economy, además de dos en el programa RIA (Research and Innovation Actions) financiados al 100% por la UE. También, dentro del programa LIFE de la UE, se continúan tres proyectos en instalaciones operadas por Aqualia, y un cuarto en cooperación con FCC Medio Ambiente:</p>						
BBI DEEP PURPLE Ámbito: Europeo	2018 – 2024	Ecoeficiencia	Liderado por Aqualia y apoyado por trece socios de seis países	Implementar a escala demostrativa un nuevo modelo de bio-refinería, que integra bacterias que utilizan la energía solar para depurar aguas residuales sin aeration, y transforman el contenido orgánico en materia prima para biocombustibles, plásticos, celulosa y nuevos materiales de base en la industria química y cosmética.	Optimización de un prototipo de fotobioreactor en la EDAR de Toledo-Estiviel. Construcción de un reactor de demostración diez veces mayor en la EDAR de Linares (Jaén). Preparación actividades demostrativas paralelas en la EDAR de Badajoz y en SmVaK en Republica Checa.	L2 y L5
H2020 ULTIMATE Ámbito: Europeo	2020 – 2024	Ecoeficiencia	Liderado por el centro tecnológico neerlandés KWR que coordina 27 socios, Aqualia participa en dos de los cinco consorcios seleccionados, agrupados en el clúster CIRSEau	Implantar y demostrar sinergias innovadoras entre servicios de agua e industrias	Instalación y comparación frente a un Biorreactor de Membrana Anaerobio de un reactor anaeróbico fluidizado (FBBR / Elsar) a escala industria en la EDAR de Mahou en Lérida para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible En colaboración con AITASA, estudio de la codigestión de la levadura residual y construcción de un nuevo tratamiento de efluentes industriales, que después podrían ser utilizados para alimentar de agua ultrapura a las factorías del polo industrial petroquímico.	L2 y L5

<p>H2020 RE-WAISE</p> <p>Ámbito: Europeo</p>	<p>2020 -2025</p>	<p>Gestión</p>	<p>Liderado por Aqualia y coordinando empresas de agua de Reino Unido (Severn Trent), de Suecia (Vasyd) y de Polonia (AquaNet) entre las veinticuatro entidades del consorcio. Junto con 7 pymes y varias universidades en Croacia, Italia, Polonia, República Checa, Suecia, y UK,</p>	<p>Implementar nuevas soluciones de economía circular y gestión digital en Living Labs incluyendo operaciones de Aqualia en Asturias, Badajoz, Canarias, Denia, Salamanca o Vigo.</p>	<p>Refuerzo de las líneas las líneas estratégicas de desarrollo tecnológico de Aqualia, como la desalación sostenible y la utilización de nuevas membranas, la recuperación de materiales de las salmueras, el reúso de aguas residuales y su transformación en energía y subproductos, y la simulación de la operación y control de procesos y redes para optimizar la eficiencia del servicio y la calidad del agua</p> <p>Instalación de un Biorreactor de Membrana Anaerobio AnMBR en el polo industrial de Balaído para recuperar recursos de los efluentes urbanos de la fábrica de Citroën/Stellantis.</p>	<p>L1 y L5</p> <p><u>Proyecto de transferencia tecnológica implantado:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -AnMBR (Biorreactor Anaeróbico de Membrana Su-mergida) -Medios filtrantes -Membranas novedosas.
<p>H2020 SEA4VA-LUE</p> <p>Ámbito: Europeo</p>	<p>2020 – 2024</p>	<p>Ecoeficiencia</p>	<p>Liderado por EureCat que coordina catorce socios de siete países</p>	<p>Recuperar recursos de las salmueras concentradas en las plantas de desalación de agua de mar (EDAM).</p>	<p>Refuerzo del Centro de Innovación de Desalación de Aqualia en Denia</p> <p>Implantación de una nueva plataforma de ensayos en Tenerife para analizar el impacto técnico y económico de métodos más sostenibles de desalinización, y nuevas soluciones para la valorización de salmueras.</p> <p>Aplicación de unidades piloto en las EDAMs operadas por Aqualia.</p>	<p>L3 y L4</p>

H2020 NICE Ámbito: Europeo	2021 -2025	Sosteni- bilidad	Liderado por el centro tecnológico CETIM coordinando 14 socios de 9 países	Generar conocimiento científico sobre soluciones naturales tal como humedales o fachadas verdes e implantar estas soluciones orientadas a ciudades sostenibles para la depuración y recuperación de recursos a partir de aguas residuales urbanas.	Aplicación de los pilotos desarrollados por pymes y universidades de Dinamarca, Francia, Italia y Suecia, en instalaciones de Aqualia en Algeciras, Benalmádena, Madrid, Talavera o Vigo e incluso en Colombia y Egipto.	L1, L2 y L4
LIFE PHOE- NIX Ámbito: Europeo	2020 – 2024	Sosteni- bilidad	Liderado por Aqualia, y apoyado por los centros tecnológicos CETIM y CIESOL	Optimizar el tratamiento terciario para alcanzar los objetivos más ambiciosos de la nueva regulación europea de reutilización de agua	Construcción de varias plantas móviles, combinando tratamientos físico- químicos con filtración avanzada y diversos <i>skids</i> de afino de membranas de ultrafiltración y nanofiltración para evaluar varios efluentes de Aguas de Portugal, de la Diputación de Almería y de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir Testeo de módulos de ozono O3 y ultravioleta UV, que permiten la oxidación avanzada y la desinfección de la filial europea de Newland Entec Comprobación de un sensor de la pyme neerlandesa MicroLan para mediciones microbiológicas <i>online</i> , y el seguimiento en continuo de la calidad del agua de reúso.	L4

LIFE ZERO WASTEWATER Ámbito: Europeo	2020 – 2024	Calidad	Liderado por Aqualia y en colaboración con el Canal Isabel II, las Universidades de Valencia y de Santiago, la pyme portuguesa Simbiente y la pyme austriaca VWS (Vienna Water Systems)	Buscar la depuración con huella de carbono neutro siguiendo el proceso ELAN para eliminar nitrógeno con bajo consumo de energía y producir biogás en el reactor.	Instalación de una unidad de tratamiento combinado de Agua Residual Urbana (ARU) y de la Fracción Orgánica de Residuos Sólidos Urbanos (FORSU) en la EDAR de Valdebebas Evaluación de la gestión de la FORSU utilizando el sistema de alcantarillado para el transporte de la mezcla de materia orgánica en una única corriente. Desarrollo de un sistema avanzado de gestión, combinado con el seguimiento en línea de la calidad microbiológica	L1 y L2 <u>Proyectos de transferencia tecnológica implantados.</u> -ELAN -AnMBR (Bioreactor Anaeróbico de Membrana Sumergida)
LIFERESEAU Ámbito: Europeo	2021 – 2025	Calidad	Liderado por Aqualia y participado por el centro tecnológico ITG (Fundación Instituto Tecnológico de Galicia) y el operador público VCS (Vand Center Syd AS) en Odense (DK).	Incrementar la capacidad y la resiliencia de las infraestructuras hidráulicas de saneamiento existentes frente al impacto del cambio climático	Construcción de un reactor granular aerobio en la EDAR de Moaña que por su sistema avanzado de biopelícula multiplica varias veces la capacidad de tratamiento biológico, mejorando la adaptabilidad de la EDAR a la variación de carga, y limitando el espacio necesario para su implantación. Se reduce también significativamente el impacto medioambiental del proceso de tratamiento, al disminuir las necesidades energéticas y evitar la emisión de gases de efecto invernadero. Implantación de sensores (velocidades, caudales, niveles, etc.) en la	L1 y L6

					red de saneamiento para monitorizar y modelizar su comportamiento, con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión flexible de los caudales.	
LIFE INFUSION Ámbito: Europeo	2021 – 2024	Calidad	Liderado por el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) junto con el centro tecnológico EureCat, el operador del Ecoparc2, EBESA, dos entidades de gestión de residuos, Cogersa en Asturias y AMIU en la región de Génova/Italia.	Optimizar el sistema de digestión de lixiviados con las tecnologías de Aqualia, AnMBR y ELAN, añadiendo un sistema de <i>stripping</i> de amonio de la pyme belga Detricon.	Extensión de la operación de los pilotos del <i>Life Methamorphosis</i> en el Ecoparc 2, del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) para preparar los diseños de varias nuevas plantas de recuperación de recursos a partir de los residuos sólidos urbanos	L1 y L2

7.4. Proyectos iniciados en 2022

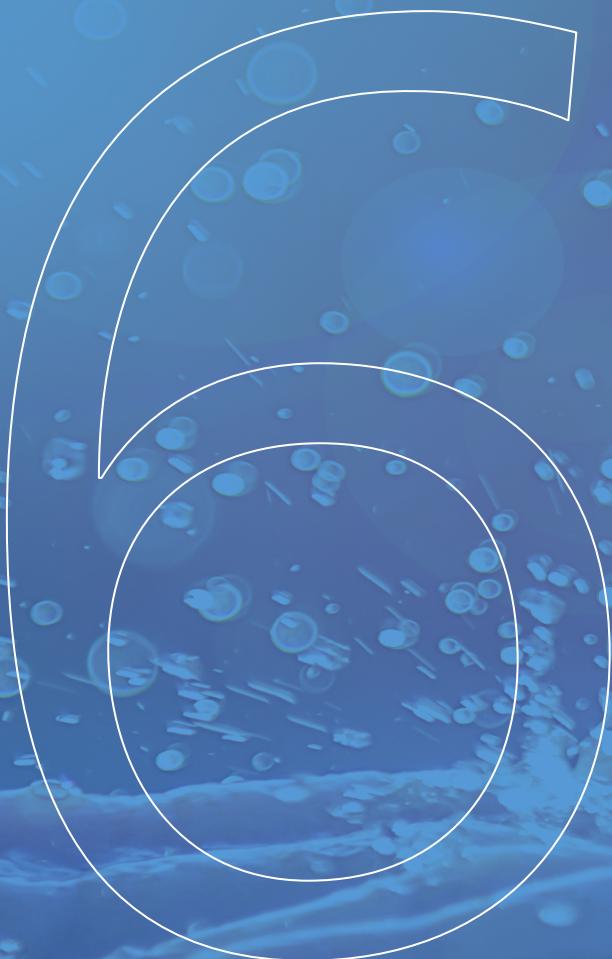
<p>Gracias a las convocatorias de 2021, se han podido iniciar seis nuevos proyectos en 2022, un proyecto regional en Extremadura, dos de las grandes iniciativas del CDTI, Misiones Ciencia e Innovación, y tres nuevos proyectos <i>Horizon Europe</i>, entre los cuales dos pertenecen a la convocatoria RIA.</p>						
EFLUENT-EX Ámbito: Europeo	2022 – 2023	Ecoeficiencia	Liderado la Comunidad Autónoma de Extremadura y Financiado por Fondos FEDER de especialización regional RIS3	<p>Apostar por una Economía Verde Circular y apoyar las energías limpias a partir de residuos orgánicos y agroindustriales.</p> <p>Aqualia investiga diferentes tecnologías para convertir las EDAR en biofactorías y fuentes de energía renovable, promoviendo la movilidad sostenible con biocombustibles verdes.</p>	<p>Implantación de soluciones solares para calentar los digestores, con placas fotovoltaicas y con un sistema de secado e higienización solar con lente Fresnel en la EDAR de Badajoz.</p> <p>Optimización de la digestión gracias a los cosustratos agroindustriales, evaluando los inventarios y características de los residuos de bodegas, procesado de fruta, tomate, quesería y agroganaderos, intentando de maximizar la producción de biometano e hidrógeno.</p> <p>Desarrollo de una nueva tecnología de upgrading del biogás con materiales basados en líquidos iónicos (LIs) para la adsorción y desodorización de CO₂ de forma continua y controlada. Así, los residuos sólidos son transformados en materiales carbonosos (biochar) con varios procesos térmicos: hidrocarbonización, pirólisis y activación.</p>	L4, L5
<ul style="list-style-type: none"> • Misiones Ciencia e Innovación del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) <p>El Plan Estatal I+D+I 2021-2023 fomenta y coordina la Innovación, para catalizar el Liderazgo Empresarial y la Colaboración Público-Privada. Con la financiación <i>Next Generation</i> de la UE, el plan incluye los proyectos “Misiones Ciencia e Innovación” de investigación precompetitiva, liderados por empresas que persiguen una mejora del conocimiento transversal y estratégicos para aumentar la competitividad.</p>						

De los 111 proyectos presentados, solo 24 consorcios de grandes empresas fueron seleccionados, entre los cuales figuran dos liderados por Aqualia en la Misión "Convertirnos en una sociedad neutra en carbono, sostenible y resiliente al cambio climático":

MISIONES ECLOSION	2021 – 2024	Ecoefi- ciencia	Liderado por Aqualia que coordina un consorcio de ocho empresas, junto con FCC Medio Ambiente, CADE, Ghenova, ARIEMA, H2B2, Idecal y MindCaps	Crear nuevos materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento y transporte de hidrógeno y biometano renovables y autóctonos a partir de residuos urbanos, agroalimentarios, aguas residuales y lodos de depuradora,	Investigación en cuatro centros de desarrollo, el Centro de Tratamiento de Residuos de Valladolid, gestionado por FCC Medio Ambiente; y las plantas depuradoras de Salamanca, Lleida y Jerez de la Frontera, gestionadas por Aqualia de los procesos bio-electroquímicos de generación de gases renovables, el tratamiento termoquímico con la gasificación supercrítica, y nuevos procesos de separación y almacenamiento de las mezclas de gases producidas para generar gases puros de alta calidad. Desarrollo de herramientas de optimización ecoeficientes, flexibles e inteligentes.	L4 y L5
----------------------	-------------	--------------------	---	--	--	---------

MISIONES ZEPPELIN	2021 -2024	Sostenibilidad	<p>Liderado por Aqualia que coordina un consorcio que incluye siete empresas claves en la cadena de valor del hidrógeno, y otros socios tecnológicos y en colaboración con nueve organismos de investigación</p>	<p>Investigar un conjunto flexible de tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en el aprovechamiento de residuos y subproductos (agroalimentarios, textiles, depuradoras, refinerías...).</p> <p>Mejorar la eficiencia de la producción de este vector energético, abordando sus retos tecnológicos vinculados.</p> <p>Fomentar la sinergia del biogás con industrias y redes de distribución</p>	<p>Implantación en la EDAR de Algeciras, varios pilotos innovadores de producción de hidrógeno que pueden suministrar grandes consumidores de hidrógeno en la zona como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, además de las compañías del puerto.</p>	L4 y L5
<p>Nuevo programa Horizon Europe de la UE</p> <p>En el nuevo programa marco de la UE en el periodo 2021-2027 Aqualia participa en los primeros tres proyectos, con los últimos dos proyectos RIA financiados a 100 %:</p>						
CHEERS	2022 – 2026	Ecoeficiencia	<p>Liderado y coordinado por la compañía cervecera Mahou San Miguel con 10 socios de 5 países europeos, entre ellos Aqualia/Hidrotec, el centro tecnológico Ainia y la Universidad de Valladolid</p>	<p>Desarrollar una biorrefinería cero residuos, Inspirado en la biodiversidad de la naturaleza (plataformas de insectos y microbios).</p> <p>Revalorizar las corrientes secundarias infrautilizadas o de desechos como el bagazo, las aguas residuales, el CO₂ y el CH₄ de la industria cervecera para su con-</p>	<p>Validación a escala de demostración de los nuevos bioprocesos sostenibles de transformación, y reducción de 50 % de la huella de carbono en cada cadena de valor.</p>	L4

				versión en cinco bioproductos innovadores competitivos a nivel de mercado: proteína de insectos, desinfectante, proteína microbiana, ectoína y ácido caproico		
D4RUNOFF	2022 -2026	Calidad	Liderado por la compañía de aguas publica Vand Center Syd (VCS) en Odense (DK), reúne 12 socios de 5 países, con Aqualia/Hidrotec, el Instituto Tecnológico de Galicia (ITG), la Universidad de Cantabria y la pyme catalana Mitiga especializado en software de control de riesgos.	Desarrollar herramientas para cuantificar, evitar y gestionar la contaminación difusa creada por las aguas de escorrentía urbanas	Desarrollo de nuevas metodologías analíticas por Hidrotec, la medición <i>online</i> de indicadores de micro contaminantes y bioplásticos, y la implementación de estrategias preventivas para reducir la contaminación difusa con análisis multicriterio e Inteligencia Artificial. Valdaciación de las soluciones de gestión en instalaciones naturales de tres sitios (Odense/DK, Santander/ES y Pontedera/IT), replicándose en Algeciras(ES), Ostrava (CZ) y El Cairo (EG).	L3
NINFA	2022 - 2026	Ecoeficiencia	Liderado y coordinado por el Centro Tecnológico Leitat, y reúne 9 otros socios de 6 países. Aqualia participa con sus laboratorios Hidrotec, y el Ayuntamiento de Los Alcázares (Murcia) situado a la orilla del Mar Menor. También está prevista la colaboración entre Aqualia Francia y los Institutos Mines-Télécom Atlantique en Bretaña (Brest, Rennes, Nantes).	Desarrollar maneras de monitorizar y proteger aguas subterráneas, empezando con la medición, la modelización y el tratamiento de diversos contaminantes (nutrientes, pesticidas, farmacéuticos, hidrocarburos, metales pesados, microplásticos y salinidad).	Optimización de la estrategia de prevención de la contaminación y de la gestión de las aguas subterráneas a través de sistemas de detección temprana, un mejor entendimiento de los efectos sinergéticos y los riesgos de los múltiples factores de perturbación, y el uso de metodologías predictivas para aumentar la resiliencia e implementar soluciones de tratamiento y mitigación	L3



Personas comprometidas con los ciudadanos

Somos personas que trabajamos por el bienestar de las personas. Nuestra misión como profesionales nos impulsa a formarnos para buscar nuevos horizontes. Demostramos cada día nuestra gran vocación de servicio público afrontando los desafíos del presente y el futuro del agua.

Por ello, estamos cuando nos necesitan, solucionamos y generamos confianza. Somos talento comprometido con la salud de las personas y el planeta.

Contenido

Entrevista a Carmen Rodríguez, Directora de Personas y Cultura	129
Contexto	130
6.1. Líneas generales de actuación	131
6.2. Diversidad, equidad e inclusión	132
6.3. Nuestra gestión de personas se apoya en las herramientas de diálogo con los empleados	137
6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales	138
6.5. Seguridad, salud y bienestar	146
6.6. Liderazgo preventivo	148
6.7. Sensibilización social	153
6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar	157

En primera persona...

“Hoy la flexibilidad y el desarrollo profesional no son negociables y son retos que en Aqualia vamos a afrontar”

Carmen Rodríguez está al frente del departamento de Personas y Cultura de Aqualia, una compañía que emplea a más de 10.000 profesionales y opera en 18 países alrededor del mundo. En un contexto poscoronavirus y de grandes cambios sociales, la gestión de las personas es uno de los principales desafíos corporativos.

Hoy los empleados esperan que las compañías en las que trabajan adquieran un rol social como promotor o prescriptor de los valores de la sociedad del siglo XXI: igualdad, diversidad, inclusión, derechos humanos, salud mental, bienestar y un largo etcétera. Estas expectativas implican superar los límites de lo estrictamente laboral y muestran la necesidad por parte de las empresas de ejercer un papel activo y comprometido ante los problemas sociales.

Tras la pandemia, ¿en qué asuntos ha puesto el foco el departamento de Personas y Cultura en este último año?

Este último año ha sido complicado. La salida de la pandemia, que ha sido terrible, o la invasión de Ucrania, que ha traído la guerra a

Europa, han generado un cambio de mentalidad. Las personas han revalorizado muchos aspectos de su vida y desde el departamento hemos sido testigos de ese cambio de *chip*, que afecta también a la cultura corporativa. Se demandan nuevas formas de trabajo, más flexibilidad y menos incertidumbre con respecto al desarrollo profesional. Como compañía tenemos la responsabilidad de adaptarnos a este cambio.

Otro cambio cultural es el que ha introducido la transformación hacia la sostenibilidad que vive Aqualia y nosotros trabajamos con el departamento de Comunicación y Sostenibilidad/RSC para transmitirlo. Por supuesto, un ámbito prioritario al que nos hemos enfocado es el de mantener el bienestar físico y emocional de nuestra gente, así como su seguridad en el desarrollo de sus tareas.

En paralelo, nos encontramos con que hemos crecido muchísimo en el ámbito internacional y nosotros hemos tenido que apoyar la expansión de nuestra cultura corporativa, que no solo se basa en implantar nuestra forma de ser y hacer allí donde vamos, sino también en implementar lo mejor de cada lugar

donde operamos. En este sentido, hemos estado centrados en la digitalización, un tremendo aliado que nos hace ser más ágiles a la hora de seguir creciendo e integrando a todas las regiones.

¿Cuáles son los principales retos que ha afrontado su departamento para integrar las diferentes culturas con la de Aqualia?

La internacionalización tiene retos particulares en cada región. En el caso de Colombia, hemos realizado diversas formaciones para adecuar el conocimiento de nuestras personas allí a la forma que tenemos de operar en Aqualia. El esfuerzo ha sido importante en seguridad, siendo prioritario el cumplimiento de nuestros estándares. Estamos realizando un muy buen trabajo. Por ambas partes hay mucha ilusión por hacer que los proyectos funcionen y estamos viendo como rápidamente se integran nuestros protocolos de Prevención de Riesgos Laborales.

También hemos trasladado, poco a poco, acciones de sensibilización en los ámbitos de la diversidad y la igualdad.

En MENA nos hemos adaptado, pero sin perder nuestra esencia ni

CARMEN RODRÍGUEZ
DIRECTORA DE PERSONAS Y CULTURA
#Talento #Seguridad #Bienestar

renunciar a nuestros valores. Es un orgullo ver cómo en Omán vamos introduciendo a las mujeres en el mercado laboral. Nuestra última incorporación ha sido Georgia, donde 3.000 personas se han unido a nuestro equipo. Allí, los mayores retos son la digitalización de procesos y la integración de nuestra cultura corporativa.

¿Cuáles han sido los proyectos que han generado más impacto positivo desde su departamento? ¿Qué hitos destacaría en 2022?

Hacemos muchos esfuerzos por enriquecer la cultura en términos de diversidad e igualdad. Llevamos años implementando buenas prácticas y, sin duda, hoy es algo que se identifica al 100% con Aqualia. En 2022 destacaría la iniciativa de *mentoring*, que nos ayuda a visibilizar a las mujeres dentro de la compañía. Queremos generar en nuestro entorno laboral, que por diversas circunstancias cuenta con más presencia masculina, espacios y oportunidades para que más mujeres puedan llegar a puestos de toma de decisiones.

Otra acción que va a aportar mucho es la creación del Comité para la Diversidad. Queremos analizar en qué punto se encuentra Aqualia y llevar a cabo iniciativas que conciencien acerca de este tema. Un punto de inflexión ha sido la firma con la asociación LGTBI y también ver la respuesta de muchas personas cuando realizamos el cambio de la firma corporativa con motivo del Día del Orgullo. Tenemos claro que Aqualia debe ser un entorno seguro para cualquier

persona, sin importar su condición sexual, pero cuando hablamos de diversidad, nos referimos a ella en el sentido más plural. Debemos ser más ambiciosos a la hora de integrar personas con capacidades diferentes, es algo en lo que tenemos el firme propósito de trabajar.

crucial para que toda la plantilla encuentre información sobre estas acciones, si no llegan es como si no las pusiéramos en marcha.

¿En qué debe trabajar Aqualia para contar con una plantilla preparada para el futuro?

El mayor reto es seguir trabajando para que la compañía sea un entorno donde los profesionales quieran quedarse y desarrollarse, y que podamos atraer talento. Tenemos como desafío principal el ser capaces de entender qué peso tiene este cambio cultural precisamente para que nos sigan percibiendo como una compañía que cuida de sus personas. Esto implica gestionar la flexibilidad, ver cómo podemos ofrecer opciones de teletrabajo, que es hoy una de las cuestiones que más nos demandan. Queremos gestionar estas expectativas correctamente y, al mismo tiempo, alinearlas con el contexto empresarial de Aqualia.

Por otro lado, todos los profesionales necesitan expectativas laborales a largo plazo, saber que apostamos por su talento, que les queremos aquí y eso pasa por diseñar planes de formación y planes de carrera. Creo que, en este momento de crecimiento, debemos apostar también por el crecimiento de nuestras personas dentro de la compañía.



Contexto

Los retos que marcan actualmente el ámbito social son diversos. En 2022 el World Economic Forum, en su informe de Riesgos Globales, definió entre los principales riesgos sociales de los próximos la crisis: el coste de vida o la erosión de la cohesión social, con efectos negativos sobre la polarización de la sociedad.

Aqualia es consciente del papel vertebrador que tiene su actividad en las comunidades. La compañía está convencida de que, en el momento actual, es necesario conectar su propósito social y alinear sus compromisos para promover la estabilidad laboral, el desarrollo profesional y la cohesión social, en los 18 países donde está presentes. En 2022, el fuerte crecimiento internacional de la compañía ha permitido tomar más conciencia del servicio imprescindible que ofrece asegurando un bien básico y hace asumir a la compañía, desde el conocimiento, la responsabilidad que tiene de seguir generando un impacto social positivo.

6.1. Líneas generales de actuación

Las personas, su bienestar personal y su desarrollo profesional, son el principal objetivo de Aqualia. Entorno a ellas gira el proyecto estratégico Be Aqualia, dirigido a la transformación cultural de la compañía y a la gestión de las personas. Acorde con el plan estratégico y la visión de negocio de la compañía, Be Aqualia abarca siete bloques de acción, identificados como "activos de salud".

Durante 2022, se mantuvo el objetivo clave de llegar a ser una **Organización Saludable** y se ha continuado trabajando en base a estos bloques que constituyen las diferentes líneas de trabajo que se detallan a lo largo del capítulo.

Así, Aqualia despliega las políticas, proyectos e iniciativas necesarias para seguir avanzado en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro, alineada con los objetivos fijados en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. A través de la línea estratégica dirigida a las personas, la compañía contribuye a los grandes desafíos globales en materia laboral.

Como empresa internacional, Aqualia trabaja con perspectiva internacional. Esto conlleva vivir una misma cultura y valores en todos los países, formar en procesos y procedimientos estandarizados. Además, en 2022 Aqualia siguió reforzando los equipos corporativos que prestan servicio a los distintos países apoyan esta transformación internacional de la empresa.

6.2. Diversidad, equidad e inclusión

Apostamos por la población laboral diversa y con igualdad de oportunidades

Aqualia facilita el intercambio cultural y la inclusión de diferentes habilidades y capacidades. La compañía es consciente de que la diversidad permite comprender las particularidades locales sin olvidar dar una respuesta global. Esto se traduce en un firme compromiso y apuesta por la igualdad y por la diversidad e inclusión, en el sentido más plural y con alcance internacional. Aqualia asume la responsabilidad de generar ecosistemas de trabajo que faciliten la conexión entre personas cada vez más distintas y entornos heterogéneos.

Desde 2020, la compañía es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial y asume su responsabilidad con la defensa de la identidad, dignidad e igualdad de las personas, dentro y fuera de la compañía. Además, la compañía da presencia a estos valores en todos los países donde está presente en los que integra este enfoque a través de su app Be Aqualia.

LE4 GESTIÓN DE PERSONAS ODS 3,5 Y 8		
Línea de trabajo	Seguir avanzando en materia de conciliación y diversidad	
Plan de Acción	Formación, sensibilización en conciliación a la cadena de proveedores y comunicación de medidas Be Aqualia adaptadas a diferentes colectivos	Acciones de sensibilización según tipos de diversidad, acuerdos de colaboración, acciones de voluntariado y promoción de la cultura de la diversidad en la cadena de valor
Indicador	Porcentaje de mujeres en puestos directivos y mandos intermedios	Índice de satisfacción o de compromiso de las personas que conforman la plantilla
Desempeño 2021	18,6%	86,6%
Desempeño 2022	22,04%	NA (carácter bianual)
Objetivo	Conforme al III Plan de Igualdad vigente	Incrementarlo cada año
Desarrollo sostenible	Meta 5.5	Meta 8.5



RETO GLOBAL
Igualdad de oportunidades

Igualdad

El compromiso con la Igualdad en Aqualia se extiende a todos aquellos países en los que está presente. Desde el respeto se impulsa la igualdad de oportunidades como parte de su cultura corporativa.

En este sentido, la compañía cuenta con una hoja de ruta: III Plan de Igualdad. En 2022, en España se han implantado los compromisos adquiridos dicho Plan, firmado el 5 de octubre de 2021, para el periodo 2021-2025 y con el que renovamos el compromiso de garantizar la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10). Adaptado a los requerimientos del R.D 901/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre hombres y mujeres, el Plan extiende su aplicación a todas las personas trabajadoras que prestan servicios en cualquiera de los centros de trabajo que la empresa Aqualia, así como a los de las empresas filiales que tengan 50 o más personas trabajadoras y en las que la participación de aquella, directa o indirectamente, resulte superior al 50% del capital.

Este plan junto con la certificación EFR ponen de manifiesto el deseo de mejora de la compañía en este ámbito. Además, Aqualia ostenta desde 2010 el distintivo "Igualdad en la empresa" (DIE) que supone un reconocimiento por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del compromiso de la compañía con la diversidad e Igualdad para hombres y mujeres. En diciembre de 2020 se concedió la III Prórroga por un periodo de 3 años.

Formación para el impulso del talento femenino

El posibilitar que las mujeres accedan a puestos de toma de decisiones es otro de los objetivos de Aqualia como parte de sus acciones por la igualdad. Es por ello, que en 2022 la compañía se ha unido al programa *Empowering Women's Talent* (EWT) para el desarrollo del liderazgo femenino y la creación de sinergias con otras empresas con el objetivo de compartir e inspirar iniciativas dirigidas a este fin. Por este compromiso Aqualia ha recibido el sello *Empowering Women's Talent* que otorga la revista especializada en Recursos Humanos Equipos&Talento. Además, se ha creado la Red Interna de Talento Femenino *Aqualiawomen* para compartir experiencias con otras mujeres de Aqualia que han participado anteriormente en programas de talento.

- Actualmente 50 mujeres forman parte de esta red en la que se les facilitan procesos de coach, formaciones, workshops, así como el networking profesional.

Entre las iniciativas de *Empowering Women's Talent* (EWT), Aqualia ha participado en el Programa de *Cross Mentoring* junto con empresas de diferentes sectores y modelos de negocio con el objetivo de intercambiar conocimientos y experiencias para mejorar capacidades, habilidades y competencias. En total, tres *mentees* y tres mentores de Aqualia han participado en este primer programa, que finalizó en diciembre de 2022 y tendrá continuidad en 2023.

También en el ámbito del fomento del liderazgo femenino, se ha celebrado una nueva edición del Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial de la Escuela de Organización Industrial (EOI) que ha contado con la participación de tres integrantes de la plantilla de Aqualia.

BUENA PRÁCTICA

Hablemos de igualdad

2.512 personas han participado en 2022 en esta formación dirigida a promover la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo, no tolerando la discriminación directa ni indirecta por razón de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad.

Diversidad e inclusión social

Aqualia fomenta la diversidad con el objetivo de crear entornos laborales ricos en perfiles diversos, así como para atraer y potenciar a las personas que aportan innovación, creatividad, diferentes puntos de vista y el conocimiento de las diversidades culturales del mercado.

Por ello, en 2022, la compañía ha renovado su participación en el Chárter de la Diversidad al que se unió en 2018 y que pone de relieve el respeto de la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidad y antidiscriminación. Así mismo, Aqualia mantiene la Adhesión a la alianza #CEO-PorLaDiversidad (firmada por Félix Parra, CEO de Aqualia, en marzo de 2021) una iniciativa pionera en Europa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, para unir a las empresas y a las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión, siendo Aqualia la única empresa de su sector que forma parte de este acuerdo.

Aqualia se une al programa *Diversity Leading Company*

En 2022 Aqualia se ha unido a esta iniciativa que impulsa políticas de diversidad e inclusión en las organizaciones. Dentro de este programa, además, Aqualia ha obtenido por parte de Equipos y Talento el Sello de *Diversity Leading Company* como empresa líder en diversidad, con una puntuación de 556 sobre 800.

Como parte de este compromiso, la compañía participó en el *Diversity & Inclusion Day 22*, un evento para las más de 60 empresas adheridas a los programas *Empowering Women's Talent* y *Diversity Leading Company*, donde se destacó la cultura de la diversidad de las compañías como factor clave para incrementar su capacidad de adaptación a entornos cambiantes.

También el día a día de Aqualia reafirma el compromiso que la compañía mantiene con el fomento de oportunidades hacia las personas con capacidades diferentes. En este sentido, su integración en los laboratorios de Aqualia, adaptando los procesos a las capacidades de cada persona ha motivado el reconocimiento Aqualia, Lola López-Godoy, gerente del Servicio Municipal de Aguas de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) y Pedro Ruiz, director de Gestión Técnica Sostenible, han sido reconocidos como “*Mujer Inspiradora*” y “*Líder Inclusivo*” de Aqualia dentro de la iniciativa *Diversity Leading Company*, que contribuye a compartir experiencias, comunicar e inspirar acciones en materia de diversidad.

En 2022, se ha comenzado con la integración de personas con discapacidad intelectual en los laboratorios de Aqualia desarrollando tareas como auxiliar de laboratorio.

Reconocimiento de iAgua

Aqualia ha obtenido el premio a la Igualdad, Diversidad e Inclusión de IAGUA por ser pionera en la aplicación planes de igualdad en el sector de la gestión del agua y por sus numerosas iniciativas puestas en marcha para avanzar hacia la diversidad, equidad e inclusión profesional.

Aqualia en la Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI

Con el fin de generar un espacio seguro y respetuoso, en donde se valore el talento diverso sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual, Aqualia se ha unido a Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI (REDI), ecosistema de empresas y profesionales en España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos con todas las personas, independientemente de su identidad, expresión de género u orientación sexual.

Además, ha suscrito un Convenio con la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales, Intersexuales y más (FELGTBI+) en virtud del cual se adhiere al programa "Empresas por la Diversidad" (EMIDIS), herramienta que la Federación pone a disposición de las empresas para orientarlas para gestionar la diversidad afectivo-sexual, familiar y de género en sus espacios de trabajo. Y ha firmado un acuerdo con MyGWork, plataforma global de reclutamiento y redes para profesionales, graduados, aliados y organizaciones LGBT para promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Un hito para la compañía que busca fomentar la sensibilización en este ámbito.

BUENA PRÁCTICA

Experiencia interactiva SHE

Con el objetivo de que los empleados tomen conciencia de cómo los sesgos afectan a la toma de decisiones y para avanzar en generar entornos de trabajos más diversos e inclusivos Aqualia ha puesto en marcha esta experiencia interactiva en la que ya han participado 1.319 personas en España, Francia y Portugal.

Sensibilización en Diversidad e Inclusión a las nuevas incorporaciones

Además, desde 2021, en Aqualia se ha incorporado dentro la formación inicial que realizan los nuevos empleados, a nivel internacional, un curso de Diversidad e inclusión, en el que se trabajan los conceptos de equidad, unicidad y unidad. Los empleados con acceso a correo electrónico realizan el curso a través del Campus FCC y con los empleados sin acceso a ordenador se realizan campañas a través de cartelería en diferentes países.

Con especial sensibilidad hacia los empleados de la compañía y junto a la Fundación Adecco, Aqualia continúa desarrollando el Plan Familia dirigido hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33%. También mantiene el Convenio de Colaboración con la Fundación Síndrome de Down y con FSC Inserta de la Once.

Conciliación

Durante 2022, ha cristalizado un cambio de mentalidad y de las prioridades en los empleados, esto supone un impacto en los modelos de recursos humanos en las organizaciones, que ven modificadas las expectativas de las personas y aceleran su adaptación a las nuevas formas de trabajo derivadas de la pandemia. En este sentido, la conciliación de la vida personal y la vida laboral, las nuevas formas

de trabajo o la flexibilidad se han convertido en requisitos muy valorados por los empleados claves para el *engagement* del talento.

En Aqualia la búsqueda de soluciones para el adecuado equilibrio de la vida profesional y personal es un compromiso que se refrenda con la certificación efr (empresa familiarmente responsable). Esta certificación para la gestión de la conciliación y el establecimiento de una mejora continua establece una serie de medidas que aseguran el bienestar para los empleados. Desde la obtención de la certificación en 2017, y su renovación hasta 2023 Aqualia ha aumentado su puntuación pasando a ser empresa C+. La auditoría de seguimiento realizada por Aenor en 2022 tuvo resultado favorable.

A lo largo de 2022 Aqualia ha continuado desarrollando su plan de acción para lograr la consecución de los objetivos marcados para los años 2021-2023. Y se han actualizado los "Catálogo de Medidas Be Aqualia" para el personal de oficinas corporativas y producción.

Con el objetivo de dar a conocer los beneficios de la conciliación y fomentar el bienestar entre los empleados Aqualia informa de estas medidas de conciliación a través de la app Be Aqualia.

6.3. Nuestra gestión de personas se apoya en las herramientas de diálogo con los empleados

Conocer las expectativas de nuestros empleados y hacerles partícipes de los objetivos de la organización y de nuestra cultura y valores forma parte de nuestro “modo de hacer”. Por ello, durante este año, la comunicación interna ha cobrado cada vez más relevancia, debido a la necesidad de informar a toda la plantilla, en el contexto de crecimiento internacional que ha vivido Aqualia, aprovechando los diferentes canales y formatos disponibles, tanto *online* como *offline*, y las diferentes herramientas de diálogo.

Así, en 2022 se han enviado un total de 334 comunicaciones internas en diversos formatos (flashes informativos, *emailings* y notas internas) e idiomas. De estas comunicaciones, 53 se han realizado desde la app Be Aqualia. Como hito, en noviembre se puso en marcha “*Aqualia Global News*”, una *newsletter* para toda la compañía de periodicidad quincenal y secciones fijas que incluye entre 8 y 10 noticias de interés en cada número en español e inglés.

Además, en 2022 se han celebrado las primeras jornadas *teambuilding* dirigidas al equipo de Internacional, que ha reunido a 40 miembros del departamento. En el evento, además, ha intervenido el director de Comunicación y RSC, Juan Pablo Merino, con una conferencia sobre la Sostenibilidad en Aqualia.

6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales

En este eje estratégico, Aqualia se propone seguir progresando en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.

LE4 GESTIÓN DE PERSONAS ODS 3,5 Y 8			
Línea de trabajo	Gestión del conocimiento	Plan de apoyo al expatriado	Formación y espacios de encuentro
Plan de Acción	Campus Portal de formación de la empresa	Plan de comunicación del expatriado	Visitas del CEO, foros y jornadas de encuentro
Indicador	Número medio de horas de formación por empleado y año	Plan de comunicación Be International	Eventos y jornadas internas
Desempeño 2021	11 (España 10,45 e internacional 12,17)		
Desempeño 2022	11,65 (España 11,62 e internacional 11,71)		
Objetivo	Mantener/ incrementar año a año		
Desarrollo sostenible	Meta 8.5	Meta 8.8	



RETO GLOBAL
Brecha digital y tecnológica, Empleo

Formación integral

Además del conocimiento técnico dotamos a todas las personas de un conocimiento cultural y ético para comprender la magnitud del reto común y enfrentarse con entornos cambiantes para poder tomar decisiones.

- **55.838** horas en formación en Seguridad, Salud y bienestar
- **32.639** horas en formación en Idiomas
- **26.373** horas en formación Técnica

Horas de formación por área de conocimiento y sexo

	2022		
	Hombres	Mujeres	Total
Administración y Finanzas	3.949	1.404	5.353
Comercial	3.921	1.106	5.027
Competencias	6.522	1.234	7.756
Compras	670	189	859
Marketing y Comunicación	510	129	639
Digital	4.708	357	5.065
Idiomas	18.948	13.691	32.639
Igualdad y Diversidad	2.763	778	3.541
Legal y Cumplimiento normativo,	4.565	1.373	5.938
RC	1.267	290	1.557
RRHH	1.052	748	1.800
Seguridad, Salud y Bienestar	45.478	10.360	55.838
Técnica	22.471	3.902	26.373
Varios	3.367	575	3.942

Desarrollo Profesional y Personal

La formación en Aqualia está ligada a los objetivos estratégicos de la Compañía, a la internacionalización de los equipos y a la mejora del desempeño de las funciones de los trabajadores sumado a velar por la salud y el bienestar. Para ello, se trabaja en desarrollar una formación adaptada a los requerimientos de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y a las particularidades de los distintos países en los que la compañía está presente.

Para gestionar esta formación, Aqualia cuenta con un Manual de Puestos Tipo que contiene descripciones de puestos de trabajo de la organización. De acuerdo con estos perfiles se forma, evalúa y desarrollan planes de carrera en línea con las responsabilidades y requisitos adecuados a cada uno de ellos.

A nivel global, Aqualia ha organizado, en 2022, 1.864 cursos y los empleados han recibido 156.328 horas de formación. Destaca, la formación en idiomas, derivada de la fuerte presencia internacional. Así, lo largo de 2022 se ha ejecutado la nueva política de idiomas en la que destaca la plataforma multilingüe donde se pueden estudiar los idiomas: inglés, francés, portugués y castellano. 402 personas han participado en la plataforma de las cuales un 82% han finalizado cursos/módulos formativos. Además, se han organizado grupos de idiomas y clases individuales en función de los perfiles y alcance de actividad de los puestos en los que han participado 166 asistentes.

Para impulsar la excelencia y vocación de servicio al cliente en los empleados, en España, se ha desarrollado un curso a medida de Procesos de Atención al Cliente. Está a disposición de los empleados en el Campus FCC y que han realizado 552 personas en 2022.

El Cumplimiento, parte de la cultura de Aqualia

- Así mismo, en 2022 se ha impartido la formación del Código Ético y de Conducta a 2.488 personas. También se ha realizado formación a 791 personas sobre la relación con funcionarios públicos (ámbito anticorrupción). Adicionalmente se han organizado formaciones sobre el Modelo de Cumplimiento para los dueños del control y los dueños de proceso (88 personas en total).
- **1.217 personas** han participado en una formación en Ciberacoso en 2022

BUENA PRÁCTICA

Más de 100 mandos se forman en sostenibilidad

Delegados, jefes de unidad, jefes de departamento y gerentes de las grandes cuentas de Aqualia han participado en la formación presencial Transformación cultural hacia la sostenibilidad en Aqualia, que también ha contado con dos sesiones específicas para el departamento de Operaciones y Tecnología, que da soporte a las necesidades de la compañía.

Centrada en el primer Plan Estratégico de Sostenibilidad 21-23 (PESA) de Aqualia, la formación ha permitido a los más de 100 directivos participantes afianzar sus competencias y conocimientos imprescindibles para la toma de decisiones bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno).

Las sesiones de Transformación Cultural hacia la Sostenibilidad, cuentan con su reflejo *online*, disponible para toda la plantilla: Tres módulos elaborados bajo una metodología e-learning que combinan información teórica con material audiovisual, casos prácticos, quizzes, test de autoevaluación, infografías y documentación complementaria, para generar un aprendizaje ameno y didáctico.

Todas las propuestas, ideas reflexiones acerca del Plan Estratégico, recogidas en las sesiones, tanto las presenciales como las *online*, han sido analizadas y alimentarán la actualización del Plan Estratégico en Sostenibilidad de la compañía.

Está previsto que, en 2023, Aqualia siga extendiendo la formación en sostenibilidad y criterios ASG. El objetivo de la compañía es que toda la organización integre la gestión sostenible, en el marco de su estrategia como una empresa responsable medioambientalmente y su papel clave como agente de cambio social y económico.

Formación en Portavocía

Como empresa prestadora de un servicio público esencial, Aqualia debe mantenerse en continuo diálogo con los profesionales, empresas y líderes de opinión. Para lograr una comunicación fluida y enriquecedora con las partes, la compañía ha formado a un equipo de portavoces a través del curso “Formación para Portavoces de Aqualia: Desarrollo de la Influencia y la Persuasión”.

El curso se impartió en tres sesiones: en Sevilla; en Barcelona; y en Madrid. En la formación participaron un total de 37 profesionales de la compañía, entre directores de Delegación, jefes de Unidad de Gestión, y jefes de Servicios y Gerentes de grandes contratos de las tres zonas de territorio nacional.

Acreditación de Competencias Profesionales

En cuanto a la formación técnica de los profesionales, Aqualia continúa impulsando y desarrollando procesos de acreditación de competencias profesionales. Actualmente cuenta con 19 expertos habilitados (12 para energía y agua, 7 para Seguridad y Medio ambiente)

En 2022 ha finalizado la segunda convocatoria del proceso de acreditaciones realizada dentro del convenio firmado con la Agencia Pública de Formación y Cualificaciones Profesionales de Catalunya. En esta convocatoria inscribimos a 43 trabajadores de Aragón-Rioja-Navarra (19 trabajadores en Energía y Agua y 24 trabajadores de Seguridad y Medio ambiente). El 74% de los trabajadores ha conseguido la certificación total y un 25% la certificación parcial.

Por otro lado, en 2022 ha finalizado la 2ª convocatoria pública convocada por el Departament d'Educació para trabajadores de Catalunya para los certificados de Energía y Agua y de Seguridad y Medio ambiente. En esta convocatoria Aqualia ha inscrito a 4 trabajadores de los cuales un 75% ha obtenido la certificación total y un 25% la parcial.

En la Comunidad Valenciana finalizó una convocatoria dirigida a encargados de redes de agua y en la que se han inscrito 12 trabajadores de Aqualia. De los cuales un 58% han obtenido la certificación parcial y un 42% la certificación total.

Principales magnitudes en Formación España e internacional

	2022			2021			Var.22/21		
	España	Internacional	Total	España	Internacional	Total	España	Internacional	Total
Cursos realizados	732	1.132	1.864	503	1.058	1.561	46%	7%	19%
Participantes formados	19.700	9.531	29.231	16.704	7.718	24.422	18%	23%	20%
Nº mujeres formadas	7.621	900	8.521	5.771	518	6.289	32%	74%	35%
Nº hombres formados	12.079	8.631	20.710	10.933	7.200	18.133	10%	20%	14%
% absentismo	17%	7%	14%	16%	3%	13,60	1 pp	4 pp	0,4 pp
Nº horas recibidas	83.298	73.030	156.328	73.784	31.512	105.296	13%	132%	48%
Media de horas de formación	11,62	11,71	11,65	10,45	12,17	11	11%	-4%	6%
Costes de formación	666.079	285.013	951.092	538.504	261.525	800.029	24%	9%	19%

A nivel global, en todos los países donde Aqualia desarrolla su actividad, se han organizado, en 2022, 1.864 cursos de formación para un total de 29.231 participantes (20.710 hombres y 8.521 mujeres) que, en total, han recibido 156.328 horas de formación.

Aspecto	2022			2021			Var.22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación directivos	2.567	637	3.204	3.744	703	4.447	-31%	-9%	-28%
Horas de formación mandos intermedios	26.631	13.755	40.386	19.547	7.191	26.738	36%	91%	51%
Horas de formación técnicos/as	19.693	9.266	28.959	18.277	16.038	34.315	8%	-42%	-16%
Horas de formación administrativos/as	3.348	16.978	20.326	2.412	5.579	7.991	39%	204%	154%
Horas de formación otros puestos	58.545	4.907	63.452	30.841	965	31.806	90%	408%	99%
Media de horas de formación directivos	21	64	24	36	100	40	-42%	-36%	-40%
Media de horas de formación mandos intermedios	24	40	27	22	33	24	9%	21%	13%
Media de horas de formación técnicos/as	14	12	13	15	27	19	-7%	-56%	-32%
Media de horas de formación administrativos/as	9	18	16	7	6	7	29%	200%	129%
Media de horas de formación otros puestos	7	10	8	6	3	6	17%	233%	33%

Formación de líderes del S.XXI

El mercado laboral evoluciona cada vez más rápido. Es por ello, que Aqualia considera imprescindible acompañar y hacer crecer a los profesionales de la organización, manteniendo su motivación y resiliencia, en un contexto cada vez más digital, multicultural e internacional.

Durante 2022 se han impartido Formaciones en el Modelo de Liderazgo de Aqualia, dirigidas a los mandos de la organización, cuyo objetivo es fortalecer una serie de competencias para gestionar, dirigir y liderar equipos. Las formaciones están basadas en tres pilares del liderazgo para Aqualia: participativo, saludable e inclusivo.

- Liderazgo Participativo a través del cual se fomenta el desarrollo de personas y la gestión de equipos.
- Liderazgo Saludable donde se trabaja cómo desde la posición de mando se puede influir en los riesgos psicosociales y modularlos.
- Liderazgo Inclusivo que desarrolla la habilidad de incluir y trata de proporcionar herramientas para la toma de decisiones inclusivas.

Atracción y retención de talento

En Aqualia la selección y retención de talento se realiza garantizando la objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección e incorporación de las personas a la compañía.

Para ello a lo largo del 2022 se ha trabajado la Imagen de Marca Empleadora de Aqualia a través de programas de *Employer Branding* con los que se promueve este objetivo principal de igualdad. Así, Aqualia publica sus ofertas de empleo invirtiendo en el servicio de *Employer Branding*, en aquellos canales de publicación habituales (Infojobs, LinkedIn y Plataforma *The Key Talent*), y basándose en el Proyecto de Atracción de talento 4.0, especialmente de personas con perfil STEM (adaptación de Aqualia a la emergencia climática, a las nuevas tecnologías, a las energías renovables, etc....). Además, en 2022 ha sumado el nuevo acuerdo con la Federación Estatal FELGTBI+ y la nueva contratación de la plataforma myGwork para la inclusión del colectivo LGTBI+ en los procesos de selección.

Además de los procedimientos de convocatorias y procesos abiertos para entrar a formar parte de la compañía y la potenciación de la marca Aqualia como empleadora, este departamento es también el encargado de reforzar el sentimiento de orgullo de pertenencia entre la plantilla.

A continuación, se detalla el número de nuevas contrataciones que se han realizado a lo largo del año 2022:

ODS 8	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas contrataciones Servicios Centrales	30	38	68
Nuevas contrataciones España	514	137	651
Nuevas contrataciones internacional	668	192	860

Desde enero de 2022 se han incorporado a Aqualia en Servicios Centrales 68 personas, de ellas, un 56% fueron mujeres.

Impulsando carreras laborales globales

Aqualia impulsa la movilidad interna como fuente de reclutamiento, publicando todas las posiciones que se requieren en la compañía en el canal de Movilidad Interna al que tienen acceso todos los trabajadores del Grupo FCC. Igualmente se está trabajando en planes de acción para alimentar la base de datos extraída de nuestra propia Web Aqualia, redirigiendo a los candidatos que llegan a través de otros canales.

- **Publicaciones Externas:** Se han publicado casi 650 ofertas de empleo (una media de 54 ofertas de empleo mensuales en el ámbito nacional zonas y SSCC (nacional e internacional)).
- **Procesos de selección:** Una media de 150 procesos de selección anuales por zona nacional/SSCC (el dato incluye procesos de selección de producción y de estructura).
- **Incorporaciones en prácticas:** 132 personas a lo largo del 2022 teniendo en cuenta los alumnos de Grados universitarios, Máster y Posgrados, programas de Formación Dual (FP Dual) y otros programas de colaboración con el objetivo de atraer al talento joven y de perfil SMART.

Invertimos en el talento futuro

La incorporación del talento joven es prioritaria en la compañía y necesaria para una adecuada renovación generacional. Por eso, en 2022 trabajamos en un plan de integración de jóvenes en la empresa, y con esta visión, se han realizado algunas acciones como:

- Mejorar los procesos de incorporación de personal en prácticas que supondrá el talento a futuro.
- Colaboración con el Canal de Isabel II para la incorporación de alumnos del Grado Superior en Gestión del Agua y el Grado Medio de Redes y Estaciones de Tratamiento de Agua de la FP Dual en la Comunidad de Madrid, y firma de nuevos acuerdos del Programa de Escuelas Profesionales Diales en Extremadura, Cataluña, Andalucía y Canarias.

Convenios con universidades, formación profesional y prácticas

En 2022 Aqualia ha renovado todos los convenios con las universidades con las colabora desde hace años. Además, hemos firmado nuevas colaboraciones con escuelas, universidades y centros de Formación Profesional tanto a nivel nacional como Internacional.

Algunos ejemplos con los que ya hemos realizado además del convenio, colaboraciones para la incorporación de alumnos en prácticas han sido:

- España: Universidad de Comillas- ICAI-, Universidad Internacional de Valencia, el Centro Universitario Cardenal Cisneros, Programa Clave con la Universidad de Salamanca, Programa específico para alumnos de Master de Ingeniería y Gestión Ambiental de distintas provincias o la Unidad de Desarrollo Profesional de ESIC).

- Internacional: La Escuela Superior de Ingenieros Leonardo Da Vinci y el Lycée International de Saint-Germain-en-Laye (Francia), University of Zagreb (Croacia) o Lisbon Accounting and Business School y el Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (Portugal).

6.5. Seguridad, salud y bienestar

En este eje estratégico, Aqualia tiene por objetivo seguir progresando en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.

LE4 GESTIÓN DE PERSONAS ODS 3, 5 Y 8			
Línea de trabajo	Empresa saludable, salud emocional y liderazgo preventivo		
Plan de Acción	Promoción, evaluación y mejora de la salud	Proyectos psicosociales y salud emocional	Liderazgo preventivo
Indicador	Desarrollo de iniciativas de salud	Psicopack de salud emocional Servicio para las familias de empleados	Índice de frecuencia de accidentes*
Desempeño 2021			8,5
Desempeño 2022			9,84
Objetivo			9,4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 3	Meta 8.8	

*Nº de accidentes con baja /nº de horas trabajadas)*1.000.000

RETO GLOBAL Seguridad, salud y bienestar laboral

Desde Aqualia, nos preocupamos por la salud física y el bienestar mental de nuestro equipo y somos consciente del impacto que tiene el cuidado de su entorno. Así, entendemos la Seguridad y Salud como un mero cumplimiento legal, sino que la entendemos como parte de nuestros valores. Por eso en 2022 se ha aprobado la 2ª Edición del "Plan Estratégico del área de Salud y Bienestar 2022-2024", marco bajo el cual se establecen las líneas de trabajo, planes y proyectos de nuestra organización. Con objetivos claros como:

- Poner a la persona en el centro
- Lograr un entorno laboral cada vez más saludable y
- Mejorar la salud y el bienestar

El Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, alineado con la estrategia global de la compañía, establece las líneas estratégicas que integran los proyectos y acciones necesarios para lograr los objetivos de cada una, así como la definición de los correspondientes indicadores de seguimientos y desempeño.

Manteniendo los ejes estratégicos, las actuaciones más significativas desarrolladas durante 2022, agrupadas según los proyectos de las líneas del Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, han sido:

Línea estratégica 2022	Cero daños a los trabajadores	Control de riesgos críticos	Bienestar laboral	Ánalysis de datos y reporting
Objetivos	Reducir y eliminar los daños personales que puedan derivarse de condiciones y actitudes inseguras, tanto a los trabajadores propios y ajenos, como a terceros.	Mantener un control homogéneo para toda aqualia que garantice la seguridad y el cumplimiento de la legalidad en relación a determinados riesgos que consideramos críticos de nuestra actividad	Mejorar los indicadores de salud física y emocional de la plantilla y aumentar significativamente la participación en programas de promoción de vida saludable.	Mejorar la gestión, el control y el reporte de HS a través de la implantación de una aplicación con carácter global, la redefinición de indicadores proactivos y predictivos, cuadros de mando y objetivos sobre estos.
Proyectos / Metas	Control del absentismo Aprendizaje organizacional Control del desempeño de los contratistas Incremento de la cultura preventiva Mejora continua en formación e información	Trabajos con fibrocemento ATEX Cloro gas Otros riesgos críticos	Empresa saludable Mejoras de la salud Salud psicoemocional	Indicadores y Cuadro de mandos Desarrollo tecnológico y digitalización
Desempeño	Diseño de nuevos cursos de SyB para el Campus y generación de nuevos recursos formativos, incluida la recreación 3D de accidentes y la realidad virtual. La 1ª Edición de los Premios "Buenas prácticas preventivas en Aqualia" y "Premio a las Buenas Prácticas Saludables" Gala de entrega de los Premios de "Reconocimiento al Esfuerzo Preventivo".	Desarrollo y evolución de cabinas de descontaminación de amianto. Desarrollo de "Plan integral de control de instalación de riesgo ATEX" Diseño del "Plan integral de control de instalaciones con cloro gas"	Desarrollo de proyectos transversales para impulsar el bienestar: promoción del deporte, promoción de la salud, PAE Programa de Asesoramiento y Ayuda psicológica tanto para empleados de Aqualia como para sus familiares (ámbito nacional). Campañas educativas y de sensibilización. Más de 100 iniciativas locales (family days, eventos deportivos locales, fruta en centros de trabajo, jornadas BeAqualia, ...).	Nuevo software, BeOHS, la nueva aplicación que permitirá la gestión de Seguridad y Salud en tiempo real, desde cualquier lugar e incluso sin conexión.

Premios y reconocimientos externos recibidos en materia de seguridad y salud:

La aplicación de políticas integrales de Salud y Bienestar Aqualia ha sido galardonada en varios premios y reconocimientos externos a lo largo de 2022:

X Edición de los PREMIOS ASEPEYO "Antoni Serra Santamans" (convocados por la mutua, tienen como objetivo reconocer a aquellas empresas asociadas que hayan destacado por sus resultados en materia de prevención de riesgos laborales): Premio a la implicación en la prevención y cuidado emocional de las personas y por trayectoria en materia preventiva.

4ª Ed. "Reconocimientos en PRL de la COMUNIDAD DE MADRID": Mención especial para Aqualia por sus "Buenas Prácticas para la prevención y control de la Covid-19".

6.6. Liderazgo preventivo

Aqualia promueve un liderazgo que contribuya al desarrollo sostenible y al equilibrio entre un alto desempeño y el bienestar de las personas. Con ello, la compañía busca favorecer el cumplimiento de las responsabilidades de la plantilla, potenciar su motivación, las relaciones positivas.

a) Principales indicadores: absentismo y siniestralidad

La evolución de la siniestralidad en 2022 ha sido al alza en comparación con el año anterior, con un AFR acumulado situándose en 9,84 frente al 8,5 de cierre de 2021. Esto se explica, en parte, por la influencia de la pandemia que aún tuvo su efecto durante 2021 en el sentido de la reducción de actividad. Y otros factores como el incremento de la actividad en Georgia tras las nuevas contrataciones, lo cual también ha propiciado el incremento del número de accidentes.

En positivo es muy destacable la ausencia de accidentes graves en el personal propio. Tan sólo se ha registrado un accidente fatal de personal subcontratado en el inicio de la actividad de la nueva contratación en Georgia.

Aspecto	2022	2021	22/21
Fallecimientos	1	-	-
Accidentes graves**	28	29	-41,4%
Accidentes totales	238	246	-3%
Tipos de lesiones registradas	29,8% Golpes con objetos 20,5% Caídas al mismo o diferente nivel 13,2% Causas externas a la actividad de la empresa	26,9% Golpes con objetos 22,8% Caídas al mismo nivel (tropiezos...) 11,4% Causas externas a la actividad de la empresa	
Nº de horas trabajadas	24.180.308	29.152.955	-25%
Tasa de fallecimientos	0,04	0,00	-
Tasa de accidentes graves	1,16	0,99	-28%
Tasa de accidentes totales	9,84	8,44	29%

* Solo pueden darse los datos globales de toda la compañía porque no hay posibilidad de separar los datos de empleados propios de los no empleados a nivel nacional. Y en internacional, aunque si existe esta posibilidad, no podría recopilarse la información de los tipos de lesiones relativos a los no empleados. Son datos globales (España, internacional, empleados propios y subcontratados)

** Utilizamos la clasificación de HSE británico (organismo homólogo al INSHT Instituto Español de Seguridad e Higiene). Los accidentes graves (RIDDOR 2) son fracturas, quemaduras graves, etc...) que resultan en más de 60 días de baja.

Aspecto	2022	2021	22/21
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral	2	1	100%
Dolencias y enfermedades laborales	4	6	-33,3%
Tipos de dolencias y enfermedades laborales	2 casos por exposición amianto y 2 por trastornos musculoesqueléticos	Un caso por exposición al amianto y el resto el resto asociados a trastornos musculoesqueléticos	

* En el ámbito internacional no hay posibilidad hasta el momento de recopilar información relativa a enfermedades profesionales.

** La información de 2021 se ha actualizado conforme a las recalificaciones de la contingencia tras el análisis de la misma por las partes interesadas.

Bienestar del empleado

Con el objetivo de contribuir con el bienestar de sus empleados, Aqualia ha mantenido en 2022 las medidas incluidas dentro del Psycopack¹⁸ de Be Aqualia:

- Psicomét: Aqualia pone a disposición de todos los empleados esta herramienta que permite chequear el nivel de bienestar mental y emocional, ayudando a identificar precozmente cualquier problema que pueda estar experimentando y así promover la salud y mejorar la calidad de vida. Esta herramienta se encuentra accesible a tan solo un *click* a través de la APP BeAqualia, es totalmente anónimo y confidencial.
- Programa de Ayuda al Empleado (PAE): servicio de asesoramiento psicológico ofrecida por psicólogos expertos para ayudar a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional que esté experimentando, tanto en el ámbito personal como laboral. Acceso gratuito, anónimo y confidencial las 24 horas y los 7 días de la semana. En 2021 se amplió el servicio también su uso a familiares directos. A lo largo de 2022 el Programa de Ayuda al Empleado ha atendido a un total de 114 consultas.
- Prevención de la salud emocional mediante talleres en directo: Más de 50 talleres diferentes puestos a disposición, liderados por psicólogos expertos plantean retos cortos que acompañados de un entrenamiento personal ayudarán a conseguir una mayor fortaleza emocional.
- Procedimiento de Gestión de Conflictos interpersonales: pretende ser una herramienta eficaz para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el ámbito laboral a través de una mediación (proceso voluntario en el que las partes de un conflicto intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo con la asistencia de una tercera persona, imparcial y neutral, llamada mediador/a).

También es de destacar la formación relacionada con la salud emocional, habiéndose organizado formaciones en gestión del estrés y de la productividad en la que han participado 376 personas.

¹⁸ Aplica solo a España.

Campaña de liderazgo saludable y compromiso con el bienestar emocional

- Se ha implantado un programa de desarrollo en competencias emocionales para directivos: "Liderazgo Saludable" El programa se centra en capacitar a los líderes de Aqualia para que puedan prevenir y actuar frente a amenazas psicosociales y en el desarrollo de autocuidados emocionales y de habilidades comunicativas para la gestión de equipos.
- Se han desarrollado nuevos programas formativos relacionados con la Mejora de la Calidad de Vida en el trabajo: "Talleres gestión del estrés" y "Talleres gestión de la productividad".

Motivación, salario emocional y empresa saludable

- 5 campañas específicas de Promoción de la Salud: 3 Campañas de Salud Oftalmológica (despistaje de glaucoma); Campaña de promoción de salud dental preventiva y Campaña de Sensibilización sobre Cáncer de Mama y su prevención
- 7 campañas educativas de diferentes temáticas sobre bienestar emocional. Contemplan el desarrollo de una webinar en abierto por cada campaña y un ebook con artículos, vídeos, recomendaciones y ejercicios prácticos.
- Más de 100 iniciativas locales relacionadas con empresa saludable
- 391 participantes en talleres de gestión de estrés y productividad
- 572 participantes en los micro talleres en directo sobre bienestar emocional

b) Promoción de la salud a través del deporte

Carrera de la Mujer

Este año, Aqualia ha participado en diversas carreras de la Mujer (España y Portugal), además ha impulsado el deporte a través de la Carrera del Agua, Talajara 2022, I aVig-Bay 2022 y Aqualia con el deporte urbano en Tenerife. Así la compañía afianza su compromiso por los deportes y cultura urbanos acercando el deporte al público del Phe Festival, así como a la ciudadanía y visitantes de Puerto de la Cruz. La sección del Phe Festival, que apoya la compañía incluye campeonatos regionales de skate y BMX, talleres y exhibiciones, y que forma parte de las actividades paralelas que complementan la programación musical del festival, al igual que Phe Gallery y Phe Yoga.

Además de contribuir con esta actividad al objetivo del ODS3, garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades, la empresa desplegó 400 metros de tubería y puntos de agua distribuidos por todas las instalaciones

Carrera por la diversidad "Los Palomos-Aqualia" de Badajoz

Aqualia patrocina un año más la carrera por la diversidad "Los Palomos-Aqualia", que reivindica la libertad sexual y la inclusión del colectivo LGTBI en la ciudad de Badajoz. Todos los detalles de la carrera se dieron a conocer a los medios de comunicación mediante una rueda de prensa en la que

su colaboración Aqualia sumó la instalación de diferentes puntos de hidratación para ofrecer agua, en vasos reciclables, a los participantes.

SAFETY WEEK: Tu seguridad y bienestar es lo primero para Aqualia

Durante la semana de la Seguridad y Salud, se organizaron diversas acciones coordinadas con el departamento de Salud y Bienestar. La comunicación de las diferentes actividades se hizo de manera segmentada, de forma que los equipos recibieron información de las actividades desarrolladas en sus ámbitos geográficos cercanos.

Entre las iniciativas desarrolladas destaca la Pausa Activa, un envío diario de vídeos con ejercicios para fomentar la salud y bienestar laboral, segmentados en función de si iban dirigidos a empleados de oficina o bien para los trabajadores *deskless*. Con motivo de la Safety Week la compañía presentó el nuevo vestuario de seguridad de Aqualia

También en el marco de la semana de la seguridad y la salud se ha presentado *United Heroes*, un programa piloto para fomentar el deporte entre los empleados Extremadura y República Checa.

Además, se lanzó la nueva sección de Salud y Bienestar en la app Be Aqualia, con contenido renovado en los campos del Bienestar, la Seguridad y la Salud, como información multimedia en aspectos como el teletrabajo, la ergonomía o el bienestar emocional. La sección incluye el Psicomet, herramienta de autochequeo en este último aspecto.

BUENA PRÁCTICA

I Jornada de formación en Salud y Bienestar laboral de Aqualia en América

Con motivo de la festividad Nacional de la Asunción en Colombia, se celebró la primera jornada de formación en salud y bienestar Be Aqualia en América, en la que participaron 180 personas, concretamente en el Departamento de Córdoba, en el que la empresa gestiona un total de doce municipios.

Los participantes, trabajadores de los distintos Servicios y sus familiares, se reunieron en el municipio de Lorica para celebrar un partido de fútbol entre un equipo compuesto por los representantes de los municipios del norte de Córdoba frente a otro formado por los de los municipios del sur.

Tras el partido se organizó una merienda que pudieron compartir los trabajadores junto a sus hijos y cónyuges teniendo como resultado un agradable día de esparcimiento e integración, en el que se pudieron retomar las relaciones personales que tan difíciles han resultado este tiempo atrás.

Durante la jornada, además, el equipo técnico operativo de la empresa asistió a diversos talleres formativos sobre trabajos con asbesto cemento, trabajos en altura y espacios confinados y la utilización de equipo de respiración autónoma, máscara facial, detector de gases, trípodes con antiácidas, arnés, eslingas y líneas de vida vertical.

c) Calidad del empleo: Negociación colectiva, Relaciones Laborales y Administración de personal
En materia de negociación colectiva se mantiene la tendencia de reducción de convenios colectivos de menor ámbito y, por adhesión al Convenio Sectorial, con la extensión del VI Convenio Estatal del Ciclo Integral del Agua como marco de referencia normativo de la relación laboral con las personas que pertenecen a la plantilla de Aqualia.

En relación a la conflictividad laboral, Aqualia no ha tenido incidentes destacados en España, y en los casos que se han dado, la compañía ha trabajado para alcanzar acuerdos convencionales eliminando el riesgo de una potencial conflictividad. En el ámbito internacional, no ha existido ningún conflicto y se cumple con la normativa laboral aplicable en cada país sin incidencias relevantes.

En el año 2022, derivado de los cambios normativos en materia de igualdad, contratación y brecha salarial se ha incrementado sustancialmente el número de Inspecciones de Trabajo recibidas que ha pasado de 13 en 2021 a 64 en 2022, no obstante, y dado que Aqualia cumple rigurosamente con la normativa, todas ellas han sido cerradas sin incumplimiento ni sanción alguna para el grupo.

Respecto a los datos cuantitativos, se mantiene la política estabilidad, con la que Aqualia está comprometida, obteniendo un resultado a nivel nacional de un 93% de contratos indefinidos respecto del 87% de contratos indefinidos de 2021.

En materia de género se ha mantenido el porcentaje de mujeres empleadas respecto a 2022 en el ámbito nacional, siendo la distribución por género de un 78% de empleados y un 22% de empleadas. A nivel internacional la estabilidad del empleo se sitúa en un 82% de contratación indefinida y un 18% de contratación temporal y en materia de género se sitúa en un 80% de empleados y un 20% de empleadas.

6.7. Sensibilización social

Aqualia en el Día Internacional de la Mujer

A través de la iniciativa "Con ellas, por un futuro más sostenible" Aqualia se suma, cada año, al mensaje de Naciones Unidas en el Día Internacional de la Mujer. De esta manera la compañía contribuye a su difusión en todas las localidades donde presta servicio a través de numerosos actos con apoyo institucional.

Debido al vínculo local que Aqualia mantiene en cada localidad donde presta servicio, los actos que impulsa, en su mayoría en colaboración con alcaldes y concejales, son de todo tipo: como la plantación de árboles, caminatas o la pintura de murales en instalaciones de agua, lectura de manifiestos, encuentros con asociaciones o patrocinios de carreras solidarias, que la compañía promueve o apoya en todo el mundo, allí donde está presente.

Este año, destaca la carrera ciclista de la Mujer Profesional, celebrada en Denia, Alicante, y puntuable para el campeonato de España de Ciclismo Femenino, en la que los organizadores llevaban camisetas con el logo de Aqualia, como muestra de adhesión de la compañía a la campaña.

BUENA PRÁCTICA

[La solidaridad con las mujeres llega a Colombia](#)

La solidaridad con las mujeres también ha alcanzado Villa del Rosario, en Colombia, donde se organizó un acto, coincidiendo con el 8 de marzo, en el que se reconoció la labor de un grupo de mujeres líderes comunales entregándoles un diploma y disfrutando de una jornada junto con trabajadoras de Aqualia.

Con esta práctica la compañía pretende llevar la cultura corporativa a las nuevas localidades donde está presente, promoviendo el orgullo de pertenencia y la cohesión entre sus trabajadores.

Además, a través de la web www.aqualiaigualdad.com Aqualia ha animado a los ciudadanos a compartir una fotografía y un mensaje sobre cómo imaginan ese futuro más sostenible e igualitario. En las semanas en que estuvo activa la campaña, la web registró cerca de 12.000 páginas vistas, con una duración media de 4:19 minutos por sesión.

Por otra parte, Aqualia mantiene su colaboración con Fundación Adecco en la elaboración del Informe "#EmpleoParaTodas: la mujer en riesgo de exclusión social en el mundo laboral", donde se refleja la exclusión de mujeres mayores de 55 años como único grupo en el que ha aumentado el desempleo de larga duración. Además, la plataforma de recursos humanos Equipos&Talento reconoció este año el compromiso de Aqualia con el talento femenino y la diversidad a través de la concesión del sello *Empowering Womens Talent*.

Aqualia, por una sociedad sin violencia de género

Cada año, en el marco del **Día Mundial Contra la Violencia de Género**, Aqualia presenta una nueva edición de #aqualiaContigo, una campaña cargada de acciones inspiradoras y reivindicativas con las que da apoyo a las mujeres que sufren esta lacra.

BUENA PRÁCTICA

Abrazos que mueven mundos

Con motivo del **Día Mundial Contra la Violencia de Género**, celebrado el 25 de noviembre, Aqualia lanzó una nueva iniciativa en torno al site aqualiacontigo.com

La campaña animaba a todos sus públicos, tanto internos como externos, a participar subiendo fotos o vídeos de sus abrazos a la web y compartir el gesto en redes sociales con la etiqueta #aqualiaContigo.

Cada abrazo sumado a la campaña se convirtió en apoyo económico para financiar uno de los proyectos de Fundación Adecco destinados a campamentos de empleo o formación, dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género.

En paralelo a esta acción, Aqualia celebró también una jornada contra la violencia de género en su sede de las Tablas en Madrid, protagonizada por la atleta olímpica, Carmen Giménez, cuya vida cambió en 2010 tras sufrir un episodio de violencia de género, con consecuencia de grave lesión modular. En lugar de rendirse, Carmen transformó su vida y se convirtió en deportista paralímpica, llegando a ser campeona de España de atletismo.

Además, Aqualia colaboró de nuevo en la elaboración del Informe **“Violencia de Género y Empleo”**, que busca posicionar el empleo como elemento clave para la recuperación integral de las mujeres. En este sentido, y dentro de las iniciativas que Aqualia realiza en el ámbito de la lucha contra la violencia de género, la compañía ha puesto en marcha, junto la Fundación Adecco, su Acuerdo para el desarrollo de actividades dirigidas a conseguir empleo para mujeres en riesgo de exclusión social.

En el marco del convenio con el Ministerio de Igualdad, Delegación del Gobierno contra la violencia de género Aqualia ha realizado acciones de sensibilización y concienciación social contra la violencia de género, dentro de la iniciativa **“Empresas por una sociedad libre de violencia de género”** puesta en marcha en noviembre de 2022.

Comprometidos con la igualdad y la diversidad

Aqualia desarrolla y participa en iniciativas de sensibilización en materia de igualdad y diversidad con distintas iniciativas. Desde el departamento de Comunicación y RSC se ha colaborado en la difusión de estas iniciativas.

Félix Parra, CEO de la compañía, intervino en el *Diversity and Inclusion Day*, organizado el 2 de junio por la plataforma de Recursos Humanos Equipos&Talento. El evento abordó la importancia de apostar por la Diversidad e Inclusión desde la dirección general, implementándola como valor estratégico y ventaja competitiva en las compañías. Otra de las acciones de Félix Parra en este ámbito ha sido la participación en la mesa “*CEO Voices*” con otros directores ejecutivos, debatiendo sobre la inclusión de la diversidad en la estrategia corporativa. Al final de la jornada, Aqualia recibió el Sello *Diversity Leading Company*, convirtiéndose en la primera empresa del sector del agua que lo obtiene, y el Sello Empowering Women’s Talent, por el compromiso de la compañía con el talento femenino. Tanto la jornada como los reconocimientos fueron objeto de cobertura informativa por el departamento.

BUENA PRÁCTICA

Cantera de Talentos de la Fundación Adecco

Con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad se ha organizado en la sede central de Las Tablas un taller de voluntariado vinculado al proyecto Cantera de Talentos de Fundación Adecco. Esta iniciativa, de la que forman parte personas con discapacidad intelectual, pretende mejorar sus competencias y habilidades en la búsqueda de empleo. El taller, en el que participaron grupos formados por personas de Cantera de Talentos y voluntarios de Aqualia, consistió en la realización de adornos navideños con elementos naturales.

Prevención y promoción de la salud en Aqualia

Aqualia se preocupa por el bienestar de sus empleados tanto físico como el relativo a su salud mental y, por ello, entre sus acciones de sensibilización también se encuentran aquellas que puedan servir para prevenir o concienciar a la plantilla de la importancia de cuidarse.

En este sentido, en 2022, Aqualia también realizó con motivo del día **Mundial Contra el Cáncer** de mama una charla de prevención, “¿Por qué hablar de cáncer de mama? en la que la Doctora Gloria Ortega, responsable de Mama y Corresponsable de Oncología Peritoneal del MD Anderson Cáncer Center de Madrid, aportó información útil de los cuidados básicos que hay que tener, los estudios de rutina y, sobre todo, transmitir que cerca del 95% de los casos detectados tempranamente se curan. Por otro lado, a través de las redes de Aqualia, en concreto Twitter, se ha trasladado en símbolo de apoyo el logo a rosa.

Por otro lado, en el ámbito de la salud mental, con el que la compañía está intensamente comprometida, consciente del impacto de la pandemia sobre la vida de las personas, también se realizó una campaña de sensibilización compuesta tanto por un componente informativo y de píldoras sobre el bienestar emocional, la entrega de un tríptico con todas las acciones desarrolladas por Aqualia en esta materia y los recursos disponibles a través del PAE (Programa de Ayuda al Empleado) así como la programación de los talleres de autogestión emocional del último trimestre y, como colofón final, una charla-coloquio junto a Javi Martín, famoso presentador de Caiga quién caiga, diagnosticado de Trastorno Bipolar y que contó su experiencia en tono desenfadado acercando su experiencia y normalizándola para transmitir el mensaje de que se puede vivir perfectamente, incluso mejor que antes del diagnóstico.

BUENA PRÁCTICA

Salud mental en el entorno laboral

Cabe destacar que Aqualia, bajo la dirección de la Universidad de Barcelona y otras entidades reconocidas, se encuentra participando en un proyecto pionero de investigación e innovación para el desarrollo de un instrumento útil y de referencia para el cuidado de la salud psicológica y mental junto a la empresa MentallyPro.

6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar

Las personas son el motor de Aqualia, que impulsa a la compañía a buscar nuevos horizontes. Es por ellos y por su especialización, que este año la compañía ha experimentado un crecimiento relevante, que se ha visto reflejado también en un aumento del número de personas que conforman la plantilla, que este año ha llegado a los 12.673 empleados en total, un 29% más que en 2021.

Aunque este crecimiento está impulsado por el desembarco de Aqualia en Georgia, los nuevos contratos de MENA y la consolidación en Colombia, el 53% de los empleados de la compañía se concentran en España.

Actualmente la media de edad de la plantilla se sitúa en los 45 años de edad, y tiene una antigüedad de más de 11,57 años. El objetivo de Aqualia es proporcionarles empleo estable y un entorno laboral de calidad en el que desenvolverse como profesionales y también como personas. Comprometida con la igualdad y la potenciación de las mujeres en el sector, Aqualia cuenta con un 19,42 % de mujeres en plantilla, una cifra ligeramente inferior a 2021, cuando contaba con un 20,19 %.

A lo largo de este epígrafe se detallan datos en profundidad sobre la plantilla de la compañía.

	2022			2021			22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados	10.212	2.461	12.673	7.836	1.982	9.818	30%	24%	29%

Clasificación por jornada laboral y sexo en 2022

	2022			2021			Var.21/22		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados a tiempo completo	9.902	2.137	12.039	6.999	1.663	8.662	41%	28%	39%
Nº de empleados a tiempo parcial	310	324	634	328	319	647	-6%	2%	-2%
Nº de empleados con jornada sin asignar	-	-	-	509	-	509	-	-	-

Clasificación por tipo de contrato, sexo y edad

Aspecto	2022			2021			Var.22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados con contrato fijo	8.486	2.157	10.643	6.436	1.739	8.174	32%	24%	30%
Nº de empleados con contrato temporal	1.714	298	2.012	1.392	240	1.633	23%	24%	23%
Nº de empleados con contrato fijo discontinuo	11	7	18	8	3	11	38%	133%	64%
Nº de empleados con horas no garantizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nuevas contrataciones

Aspecto	2022			2021			Var.22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas contrataciones	1.160	353	1.513	820	277	1.097	41%	27%	37%
Hasta 35 años	490	189	680	401	177	578	21%	7%	17%
Entre 35 y 55	573	151	723	383	95	478	49%	58%	51%
Más de 55	97	13	110	36	5	41	169%	160%	168%
Tasa de nuevas contrataciones hasta 35 años	25%	33%	27%	34%	43%	36%	-9 pp	-10 pp	-10 pp
Tasa de nuevas contrataciones entre 35 y 55	10%	10%	10%	7%	7%	7%	2 pp	3 pp	2 pp
Tasa de nuevas contrataciones más de 55	4%	4%	4%	2%	2%	2%	2 pp	2 pp	2 pp
Totales tasa nuevas contrataciones	11%	14%	12%	10%	14%	11%	1 pp	0 pp	1 pp

Índice de rotación de personal

Aspecto	2022			2021			Var.22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Rotación del personal voluntaria	250	112	362	222	109	331	13%	3%	9%
Hasta 35 años	116	58	174	92	47	139	26%	23%	25%
Entre 35 y 55	111	44	155	119	59	178	-7%	-25%	-13%
Más de 55	23	10	33	11	3	14	109%	233%	136%
Tasa de rotación hasta 35 años	6%	10%	7%	8%	11%	9%	-2 pp	-1 pp	-2 pp
Tasa de rotación entre 35 y 55	2%	3%	2%	2%	4%	3%	0 pp	-2 pp	-1 pp
Tasa de rotación más de 55	1%	3%	1%	1%	1%	1%	0 pp	2 pp	0 pp
Totales tasa rotación	2%	5%	3%	3%	2%	3%	0 pp	pp	-1 pp

Igualdad y diversidad: distribución por edad, género y categoría profesional

Aspecto	2022			2021			Var.22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de directivos y Gerentes	121	10	131	110	7	117	10%	36%	-6%
Porcentaje frente al total	0,95%	0,07%	1,03%	1,12%	0,07%	1,19%	-0,16 pp	0 pp	-0,16 pp
Hasta 35 años	-	-	-	1	-	1	-100%	#DIV/0!	-50%
Entre 35 y 55	85	8	93	69	6	75	23%	25%	-15%
Más de 55	36	2	38	40	1	41	-10%	100%	21%
Nº de mandos	1.064	325	1.389	887	219	1.106	20%	49%	4%
Porcentaje frente al total	8,39%	2,57%	10,96%	9,03%	2,23%	11,25%	-0,63 pp	0,34 pp	-0,29 pp
Hasta 35 años	121	68	189	96	38	135	26%	77%	19%
Entre 35 y 55	710	226	937	582	158	740	22%	43%	3%
Más de 55	232	31	263	209	22	231	11%	41%	1%
Nº de técnicos	1.296	751	2.047	1.223	596	1.819	6%	26%	1%
Porcentaje frente al total	10,23%	5,93%	16,16%	12,45%	6,07%	18,51%	-2,22 pp	-0,14 pp	-2,36 pp
Hasta 35 años	428	238	665	338	178	516	27%	33%	6%
Entre 35 y 55	607	449	1.056	671	379	1.050	-9%	18%	-2%
Más de 55	261	65	326	214	39	253	22%	68%	4%
Nº de administrativos	328	885	1.213	354	867	1.221	-7%	2%	5%
Porcentaje frente al total	2,59%	6,99%	9,57%	3,61%	8,83%	12,43%	4,79 pp	0,88 pp	5,67 pp
Hasta 35 años	82	143	225	66	139	205	24%	3%	9%
Entre 35 y 55	168	608	776	216	621	837	-22%	-2%	3%
Más de 55	78	134	212	72	107	180	7%	25%	15%
Nº en otros puestos	7.403	490	7.893	5.268	293	5.561	41%	67%	-13%
Porcentaje frente al total	58,42%	3,86%	62,28%	53,62%	2,99%	56,61%	27,80 pp	2,56 pp	30,36 pp
Hasta 35 años	1.349	130	1.479	682	54	736	98%	142%	-2%
Entre 35 y 55	4.300	257	4.557	3.628	178	3.806	19%	44%	-18%
Más de 55	1.754	102	1.857	958	61	1.020	83%	67%	4%
Total	10.212	2.461	12.673	7.842	1.982	9.824	30%	24%	-7%

Igualdad y diversidad: remuneración por edad, género y categoría profesional. Brecha

Remuneración en euros	2022			2021			Var.22/21	
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos y gerentes	141.381	140.218	-0,8%	125.077	124.139	-0,7%	13%	13%
Mandos intermedios	46.208	40.272	-12,8%	44.401	39.556	-10,9%	4,01%	1,8%
Técnicos	32.863	28.479	-13,3%	32.447	28.097	-13,4%	1,28%	1,36%
Administrativos	27.382	24.231	-11,5%	27.398	23.945	-12,6%	-0,10%	1,2%
Otros puestos	26.343	18.161	-31,1%	26.170	17.473	-33,2 %	0,7%	4%

*Datos España

** El cálculo de la brecha salarial es el siguiente: (media remuneración mujer – media remuneración hombre) / media remuneración hombre.



Tecnología y digitalización para una gestión consciente y eficiente

Adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades actuales del sector e implantamos nuestro conocimiento en todos los países en los que operamos. Nuestro compromiso con nuestros clientes y usuarios supone fijar la vista siempre a futuro.

Queda mucho por descubrir y, por ello, en Aqualia vivimos por y para el desarrollo constante de soluciones innovadoras capaces de regenerar, mejorar y facilitar la vida de las personas.

Contenido

Entrevista a María Ángeles Vicente, Directora de Sistemas y T.I.	163
7.1. Enfoque de gestión: hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real.....	164
7.2. Digitalización en la gestión integral.....	169
7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente.....	169
7.2.2. Gestiones de activos y mantenimiento.....	172
7.2.3. Omnipresencia para la excelencia en el servicio.....	176
7.3. Transformación digital de los procesos internos de la compañía.....	182
7.4. Ciberseguridad: para una actividad conectada y global.....	183

En primera persona...

“La digitalización es una herramienta clave para lograr nuestros objetivos corporativos de sostenibilidad, eficiencia, mejora de servicio y transparencia”

La transformación digital de Aqualia, que se sustenta fundamentalmente en la búsqueda y aplicación de soluciones tecnológicas innovadoras para la optimización de los procesos, conforma un eje clave en el presente y el futuro de la compañía.

Como directora del área de Sistemas y T.I., M^a Ángeles Vicente es la encargada de impulsar su desarrollo, un desarrollo que permite mejorar la gestión del ciclo integral del agua. Gracias a ello, Aqualia puede reducir y/o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como optimizar todos aquellos procesos relacionados con la organización interna y el servicio al cliente, el eje sobre el que se vertebral toda la operativa.

En 2022, Aqualia invirtió un 216% más que en 2021 para impulsar la transformación digital. ¿Cuáles han sido los principales resultados obtenidos gracias a este incremento en la inversión?

Todos los que formamos parte de este equipo sabemos que la digitalización es una herramienta clave para lograr nuestros obje-

tivos corporativos de sostenibilidad, eficiencia, mejora de servicio y transparencia. Es gracias a la inversión realizada que podemos aprovecharnos de las nuevas capacidades que nos ofrece y ponerlas al servicio de nuestros procesos.

Veamos un ejemplo: durante 2022 activamos diferentes proyectos que nos han permitido desarrollar una detección temprana de fugas en la red de abastecimiento. Y gracias a ello evitamos pérdidas innecesarias de agua y daños mayores en la red. Esta reducción en las pérdidas implica un menor uso de energía eléctrica y reactivos al no tener que tratar dicha agua perdida. Para mí, estamos ante un ejemplo claro de cómo la tecnología es una gran aliada de la sostenibilidad.

Aqualia Live es la plataforma inteligente de gestión del ciclo integral del agua diseñada por Aqualia. ¿Qué permite esta plataforma en términos de eficiencia y optimización?

Aqualia Live es una plataforma diseñada por nuestros expertos, profesionales con un amplio *know how* tanto del ciclo integral del agua como a nivel tecnológico. Me gusta decir que está creada por

personas del agua y para el agua con el objetivo del cero desperdicio, de aprovechar hasta la última gota.

Nuestra plataforma, modular e integrada, cubre absolutamente todos los procesos necesarios para la gestión integral del agua: desde la captación y la potabilización, pasando por la distribución y toda la vida del cliente hasta llegar al tratamiento y reúso. Para su correcto funcionamiento incorpora las nuevas tecnologías (IoT, Big Data, Cloud Computing e IA) y, por supuesto, la movilidad, para optimizar los procesos y hacerlos más eficientes y sostenibles. Su uso nos permite:

Una mejor gestión del servicio: digitalizando los activos conocemos lo que está pasando en tiempo real en la red y podemos aprovecharnos de la simplificación de los procedimientos para actuar de una manera más eficiente y rápida.

Un mejor servicio al ciudadano: a través de nuestra aplicación Aqualia contact pueden consultar su consumo en caso de disponer de un *smart meter*. Y definir sus propias alertas: que no haya consumo en el hogar de una persona vulnerable o que haya consumo en una segunda residencia vacía.

MARÍA ÁNGELES VICENTE*
DIRECTORA DE SISTEMAS Y T.I. (CIO)
#Industria5.0 #SmartCities #Optimización #GestiónResponsable

Desde Aqualia, de manera proactiva, comunicamos cualquier fuga detectada en casa de un cliente para que pueda revisar su instalación sin esperar a daños mayores.

Una mayor transparencia hacia el ciudadano, los ayuntamientos y otros organismos al compartir con ellos la información más relevante del ciclo y sus principales magnitudes.

Aqualia Live, como plataforma, no solo nos ofrece ventajas de gestión, las ventajas competitivas han sido y siguen siendo potentes. Ha sido una estupenda aliada para nuestra entrada y expansión en mercados tan asentados y complejos como el francés y pese al reto que es Francia, un país donde se encuentran los líderes mundiales en el sector de la gestión del ciclo integral del agua.

Pensando en el año 2022, ¿qué proyectos destacaría por su impacto en el entorno?

Los proyectos citados anteriormente de detección temprana de fugas tuvieron y siguen teniendo un gran impacto en el rendimiento de las redes y el entorno.

Durante 2022 desplegamos nuestra tecnología en las distintas geografías donde prestamos servicio bajo el formato de *centros de control*. Gracias a estos centros, implantados en ocho enclaves de la geografía española, conocemos al detalle lo que está pasando en tiempo real en cada uno de los municipios y actuamos de manera inmediata.

Destacaría, asimismo, los proyectos de movilidad de nuestra

fuerza de campo en España, Italia, Francia y Colombia. Gracias a un completo despliegue nuestros fontaneros ahora reciben en su móvil las órdenes de trabajo eliminando los desplazamientos innecesarios. Ahorramos así en combustible, eliminamos el papel y mejoramos el tiempo de respuesta y la calidad de la información aumentando la eficiencia operativa, algo que redunda siempre en un mejor servicio para nuestros clientes.

Queremos poner el foco en proyectos de eficiencia energética con el objetivo de asegurar que tenemos el menor consumo posible en la gestión de nuestros servicios

Finalmente, también nos estuvimos preparando para el PERTE de Digitalización del ciclo urbano del agua, reforzando nuestros equipos y definiendo los principales proyectos de cara

a las subvenciones que recibiremos de los fondos europeos Next Generation durante los próximos tres años. Estas subvenciones darán un importante impulso a nuestros objetivos.

Tras estos logros, ¿qué nuevos retos abordará el departamento en el futuro?

En el corto plazo, queremos poner el foco en proyectos de eficiencia energética para asegurar que tenemos el menor consumo posible en la gestión de nuestros servicios. Otros retos serán la expansión del *smart metering* y la sensorización de los activos.

Y, como no, seguir atendiendo las peticiones y necesidades internas que recibimos. Nosotros somos un departamento de servicio para el resto de los departamentos. La tecnología supone una ventaja y una oportunidad desde el mismo momento en el que produce un impacto positivo en el día a día de los ciudadanos, en el que ayuda a mejorar la vida de las personas. Los proyectos de movilidad y las órdenes de trabajo en campo, por volver a un ejemplo reciente, han tenido un gran impacto, mejorando la jornada de trabajo de 1.200 trabajadores en España. Esto es lo más gratificante.



7.1. Enfoque de gestión: hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real

En el contexto actual, la digitalización se presenta como un factor clave para afrontar los retos globales entre los que se encuentran: la mitigación del cambio climático, la descarbonización de la economía o el acceso al agua como recurso escaso. Esta representa un valor al alza en las tendencias de inversión internacionales y supone un 33% de los proyectos a los que se dirigen los fondos de recuperación europeos, Next Generation.

En España esta apuesta se materializa en el PERTE de digitalización, un proyecto transformador que pondrá foco en la eficacia y la buena gestión del Ciclo Integral del Agua y supondrá una aceleración de los proyectos globales de digitalización en el sector.

En su adaptación a este nuevo paradigma, Aqualia trabaja en el desarrollo e implantación de tecnologías que permitan optimizar el rendimiento de las redes de distribución de agua. Lo hace a través de soluciones que garantizan el abastecimiento y tratamiento del agua de forma eficiente y segura, contribuyendo, así, al desarrollo sostenible en la gestión del recurso hídrico y a la construcción de ciudades inteligentes. Todo ello, sobre el pilar de la economía circular o la protección de la biodiversidad.

Inversión en transformación digital*

En 2022, Aqualia invirtió en digitalización un 216% más que en 2021 y un 950% más que en 2020. Estos datos avalan nuestro compromiso con la gestión inteligente del ciclo del agua

(en euros €)	2022	2021	22/21
Total	16.840.370	5.328.700	216%

En 2022, Aqualia Live ha mostrado un avance importante en una plataforma tecnológica que aúna los distintos componentes de la gestión integrada del ciclo del agua y que sirve para mejorar la eficiencia de los procesos, el servicio y la comunicación con los clientes y usuarios finales. Esto constituye un elemento diferenciador con el resto de los operadores internacionales.

Así mismo, esta plataforma supone una herramienta que permite a la compañía hacer frente a los retos en sostenibilidad.

Denominada Aqualia Live, esta plataforma es fruto del trabajo, la experiencia en la gestión integral del ciclo del agua y la incorporación de tecnologías de la información aplicadas al negocio. Estas permiten mejorar la conectividad y, por tanto, la accesibilidad a los datos relevantes (IoT), convirtiendo la información en conocimiento mucho más rápido (*big data* y *cloud computing*). Además, está ayudando a la toma de decisiones, así como a la gestión y al seguimiento de procesos (AI/ML) Artificial Intelligence/ Machine Learning. Aqualia Live incorpora estas tecnologías en una sola plataforma, modular e integrada, que permite, a los gestores del ciclo integral del agua, disponer de las herramientas más avanzadas para la gestión más eficiente y sostenible del proceso, así como la prestación de un mejor servicio al ciudadano. Una tecnología diseñada exclusivamente por y para el agua y que marca el camino hacia la gestión del agua de las futuras *smartcities*.

La labor de Aqualia como operador global de agua permite a la compañía estar en una posición privilegiada para ofrecer una solución, integral y flexible, a la problemática actual y futura del servicio. Y todo ello, enmarcado siempre dentro de los estándares más altos de ciberseguridad.

Destacan tres proyectos estratégicos enmarcados en Aqualia Live bajo los cuales se despliegan las diferentes acciones.

AQUALIA LIVE



Proyecto 1
Atención omnicanal
al cliente



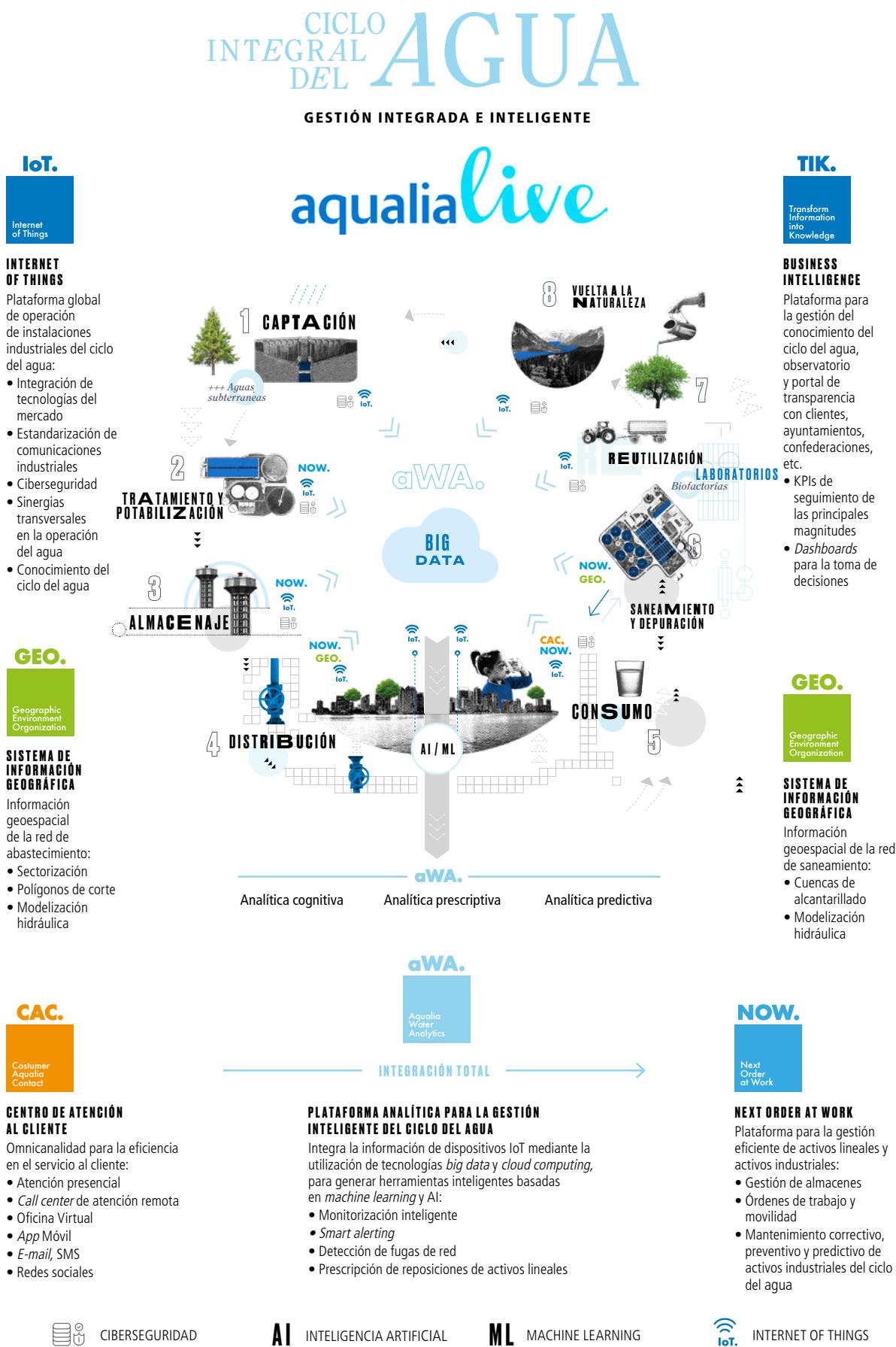
Proyecto 2
Gestión de activos y
mantenimiento



Proyecto 3
Water Analytics
(AWA)

CIBERSEGURIDAD	
Características	
Idoneidad tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Selección de la tecnología aplicada a la gestión
Movilidad	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones diseñadas para una gestión de campo eficiente, con experiencias de usuario enfocadas al personal técnico. Permite a los ciudadanos conocer y gestionar su información en tiempo real desde cualquier dispositivo smartphone, tablet, PC, etc
Solución modulizada	<ul style="list-style-type: none"> Gestión global a través de módulos especializados, integrados para dar una visión global.
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Adaptación a las necesidades específicas de los servicios de Aqualia dando de eficiencia a cada caso particular
Experiencias contrastadas	<ul style="list-style-type: none"> Cubre todos los procesos en todos los servicios prestados por Aqualia, en distintos países, dando solución a clientes, ciudadanos y trabajadores.

Aqualia Live incorpora estas tecnologías más avanzadas para ofrecer una plataforma modular e integrada a los gestores del ciclo integral del agua.



Centros tecnológicos: para un conocimiento a tiempo real

Tras la puesta en marcha, en 2021, de los 2 hubs tecnológicos de Denia y Toledo para la validación y el desarrollo de las soluciones de la plataforma Aqualia Live durante 2022 ha comenzado el despliegue de otros 7 Hubs Tecnológicos en España¹⁹. Desde estos centros, Aqualia gestiona las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, activos y contadores de forma integrada, aumentando la sensórica de red y el control de plantas.

Los centros persiguen el objetivo de implantar en los servicios, todos los sistemas al completo y funcionan como piloto de pruebas de nuevos desarrollos que la compañía realiza. Además, dan soporte, a través de una red de nodos, a decenas de municipios donde Aqualia está presente, realizando análisis, clasificando eventos, realizando el estudio de curvas de aireación y el proceso de plantas, de manera centralizada.

Gracias a estos centros, Aqualia puede conocer qué está pasando en tiempo real, en cada uno de los municipios, identificar alertas y actuar de manera inmediata. Los centros también permiten detectar, de manera temprana, las fugas permitiendo mejoras de rendimiento en redes. Como empresa internacional, esta transformación digital, actualmente implementada en España, está previsto que se implemente en otros países.

BUENA PRÁCTICA

[Aqualia Centro tecnológico de Dénia](#)

El centro tecnológico de Dénia, especializado en *Smart meters*, ha convertido a Dénia en un referente nacional por su alto índice de contadores con telelectura (un 96% del parque de contadores).

Este centro tecnológico incorpora, además de la telemedida, la monitorización en tiempo real del ciclo urbano del agua, desde su captación hasta el saneamiento. Esos datos están disponibles gracias a la sensórica instalada y repartida por los más de 500 kilómetros de redes de abastecimiento y otras instalaciones. El buen funcionamiento de estas instalaciones y los proyectos que de él se derivan han llevado al ayuntamiento a solicitar financiación de los fondos PERTE (relativas a subvenciones para la digitalización del ciclo integral del agua), que permitan poner en marcha un proyecto de modernización y mejora de la eficiencia del Servicio Municipal de Agua cuyo coste global roza los 9 millones.

El proyecto, elaborado por Aqualia, prevé 50.000 sensores y permitiría impulsar el uso de las nuevas tecnologías de la información en el ciclo integral del agua para mejorar su gestión, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar en el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales, tal como establece la convocatoria.

¹⁹ CCAA/Ciudades: Galicia, Oviedo, Lleida, Baleares, Almería, Campo de Gibraltar y Tenerife (sur).

Tecnología al servicio de una plantilla cada vez más conectada y global

La apuesta de Aqualia por la tecnología es transversal. Así, la compañía implementa todos los elementos clave no sólo en el ámbito externo, sino también en el interno, lo que supone una mejora de la eficiencia y la productividad, pero también implica la mejora de la calidad de vida de la plantilla y una mayor comunicación, estructurada entorno a la App Be Aqualia, que integra a los empleados sin correo corporativo y que es bidireccional.

7.2. Digitalización en la gestión integral

7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla la tecnología necesaria para gestionar de forma inteligente todas las fases del ciclo integral del agua.

LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA ODS 6, 9 y 11

Línea de trabajo	Aqualia Live (AWA Aqualia Water Analytics.)			
Plan de Acción	Disponer de una plataforma para la gestión inteligente del ciclo integral del agua	Capturar y normalizar los datos de los distintos dispositivos (GPRS, LoraWan, NarrowBand, ...)	Utilizar tecnologías de <i>Big Data, Cloud Computing, Machine Learning</i> e Inteligencia Artificial	Aplicado en la detección temprana de fugas, disponer de un balance hidráulico en tiempo real, <i>smartmeters</i> , eficiencia energética, <i>digital twin</i> .
Desempeño en 2022	207.529 contadores digitales de telelectura Incremento del 52% Objetivo 2022: 172.500		Crecimiento del 8% en servicios trabajando con <i>Big Data</i> e Inteligencia artificial (AWA.). Total 42 servicios. Objetivo 2022: incrementar un 15%	
Indicador	Nº de contadores digitales de telelectura		Nº de servicios trabajando con <i>Big Data</i> e Inteligencia artificial (AWA)	
Desempeño 2021	136.945		39	
Desempeño 2022	207.529		42	
Objetivo	258.750 en 2023		51 en 2023	
Desarrollo sostenible	Meta 11.b			

Aqualia Water Analytics es la plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua. Desde esta plataforma se capta la información de los dispositivos IoT del ciclo del agua, para convertirlos en conocimiento e inteligencia de negocio, mediante la utilización de tecnologías *BigData, Cloud Computing, Machine Learning* y *AI*.

La plataforma, en adelante AWA, engloba el ciclo completo del dato: la captación en los dispositivos IoT, el procesamiento en tiempo real, el enriquecimiento y transformación. Además, genera inteligencia de negocio permitiendo la automatización de procesos y la integración con el resto de soluciones tecnológicas de Aqualia.

La digitalización nos ayuda a ser más eficientes y dar un mejor servicio a nuestros clientes. María Angeles Vicente, Directora de TI de Aqualia

El entorno tecnológico de AWA se ha diseñado teniendo en cuenta un ecosistema plural de dispositivos conectados, tanto de tecnologías de comunicación como de soluciones tecnológicas de campo. De esta forma AWA permite a Aqualia mayor capacidad de adaptación y flexibilidad para la prescripción de las soluciones *IoT*, en función de las necesidades concretas de cada ubicación. Esta plataforma analítica que ofrece a Aqualia un análisis transversal del ciclo integral del agua, permitiendo la analítica de información OT y IT, así como fuentes de información externas. Todo ello, dentro un marco seguro siguiendo políticas estrictas en materia de ciberseguridad.

Además, aplicando técnicas de AI/ML, la plataforma AWA ofrece a los usuarios de Aqualia herramientas para la gestión inteligente, en un entorno analítico diseñado para la dotar de la mejor experiencia de uso.

BUENA PRÁCTICA

Aqualia participa en IWA Digital Water Summit

La compañía ha mantenido un importante papel en el encuentro, tanto en el programa técnico como en la parte expositiva, en la que ha contado con un *stand* donde ha presentado sus soluciones para una gestión digital. La compañía ha estado representada por Manuel Sánchez, director de la Delegación Norte; Enrique Hernández, director de Sistemas de Gestión y Riesgos de Aqualia y director General de AGA; Javier García, director de la delegación Galicia; y M^a Ángeles Vicente, directora de TI.

La directiva ha formado parte de la sesión inaugural, celebrada bajo el epígrafe *Liberar el potencial digital*. Junto a ella, ha participado Alejandra Puig, subdirectora adjunta de Protección de las Aguas y Gestión de Riesgos del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO).

En su intervención, la directora de TI ha presentado la plataforma digital para la gestión integral del ciclo del agua de Aqualia, *AqualiaLive*, un sistema inteligente que permite unificar toda la gestión del ciclo integral del agua en torno a una única plataforma y donde se integran diferentes módulos interconectados entre sí.

Un servicio de calidad y eficiencia

La apuesta por la digitalización y la implantación de las nuevas tecnologías en Aqualia, facilita la mejora de las operaciones, un incremento en la eficiencia, la optimización de los activos y el mantenimiento predictivo de los mismos. Todo ello se traduce en una mejora de la calidad del servicio, del agua, y en un uso más eficiente de los recursos.

Entre las tecnologías aplicadas destinadas a la calidad del agua y la eficiencia de su gestión, dentro del marco de Aqualia Water Analytics (AWA.), destaca:

- **Next Order at Work (NOW)**, que permite el procesamiento de un gran volumen de órdenes de trabajo al mes, con un alto grado de optimización del trabajo diario y de asignación de tareas al equipo del servicio, tanto para actuaciones de mantenimiento como para incidencias. El sistema implantado proporciona el geoposicionamiento en continuo de la flota de vehículos, lo que implica la optimización de recorridos y la asignación de órdenes.

Diseño bajo tres ejes

Analítica geoespacial

Análisis mediante geoposicionamiento en mapas que incluyen funcionalidades de navegación y visión interactiva del dato.

Analítica comparativa

Permite al usuario la generación de consultas personalizadas y el análisis en gráficos interactivos.

Control operacional

Mediante AI/ML se proveen herramientas de *advanced analytics*.

BAJO ESTOS TRES EJES SE ENMARCAN LOS SIGUIENTES PROGRAMAS PARA LA GESTIÓN DEL AGUA



WaterNetwork

Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de caudales y presiones.

WaterQuality

Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de indicadores de calidad del agua (pH, cloro, turbidez, etc.).

SmartMeters

Información de telemedida generada por redes fijas, análisis a nivel de contador, patrones de consumo, geoposición de la red fija, etc.

HydraulicBalance

Balance hidráulico con telemedida a partir de la información de la analítica cruzada entre los datos proporcionados por la telemedida desplegada y los datos obtenidos por SCADA o contadores de sector telemedidos.

Con el fin de asegurar los máximos estándares de calidad en sus servicios, Aqualia se encuentra en continua certificación de sus actividades a nivel internacional.

Debido a que la vida media de las redes gestionadas se está elevando, con tasas muy bajas de renovación, resulta fundamental promover el uso de materiales con la mejor garantía de durabilidad y prestaciones. Con este fin, en 2022 se puso en marcha un sistema de **homologación dispositivos**

hidráulicos a utilizar en las redes de abastecimiento. Asimismo, se han estado analizando laboratorios y entidades colaboradoras para la puesta en marcha de esta actividad, así como la confección de los flujos de homologación.

Minimizar la diferencia entre el volumen de agua suministrada a la red y el volumen realmente consumido es un objetivo básico para Aqualia. Para lograrlo, además de utilizar sofisticados sistemas inteligentes de monitorización de las redes y de renovar aquellas redes que llegan a su obsolescencia para evitar al máximo las fugas, se diseñan planes para **detectar acciones o usos fraudulentos del agua potable**.

11.694 casos
de fraude detectado

5,27 M€
consumo fraudulento

207.529 contadores inteligentes
Instalados en distintos contratos

7.2.2. Gestiones de activos y mantenimiento

LE Tecnología para una gestión integrada

Aqualia pone a disposición de la plantilla las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario. (ODS 6, 9 y 11)

LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA ODS 6, 9 y 11

Línea de trabajo	Gestión de activos y mantenimiento (Aqualia Live)		
Plan de Acción	Poner a disposición de las personas que conforman la plantilla en campo una aplicación móvil que disponga de todas las funcionalidades necesarias para su trabajo diario	Implantar una herramienta que planifique y optimice el mantenimiento de las instalaciones, tanto plantas como redes	Diseño, planificación y construcción de infraestructuras con metodología BIM
Indicador	Nº de servicios que utilizan la aplicación de movilidad (NOW).		
Desempeño 2021	451		
Desempeño 2022	502		
Objetivo	519 en 2023		
Desarrollo sostenible	Meta 9.4		

En 2021 se desarrolló una nueva herramienta informática de Gestión de Activos y Mantenimiento, que permite la estandarización de las actividades de mantenimiento, en función del tamaño y propósito del servicio prestado, así como un mejor control centralizado del inventario de activos gestionados, que facilita, no sólo conocer el estado y valor actualizado del inventario, sino incluso desarrollar y planificar propuestas "Smart" de actuaciones de renovación y/o ampliación de infraestructura operada por la empresa.

A lo largo del año 2022 y 2023 se continuará con los trabajos necesarios para implantar la herramienta de Gestión de activos en la EDAR Abona (España) con el fin de certificárla bajo la ISO 55001 en 2024.

En el mundo solo hay 280 entidades certificadas en materia de gestión de activos, de las que únicamente 59 pertenecen al ámbito del agua. Aqualia, y la empresa Majis para la gestión de las infraestructuras hídricas del puerto de Sohar (Omán), cuentan con la certificación de AENOR ISO 55001 de gestión de activos. Una certificación con la que Aqualia pasa a formar parte del selecto club de empresas preocupadas por aumentar el valor de sus activos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa.

BUENA PRÁCTICA

Nuestra tecnología NOW ya se encuentra en Francia, Colombia, Italia y España

El módulo de Gestión de Activos y de Órdenes de Trabajo (NOW) ha continuado su implantación de modo que en diciembre de 2022 ya estaba implantado en un total de 502 instalaciones tanto en España como en Italia, Francia y Colombia en el caso de la gestión de activos. En cuanto a las órdenes de trabajo la cobertura es del 100% en España con un grado de uso en la aplicación móvil superior al 90%.

Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

En 2021 finalizó el ambicioso proyecto Módulo Lecturas de Contadores (Aqualia Live - NOW) que tenía por objetivo actualizar la solución de movilidad implantada para la toma de lecturas en contadores (TPL), dotándola de funcionalidades *online* y *offline* con el actual sistema comercial DIVERSA implantado en Aqualia. Esta solución se ejecuta en smartphones, proporcionando funcionalidades relacionadas con la toma y gestión de lecturas en contadores.

Gracias a Aqualia Live –NOW, 1200 trabajadores han mejorado su trabajo, haciéndolo más eficiente

Con este proyecto, Aqualia se propone conseguir una mejora en los procesos actuales de toma y gestión de lecturas, y el logro de eficiencias en el menor plazo posible y con el menor impacto económico.

Contadores inteligentes

Los contadores inteligentes son elementos clave de este proceso de digitalización. Suponen claras mejoras en el proceso.

- 1) Aportan datos e información
 - Almacenan y transmiten la información en tiempo real.
 - Monitorización constante de las redes de agua permitiendo conocer el comportamiento de las mismas.
- 2) Ponen a disposición de los consumidores una factura más clara y permite acortar los ciclos de facturación. Detectan cambios en el consumo y permiten conocer patrones de conducta de los consumidores.
- 3) Suponen mayor garantía de transparencia para las administraciones que conocen en tiempo real el comportamiento de las redes.
- 4) La instalación de contadores inteligentes ahorra en desplazamientos para la telelectura lo que supone ahorro en cuanto al consumo de CO₂. El papel de la digitalización en la descarbonización de la economía.

La telelectura supone, además de un innovador y eficiente sistema de lectura de contadores a distancia, una mejora de la gestión de servicio que permite al usuario consultar su consumo de agua en cualquier momento. Para ello se dispone de tecnología de última generación, que permite el acceso detallado de información en línea mediante Aqualia contact, la app de Aqualia para la gestión del agua por los ciudadanos.

BUENA PRÁCTICA

Congreso Red Ciudades Inteligentes en Rota

Aqualia ha participado en el Comité Técnico de la Red Española de Ciudades Inteligentes, celebrado en Rota, Cádiz. A través de la intervención de su en una mesa redonda de su directora de TI, expuso cómo la digitalización es una pieza clave para el camino de nuestra compañía hacia la sostenibilidad y habló de la implicación de Aqualia en los PERTE del Ministerio de Transición Ecológica para fomentar ambos aspectos.

De forma paralela a este evento, se presentó a varios alcaldes, la implantación que la empresa ha realizado en Rota de su plataforma Aqualia Live, mostrándoles en tiempo real cómo los contadores inteligentes instalados ya en muchas viviendas del municipio pueden detectar fugas en el interior de las mismas.

En la actualidad, en Rota existen más de 5.000 contadores inteligentes, de los cuales más de 300 ya están integrados en la plataforma Aqualia Live. Estos contadores permiten a los usuarios a través de la APP del servicio de aguas, Aqualia Contact, acceder a multitud de servicios en su suministro, como controlar sus consumos al día, gestionar alarmar por fugas de aguas, conocer si se ha consumido agua en su suministro durante un determinado periodo, etc.

En la misma exposición, se mostró cómo aplicando las técnicas de Inteligencia Artificial y *Big Data*, la herramienta informática Aqualia Water Analytics (AWA), puede predecir la existencia de una fuga de agua en una zona del municipio, y cómo los operarios del servicio de aguas, utilizando equipos de última generación, pueden llegar a localizar y reparar fugas de agua ocultas que no serían apreciables si no se utilizasen estas técnicas. Ello ha permitido elevar la eficiencia de la red de abastecimiento del municipio de Rota hasta valores del 90%, cuando la media en España se sitúa en el 70%.

Como se puede observar en las buenas prácticas, la telelectura permite que los ciudadanos puedan disponer de un sistema de alarmas por fugas interiores para conocer al instante si están perdiendo agua al observar un consumo muy elevado. De esta manera se anticipa una solución a la fuga y se reduce la posibilidad de recibir elevadas facturas de consumo.

Implantación de la telelectura en los países en los que estamos presentes.

En España, el Gobierno estableció el año 2025 como fecha límite para sustituir los dispositivos con más de 12 años de antigüedad. Se garantiza así la precisión de las lecturas y la eficiencia en el consumo. En este sentido, Aqualia ha avanzado en la instalación de estos telecontadores en España, Portugal e Italia.

En el caso de Italia, la localidad de Caltanissetta, logró ser uno de los beneficiarios por el gobierno italiano para la recepción de fondos europeos dentro del programa de financiación REACT-EU de los planes de recuperación y resiliencia. Gracias a ello, Caltanissetta obtuvo aproximadamente 14 millones de euros para la instalación de nuevos sistemas de telelectura para los 90.000 abonados, para la automatización y telecontrol de instalaciones y de las redes del servicio de agua.

BUENA PRÁCTICA

Nuestro modelo de telelectura en Formentera, un ejemplo a seguir

El Consell de Formentera ha participado junto a Aqualia en una jornada sobre buenas prácticas de gestión sostenible del agua en municipios turísticos de les Islas Baleares, en el marco del proyecto europeo LIFE WAT'SAVEREUSE, celebrada en Palma de Mallorca.

Tanto en la presentación del Consell y Aqualia como en la posterior nota de prensa enviada, se ha puesto de manifiesto que la gestión del agua en Formentera es un modelo para seguir, con una implantación del sistema de tele lectura del 100% integrado en la Plataforma *Water Analytics* y con un rendimiento hidráulico en torno al 92,71 %. En definitiva, un ejemplo nacional de cómo la digitalización de la red es clave para mitigar los efectos del cambio climático.

Metodología BIM: una herramienta indispensable para el Ciclo Integral del Agua

Desde el comienzo de la implantación de la Metodología BIM (Building Information Modeling) en Aqualia en 2019, donde se desarrollaron las bases que se aplicaron en el Proyecto Piloto de la EDAM de Guaymas, se ha ido avanzando de forma continua en perfeccionar y consolidar dicha metodología en la Compañía. Esta mejora se ha trasladado en una optimización de los procedimientos y un incremento de usos BIM conforme se iban llevando a cabo otros proyectos, como los que se están llevando a cabo en varias Delegaciones.

Gracias a esta Metodología BIM, Aqualia ya es capaz de:

- Digitalizar la gestión de información de los proyectos, mejorando la trazabilidad de la información.
- Mejorar la comunicación e intercambio de información entre los distintos agentes involucrados, permitiendo una transferencia abierta y transparente de dicha información.

- Incrementar la precisión y seguridad de los diseños en la fase de ingeniería, reduciendo los riesgos en la fase de construcción.
- Disponer de un mayor control económico en la fase de construcción, por medio de la extracción de mediciones directamente de los modelos y su seguimiento en la ejecución de los trabajos.
- Incrementar la calidad, mejorando los resultados obtenidos y la documentación generada.
- Mejorar la experiencia del cliente, garantizando unos flujos de comunicación ágiles, una gestión del cambio y control técnico-económico de los activos mucho más afinado.

Durante este último año, entre otras cosas, se ha mejorado la gestión de las familias y modelos BIM, así como la gestión de la información, profundizado en la estructura del Entorno Común de Datos (CDE por sus siglas en inglés - Common Data Environment). De esta forma, estamos sentando las bases de los siguientes pasos que nos llevarán a la aplicación de BIM en la totalidad del Ciclo Integral del Agua.

7.2.3. Omnipresencia para la excelencia en el servicio

LE Tecnología para una gestión integrada

En este eje estratégico de Aqualia articula, a través de servicios omnicanal, su relación con los clientes para ofrecer una mayor información y autonomía para realizar sus gestiones. (ODS 6, 9, 11).

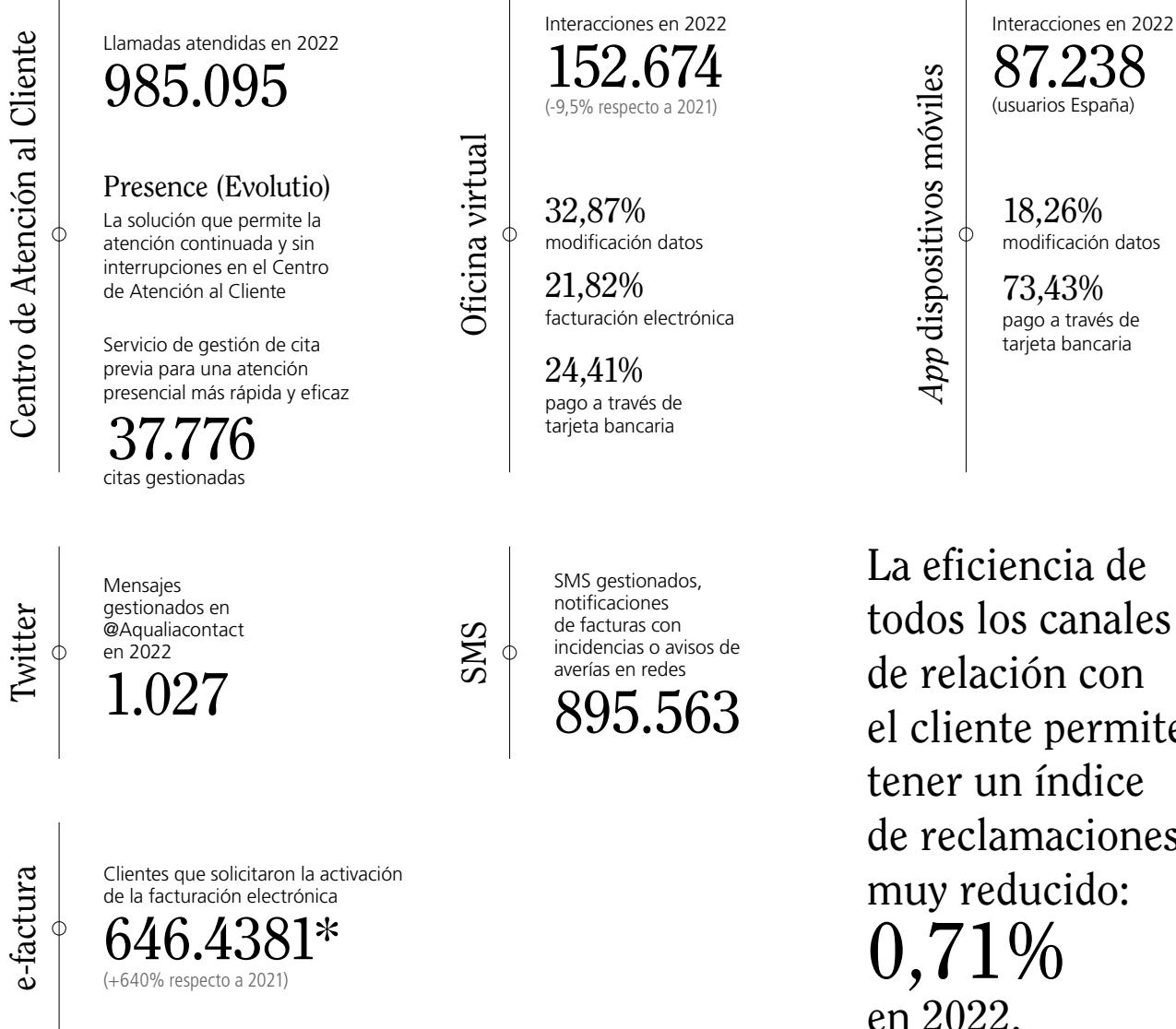
LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA ODS 6, 9 y 11				
Línea de trabajo	Atención omnicanal al cliente			
Plan de Acción	Relación con el cliente por los distintos canales de forma homogénea	Nueva oficina virtual para clientes que ofrezca una mayor información y autonomía para realizar sus gestiones.	Facilitar al cliente la posibilidad de firmar sus contratos digitalmente.	Promover el uso de la factura electrónica
Desempeño en 2022		336.110 de clientes que utilizan la Oficina Virtual Aqualia contact Objetivo 2022:330.000		1.284.495 contratos con factura electrónica. Objetivo 2022:650.000
Indicador		Nº de clientes que utilizan la Oficina Virtual		Nº de contratos con factura electrónica
Desempeño 2021		308.144		638.507
Desempeño 2022		336.110		1.284.945
Objetivo		339.900 en 2023		680.000 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 9.9.b Meta 12.5			

Nota 1: Alcance España en todos los indicadores excepto en la facturación electrónica donde se incorpora el dato de Georgia con 538.000 clientes con e-factura.

En su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y como respuesta a sus expectativas, Aqualia desarrolla soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de sus usuarios. Durante 2022 Aqualia ha prestado una especial atención en la calidad e integración de todos los canales de interacción con sus usuarios y en el desarrollo de soluciones tecnológicas que permiten mejorar la experiencia omnicanal del cliente y la manera de ofrecer sus servicios.

La apuesta por la digitalización de los procesos favorece una reducción de los costes ligados a la gestión de clientes y ayuda a implementar procedimientos eficaces para perseguir el fraude en la medida de consumos, potenciar la factura electrónica, incrementar la domiciliación de recibos, controlar las comisiones bancarias, gestionar la atención a través de los distintos canales -presencial, telefónico, redes sociales, internet- en función de las necesidades.

Aqualia Contact



*Alcance España en todos los indicadores, excepto en la facturación electrónica donde se incorpora el dato de Georgia con 538.000 clientes con e-factura.

BUENA PRÁCTICA

Reducimos nuestro índice de reclamaciones, gracias a la eficiencia del Centro de Atención al Cliente

La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un índice de reclamaciones muy reducido, 0,71% en 2022.

Además, este año, se les ha ofrecido a los clientes las posibilidades de definir sus propias alertas, por ejemplo, en caso de que no haya consumo en el hogar de una persona vulnerable o de que haya consumo en una vivienda que se encuentra vacía. Así mismo, en caso de que Aqualia detecte una fuga en casa de un cliente, desde la compañía se le comunica para que pueda revisar su instalación sin tener que esperar a tener un mayor gasto o daños mayores en su vivienda.

a) Objetivos y desempeño en 2022 para la omnicanalidad en el servicio

1. Integración de todos los canales

En 2021 se comenzó la implantación del nuevo proyecto CRM Microsoft Dynamics, que ha sido desarrollado a lo largo de 2022 y que entrará en producción a principios de 2023. Este proyecto permitirá que todos los canales estén interrelacionados en tiempo real, con mayor accesibilidad, disponibilidad e integridad en la información de las interacciones.

El objetivo de Aqualia es disponer de un nuevo módulo de atención al cliente que debe estar integrado con otros sistemas, como el sistema comercial Diversa, que proporcione la flexibilidad suficiente, garantice la disponibilidad y acceso a la información de forma ágil y flexible mediante procesos guiados.

Nuevo módulo de atención al cliente

Basándose en la herramienta de Gestión de relación con los clientes, Microsoft Dynamics CRM 365, se ha creado un nuevo módulo de atención al cliente. Esta solución proporciona una visión unificada del cliente, la innovación tecnológica, así como mejoras en los procesos de negocio. El módulo incluye una nueva *web* para los clientes y para los usuarios del *Call Center*, que sustituirá a la actual oficina virtual, que será renovada y dará cobertura a todas las explotaciones, con las correspondientes adaptaciones del CRM, actualmente en curso. Las pruebas del equipo técnico y el equipo funcional han sido realizadas en 2022 con resultado satisfactorio, planificando la puesta en producción en el primer trimestre de 2023.

2. Experiencia al cliente omnicanal: cualquier operación desde cualquier canal

La experiencia del cliente está en el centro de la estrategia de transformación digital de Aqualia. Un punto fundamental en dicha estrategia es la atención omnicanal que facilita al usuario información *online* de su consumo o de su punto de suministro por los nuevos canales, smartphones, tablets, redes sociales, etc. Una mejora en el contacto de la compañía con sus clientes mejora que se manifiesta en una reducción de las quejas por facturación, que han pasado del 12% en 2020 al 7% en 2022.

En este servicio al ciudadano, cabe destacar la app de Aqualia Contact, desarrollada para permitir que todas las gestiones relacionadas con los servicios proporcionados por Aqualia puedan ser realizados mediante la aplicación.

A través de todos los canales Aqualia contact	2022	2021	22/21
Nº de reclamaciones. Todos los países	30.641	15.498	98%*
Índice de reclamaciones Aqualia Contact España	0,27%	0,25%	0,02 pp
Índice de reclamaciones Aqualia Contact Internacional	1,94%	1,71%	0,23 pp
Tiempo de respuesta España (días)	12	9	33%
Tiempo de respuesta Internacional (días)	9	23	-61%
Tiempo medio de respuesta (días)	10	16	-38%
Aqualia Contact España	2022	2021	22/21
Atención telefónica			
Llamadas España	985.085	1.203.947	-18%
Usuarios España	100.593	84.783	19%
Nuevos usuarios	15.810	22.635	-30%
Atención a través de la app			
Gestiones realizadas a través de la App	87.238	84.911	3%
Atención a través de oficina virtual			
Gestiones en España	152.674	168.679	-9%
Valoración telefónica del Call Center			
Respuestas recibidas	502.791	284.933	76%
Calificación excelente	411.306	231.254	78%
Calificación muy buena	53.713	32.252	67%
Calificación buena	19.111	10.987	74%
Calificación regular y mala	18.661	10.440	79%

* El aumento de Nº de reclamaciones se debe al crecimiento de la compañía, y a la inclusión en la Atención al cliente de nuevos servicios como Colombia o Georgia.

3. Atención más responsive y capaz

- Clientes multiplataforma
- Aprovechamiento de recursos, desarrollo de habilidades de comunicación por canal.

La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un índice de reclamaciones muy reducido, del 0,71% en 2022, con un tiempo medio máximo de respuesta a las reclamaciones establecido en 10 días naturales. También destaca el tiempo medio máximo de instalación del contador (desde la solicitud de alta), establecido en 6 días naturales.

Según las últimas encuestas realizadas por a finales del 2022, se obtuvo una valoración global positiva del servicio de atención al cliente a través de Aqualia Contact:

4. Búsqueda de recursos y tecnologías permitiendo una atención mayor con gestión más ágil y eficaz para los clientes, tales como:

- WhatsApp profesional
- *Click to call* desde la web
- Cobros a través de Bizum
- Gestión factura electrónica vía email
- Plataforma web gestión de clientes para comunicaciones a través de SMS, email, enlace de pago de facturas, etc.
- Firma electrónica de documentación

BUENA PRÁCTICA

Eficiencia en las comunicaciones, ahora a través del móvil

En 2022, se ha llevado a cabo una campaña en diferentes municipios, con el objetivo de incrementar el número de teléfonos móviles en la base de datos del servicio. De esta forma, la compañía puede enviar sms con información de interés para los ciudadanos. A través de esta iniciativa, Aqualia busca aumentar la eficiencia en las comunicaciones con los clientes. Para incentivar que los ciudadanos aporten su número, en Salamanca, por ejemplo, se han sorteado, ante notario, tres *smartphones* durante tres meses, uno cada mes, a los ciudadanos que faciliten este dato al Servicio a través de un espacio habilitado en la web.

Promoción del uso de la factura electrónica

Aqualia ha mantenido su campaña para el uso de la factura electrónica y sustituir progresivamente el mayor número posible de facturas emitidas en papel. Esta campaña fue lanzada en 2020 en un contexto de pandemia como una digitalización necesaria y que, con la incorporación de Georgia ha permitido un ahorro estimado de 3,8 millones de € anuales en tiempo y gestión, además de los efectos beneficiosos sobre la protección ambiental.

Esta acción ha permitido un incremento en 2022 de un 101% con respecto al 2021 en el número de facturas electrónicas emitidas, hasta alcanzar una ratio global del 20,45% en España y un acumulado global del 36,25%, contribuyendo de esta forma a la lucha por preservar el medio ambiente, alcanzando 1.284.945 clientes que optan por recibir este tipo de factura.

1.284.945 clientes e-factura	20,45% en España 36,25% a nivel global	+101 *% respecto a 2021
---------------------------------	---	----------------------------

+ de 9.300.000 e-factura emitidas en 2022

Nota *: el aumento en los clientes que cuentan con e-factura es debido a la inclusión de Georgia.

Firma electrónica de documentos

Aqualia está inmersa en un proyecto para desarrollar la firma electrónica y pasar del proceso de contratación actual - implica la firma física del cliente de diversos documentos, escaneo y almacenamiento en un repositorio virtual- a ofrecer la firma electrónica. El proyecto ofrecerá la posibilidad de firma electrónica en oficina presencial, oficina virtual y aplicación móvil y supondrá una reducción de costes por la minimización de los tiempos de realización de las tareas y el uso de papel, así como mejorará el acceso y almacenamiento de documentación.

En 2021 se realizaron las pruebas por parte del equipo técnico y del equipo de negocio. Y, en 2022, el proyecto se encuentra en la fase final, revisando y verificando el cumplimiento de requisitos y protocolos por parte del departamento de Seguridad de la Información. Se pondrá en producción en 2023.

Para optimizar este proceso manual se ha desarrollado el proyecto de firma electrónica avanzada, que incluye dos tipos:

- Firma biométrica. El cliente firma el documento en un dispositivo electrónico que recoge su firma y datos biométricos.
- Firma OTP (One-Time Password). Es un sistema de firma con contraseña personal y código de un solo uso, y que se le envía al cliente por SMS para firmar documentos de forma digital.

Asociado a este proceso existe el “acta de operación de la firma”, que es el documento donde se recogen todas las evidencias electrónicas del proceso de firma. Esta acta se firma electrónicamente con un certificado garantizando de este modo la integridad del acta.

5. Herramientas para la Gestión de clientes

La compañía ha desarrollado muchas mejoras en la gestión de clientes en 2022. Entre ellas, destacan las referidas a la información sobre la producción pendiente de facturar, incluyendo los valores en metros cúbicos ajustados y totales; en rentabilidad de contadores sustituidos, incorporando la tipología del cliente y las fechas de instalación de los contadores que han sido sustituidos; en fraudes se ha incorporado la tipología de fraude y el estado final del expediente. Todo ello consecuencia del proceso de digitalización aplicado a la gestión de clientes

Además, se encuentra en desarrollo un cuadro de mando relativo al parque de contadores en base a rangos por antigüedad e índices de lectura, con información de número de contadores y datos de facturación, en cuanto a metros cúbicos, importes variables y tarifas medias, que ayudará en el conocimiento para el proceso de optimización de la sustitución de contadores.

7.3. Transformación digital de los procesos internos de la compañía

LE Tecnología para una gestión integrada

En este eje, Aqualia define e implanta, a través de soluciones tecnológicas, nuevos procesos para mejorar la gestión y comunicación interna (ODS 6, 9 y 11).

LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA ODS 6, 9 y 11					
Línea de trabajo	Mayor eficiencia en la gestión			App Be Aqualia de comunicación con las personas que conforman la plantilla	
Plan de Acción	Análisis de los procesos (ASIS)	Definición de los nuevos procesos (TOBE)	Adaptaciones e implantación de los mismos	Poner a disposición de la plantilla sin cuenta de correo corporativa, una app que permita la comunicación bidireccional Empresa –	Punto informativo digital en las oficinas ("totem").
Indicador	Nº de personas que conforman la plantilla que tienen descargada la app Be Aqualia				
Desempeño 2021				6.697	
Desempeño 2022				7.280	
Objetivo	12.300 en 2022				
Desarrollo sostenible	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.4	

Las personas que componen el equipo de Aqualia son la pieza fundamental para realizar la transformación digital dentro de la organización. Tanto los equipos multidisciplinares que cuentan con expertos, como las distintas áreas (negocio tradicional, tratamiento del agua, distribución, depuración o nuevas tecnologías) cuentan con los medios necesarios, espacios y canales para fomentar una innovación abierta y comunicación bidireccional y líquida.

La **app Be Aqualia** es una aplicación para dispositivos móviles destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a aquellos que no disponen de cuenta de correo corporativa y que, previamente recibían menos información. A través de esta app, los empleados pueden estar informados de todo lo que ocurre en Aqualia, participar en encuestas, dar su opinión y sumarse a nuevas campañas y retos ofrecidos por la compañía.

Entre las distintas actividades realizadas en 2022 por este canal, cabe destacar el desarrollo digital de un nuevo botón de Salud y Bienestar.

7.4. Ciberseguridad: para una actividad conectada y global

Tras la acelerada digitalización que provocó la pandemia, las organizaciones se mueven hoy en un marco de elevada complejidad. La digitalización de procesos, que conlleva agilidad, también supone una mayor exposición para las compañías que deberán enfrentarse a riesgos. Por ello, la ciberseguridad juega un papel fundamental, tanto para seguridad de los ciudadanos y la protección de sus datos personales, como para asegurar que la actividad de la compañía no se vea afectada por ciberataques.

Conscientes de ello, Aqualia dispone de un modelo de Ciberseguridad y un marco normativo, que define los principios básicos y los requisitos para el desarrollo de las medidas de seguridad de los sistemas de información. El objetivo es proteger de forma proporcionada, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. El modelo se aplica a las distintas áreas: infraestructuras y comunicaciones TI, procesos horizontales y de negocios, personas, roles y responsabilidades, etc.

Además, Aqualia, que cuenta con certificaciones como la ISO27001 de Seguridad de Datos en el centro de atención de clientes, establece mecanismos para supervisar el estado de la ciberseguridad, en los distintos ámbitos de la compañía y garantizar el cumplimiento de las normativas internas y externas aplicables.

Protección de datos personales

Como empresa del Grupo FCC, vela por la confidencialidad, seguridad y buen uso de la información que gestiona en sus procesos diarios y, en concreto, de los Datos Personales de sus Empleados, Clientes y Proveedores, a los que presta especial atención. El tratamiento de los Datos Personales, el Grupo FCC se fundamenta sobre los siguientes valores:

- Transparencia y confianza respecto al tratamiento seguro de los Datos Personales en todo momento.
- Responsabilidad y compromiso en el uso de los Datos Personales basado principalmente en la confidencialidad de los mismos.
- Eficiencia en la gestión segura de los Datos Personales que se tratan en el Grupo FCC.
- Disponibilidad de los Datos Personales cuando sean necesarios y únicamente por las personas que lo necesiten por razón de sus funciones.
- Integridad de la información que evite manipulaciones no autorizadas.

Aqualia cumple con la legislación aplicable en materia de protección de datos (RGPD y LOPDGDD) e incluye en su Plan de acción aspectos como el establecimiento de los principios generales a aplicar en el tratamiento de datos personales por parte de los empleados con acceso a datos personales o la definición de procedimientos para la recepción de los datos, clasificación de la información, establecimiento de sistemas de control de acceso y control de dispositivos extraíbles. Asimismo, se incluyen en este plan de acción las cláusulas contractuales en materia de confidencialidad y protección de datos que Aqualia incluye en su relación con terceras partes y con los empleados.

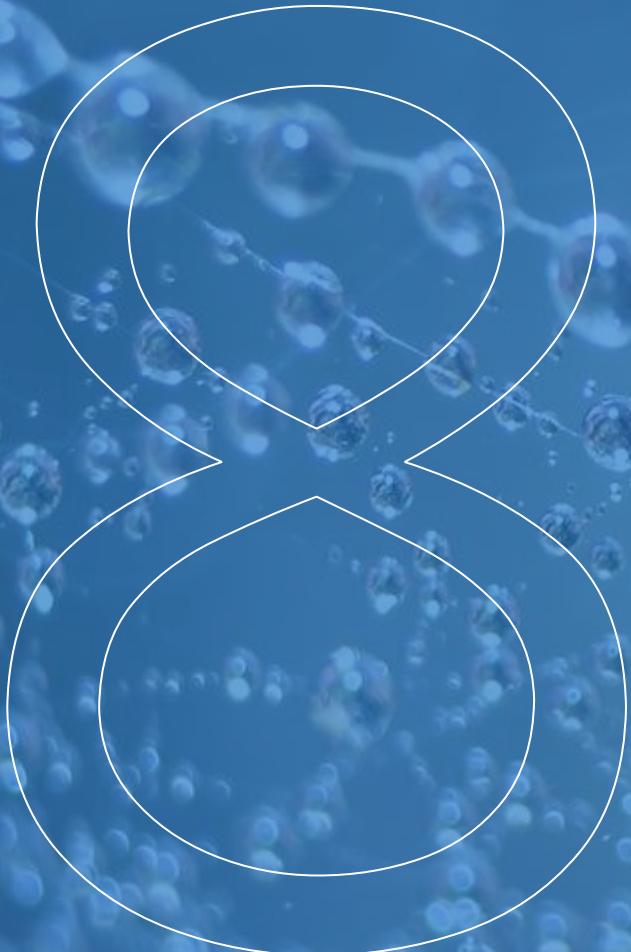
En el momento de la detección de un incidente de seguridad, Aqualia cuenta con un sistema adecuado de investigación y gestión de dichos incidentes que registra los incidentes de seguridad de datos personales producidos y recaba toda información necesaria para decidir las medidas a tomar

para resolver dicho incidente, así como las acciones a emprender para minimizar las consecuencias y valorar la necesidad de notificar a la autoridad de control y afectados.

En conclusión, el marco establecido por la normativa de protección de datos vigente promueve una cultura para la gestión diligente de los datos personales por parte de Aqualia. Y, el Plan de acción de Aqualia pretende, no solo minimizar el impacto sobre los afectados, sino también prevenir dichos incidentes en el futuro.

Formación

Con respecto a este ámbito, existe una formación continuada en el tiempo, asociada a la política de uso de medios tecnológicos, así como al desarrollo de planes de formación en materia de protección de datos a los empleados de la organización. Además, en 2022 se ha desplegado, adicionalmente, una campaña de concienciación para formar a todos los empleados en el uso seguro de correo electrónico, la navegación segura en internet, ingeniería social y materia de suplantación de identidad, que incluye simulacros de *phishing*.



Impacto social y alianzas generadoras de valor

Somos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio y conscientes de sus diferentes situaciones. Especialmente en esta época convulsa que nos ha demostrado lo interdependientes que somos los unos de los otros.

Con una amplia visión de que el agua es vital para las personas, cada día ayudamos a construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva.

Contenido

Entrevista a Miguel Perea, Director de Clientes	187
8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente	188
8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios	191
8.3. Transferencia de conocimientos para una sociedad más consciente	192
8.4. Alianzas público-privadas para garantizar el agua	199

En primera persona...

“En el servicio al cliente, la transparencia es imprescindible”

Aqualia trabaja, día a día, para cuidar y satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo a su bienestar, preservando el valor de los recursos hídricos, respetando la naturaleza y minimizando el impacto medioambiental de su actividad.

Miguel Perea dirige el área dedicada a la atención y cuidado de los clientes de la compañía. Dada su actividad, el término *clientes* implica para Aqualia tanto a las Administraciones públicas, como a los usuarios finales de su servicio. Tras el crecimiento internacional de la compañía durante 2022, esta área ha tenido el reto de que ambos perciban, en los 18 países donde la compañía está presente, la calidad de su gestión y las mejoras implementadas para el acceso al agua.

Además, desde esta área se genera también un notable impacto social, activando mecanismos como el aplazamiento de las tarifas para aquellos usuarios más vulnerables o poniendo en marcha tarifas sociales junto a los ayuntamientos.

¿Cómo atiende Aqualia las diferentes necesidades de los clientes en los 18 países en los que está presente actualmente? ¿Con qué servicios cuenta para ello?

Para una compañía que opera a nivel global y que realiza un servicio cuyo valor no se percibe con

claridad, como Aqualia, es clave el compromiso de avanzar en una orientación estratégica hacia el cliente final y poner el foco en los canales que tenemos para comunicarnos con ellos. Actualmente, este objetivo supone todo un reto, ya que en cada uno de los países donde operamos contamos con diferentes situaciones. Por ejemplo, en Georgia, nuestra última incorporación, debemos adaptarnos a que hay un único regulador.

Por ello, realizamos grandes esfuerzos y somos flexibles para adaptar al máximo nuestros canales a lo que los usuarios necesitan. Hemos aprendido mucho en estos años afectados por la pandemia. Este año, además, hemos potenciado especialmente la inversión tecnológica.

Otro punto crucial es la transparencia. Es la clave para que los ciudadanos entiendan el valor que aportamos con nuestro servicio. Además, la legislación también nos exige que los ciudadanos puedan disponer de más información acerca del agua urbana, tal y como recoge la Directiva 2020/2084. En este sentido, en España hemos puesto en marcha un canal de información para los usuarios que situaremos en la web de los ayuntamientos donde prestamos servicio. Creemos que es muy positivo poner en marcha este canal

en colaboración público-privada, porque el sector del agua depende de muchos actores y debemos trabajar juntos para mejorarlo.

¿Involucra Aqualia a los clientes en sus campañas de concienciación medioambiental? ¿Se demanda desde las Administraciones públicas más conciencia para el cuidado del recurso?

Siempre hemos llevado a cabo acciones de concienciación y sensibilización acerca de la importancia del cuidado del agua y, por extensión, del medio ambiente. También activamos iniciativas para la promoción de la factura electrónica que nos permiten, por un lado, eliminar la factura en papel y, por otro, evitar los desplazamientos que deben realizarse para su distribución y, como consecuencia, las emisiones que ese reparto produce. En 2022, la facturación electrónica ha pasado de un 19% a un 20,45% en España, con un total de 1.284.945 clientes que ya optan por esta opción.

Todas estas acciones que realizamos hoy son percibidas por las administraciones como un valor añadido. Lo vemos en nuestro contacto diario con ellos, pero también en los estudios de satisfacción que realizamos y que revelan que nuestros clientes son cada vez más conscientes de la im-

MIGUEL PEREA
DIRECTOR DE CLIENTES
#Digitalización #AtenciónOmnicanal #AlianzasPúblicoPrivadas #Concienciación

portancia de estas iniciativas y que se interesan por los compromisos medioambientales y sociales de un operador de agua. En torno al 80% consideran como *excelente* o *muy bueno* el compromiso social y medioambiental de Aqualia, incrementándose cada año, lo que refuerza nuestro compromiso con el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Y, en global, la satisfacción con el servicio de la compañía es muy buena: recibimos una valoración de 4 en una escala del 1 al 5.

El acceso al agua de calidad es un factor de cohesión social. Nuestra colaboración con las Administraciones públicas y las ONG en el ámbito de los mecanismos tarifarios es importantísimo. Durante 2022, nuestra acción social nos ha permitido realizar más de 6.600 planes de pago acordes a las necesidades de cada cliente. En total, han tenido acceso a tarifas subvencionadas más de 2.300.000 clientes en España y, en el resto de países, la cantidad supera los 210.000 clientes.

Pensando en 2022, ¿qué acciones o proyectos destacaría por su aportación de valor a los clientes? ¿Qué hitos se han superado este año?

Este año, debido a la internacionalización, creo que el hito ha sido adquirir la flexibilidad suficiente como para atender a nuestros clientes en todos los lugares donde prestamos servicios y mantener, entre nosotros, un alto nivel de comunicación. Para ello, en 2022 hemos celebrado las Primeras Jornadas Internacionales de Gestión

de Clientes, en las que hemos compartido casos de éxito de las diferentes regiones. Creo que ha sido una buena práctica que debemos mantener.

El acceso al agua de calidad es un factor de cohesión social. Nuestra colaboración con las Administraciones públicas y las ONG en el ámbito de los mecanismos tarifarios es importantísimo

En cuanto a la mejora en la atención al cliente, la aplicación de tecnología supone grandes ventajas. Hoy, nuestros usuarios pueden consultar, a través de *Aqualia contact*, su consumo horario en caso de disponer de un *smart meter*. Además, durante 2022 se les ha ofrecido la posibilidad de definir sus propias alertas; por ejemplo, en caso de que no haya consumo en el hogar de una persona vulnerable o de que haya consumo en una segunda residencia que se en-



cuenta vacía. Otro punto importante es que, en caso de detectar una fuga en casa de un cliente, desde Aqualia nos ponemos en contacto con él para informarle y que pueda revisar su instalación lo antes posible para daños mayores.

Tras estos logros, ¿qué próximos retos debe abordar Aqualia de cara a mejorar el servicio para sus clientes?

Sin duda, creo que el crecimiento de la compañía nos plantea enormes desafíos para adecuarnos a las particularidades de cada región. Sin embargo, la digitalización será una potentísima aliada para poder adaptarnos y ofrecer una experiencia de calidad omnicanal. Para ello es esencial la integración de todos los canales, la búsqueda de recursos y tecnología que permitan una gestión más ágil.

Por otro lado, queremos estar a la altura de las expectativas que tienen nuestros usuarios. Debemos trabajar en dar un servicio y una información lo más personalizada posible y a tiempo real. Creemos que esto nos ayudaría también a involucrar a los usuarios en el cuidado del ciclo integral del agua. Nos gustaría, a través de esta mejora en la comunicación y en la transparencia, convertir a los usuarios en aliados a la hora de preservar y cuidar del agua.

8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente

El acceso al agua es una prioridad para Aqualia. Es la clave para ayudar al desarrollo de algunas comunidades, mantener su calidad de vida e, incluso, asegurar su supervivencia. Es debido a ello, que la compañía adopta un rol de compromiso activo frente a todos los retos que amenazan este derecho universal.

Para asegurar que nadie se vea privado del acceso a este bien natural, la compañía ha integrado un eje en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 que guía, a través de diversos proyectos y acciones concretas y medibles, su contribución. Con ello busca reducir en la medida de lo posible, la falta de cohesión social causada, entre otros factores, por los efectos del cambio climático.

Así, Aqualia pone en marcha programas de acción social y mecanismos para garantizar a todas las personas el acceso, así como la medición del impacto de los proyectos. Bajo la perspectiva de que estas acciones deben asegurar también el acceso a las generaciones futuras, Aqualia busca garantizar la sostenibilidad social, en todas las comunidades donde opera.

En 2022, ante un aumento generalizado de los precios de la energía, combustible y materias primas, Aqualia ha actuado con un marcado carácter social, colaborando con los ayuntamientos y asumiendo, en la medida de lo posible los incrementos, compensándolo con políticas de contención del gasto y de tarifas especiales para familias numerosas y fondos solidarios.

Este eje estratégico tiene como objetivo difundir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua reforzando así el vínculo con las comunidades.

LE6 Impacto social ODS 6				
Línea de trabajo	Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	Proyecto de acción social ligado a:		
Plan de Acción	Clasificación y seguimiento de clientes en función de los mecanismos tarifarios.	Clasificación y seguimiento de clientes en situación de vulnerabilidad a los que se garantiza el acceso al agua y saneamiento	Internacional. Identificación del número de beneficiarios por subvenciones a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento	Internacional. Identificación del número de beneficiados por bonos, tarifas o subvenciones, a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento

Indicador	Nº de clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	Nº de clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	Nº de clientes de Italia, Portugal, Francia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	Nº de clientes de Italia, Portugal y Francia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones
Desempeño 2021	2.217.238	45.616	177.027	6.938
Desempeño 2022	2.304.325	48.727	210.067	4.453
Objetivo	2.400.000 en 2023	60.000 en 2023	199.000 en 2023	3.085 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 6.1			

a) Bonos y tarifas sociales

Más de 3.170.000 personas han podido beneficiarse de los bonos y tarifas sociales de Aqualia

Aqualia está formada por personas que cuidan de personas. La compañía trabaja por mejorar la colaboración con los servicios sociales de los ayuntamientos, instituciones públicas y gobiernos de todos aquellos países en los que presta servicio del agua y saneamiento para proteger a los clientes más desfavorecidos o que se encuentran riesgo de exclusión social.

Así, pese a que en España la competencia de fijar las tarifas y regular la prestación de servicios en el ciclo integral del agua corresponde a la administración, desde Aqualia se impulsan de forma activa mecanismos de acción social en las tarifas y fondos de solidaridad. Para que aquellas personas que lo necesiten puedan acceder a ellas, la compañía informa de las tarifas y bonos sociales en la web de Aqualia, poniéndolas a disposición de todos los usuarios. Así mismo, Aqualia informa en las notificaciones enviadas a los clientes, de la posibilidad de poder establecer planes de pago aplazados.

Durante este año se han realizado más de 6.600 planes de pago acordes a las necesidades de cada cliente. Y más de 2.300.000 clientes han tenido acceso a tarifas subvencionadas en España. En el resto de los países, la cantidad supera los 869.000 clientes., si bien incorporación de Georgia ha incrementado esta cifra. En relación a las tarifas sociales, el modelo colombiano es el más desarrollado, puesto que establece seis tipos de tarifas que se corresponden con los niveles sociales y los estratos más bajos reciben subvenciones para garantizar el agua para todos.

Además, la compañía trabaja por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos y gobiernos para proteger a los clientes con riesgo de exclusión social. Como ejemplo dentro de sus compromisos con los criterios ESG, España Aqualia viene renovando su convenio de colaboración con Cáritas desde 2015, bonificando el total del consumo de agua de todas las dependencias

de Cáritas en este país donde Aqualia presta servicio; y con ACNUR, iniciado en 2019, para apoyar iniciativas de esta organización humanitaria en territorio nacional. Hasta la fecha, gracias al convenio con Cáritas se han bonificado más de 345.000 euros (62.103 euros en 2.022 y 25.500 personas beneficiadas). Mediante estos convenios se ha garantizado el acceso al agua a cualquier persona en situación de vulnerabilidad.

Conscientes de que la comunicación es crucial, la compañía ha puesto especial atención a la calidad de los canales de interacción con sus usuarios, potenciando la inversión tecnológica con el objetivo de desarrollar un servicio completamente adaptado a sus usuarios, más en momentos de continua incertidumbre.

b) Fondos solidarios para familias en colaboración con instituciones públicas

En España, la colaboración y coordinación de Aqualia con los ayuntamientos busca ser cada vez más estrecha. Como ejemplo Aqualia este año Aqualia ha renovado los fondos sociales que tiene en los municipios gaditanos de Arcos de la Frontera y Chipiona, donde pone a disposición de sus respectivos Ayuntamientos las dotaciones económicas de 17.500 euros y 10.000 euros respectivamente, que se destinan al pago de recibos de agua, alcantarillado y depuración de personas con dificultades económicas. La empresa aporta estos importes de fondos propios con idea de que la Delegación Municipal de Servicios Sociales cuente con ellos para poder cubrir, previo estudio, situaciones de necesidad.

También se han renovado los fondos sociales con los Ayuntamientos de Albal, en Valencia, Novelda, en Alicante y Llagostera en Girona. Esta herramienta tiene como objetivo garantizar el acceso al agua potable a familias que no puedan hacerse cargo del pago de la factura y con el que se da cobertura puntual a personas que se encuentran en una grave situación económica.

c) Información al ciudadano

Aqualia está trabajando en el replanteamiento de los espacios *online* de “Información al ciudadano” de acuerdo con la transposición en España y en toda Europa de la Directiva 2020/2184, que lo incluye, entre sus requerimientos el garantizar la disponibilidad de información adecuada y actualizada sobre la gestión y disponibilidad del abastecimiento para consumo humano.

En el último semestre de 2022, Aqualia ha avanzado en un plan de migración de los actuales portales *web* locales de los servicios gestionados por Aqualia hacia un nuevo formato de portal que cumpla con la nueva reglamentación. Estos portales *web* estarán accesibles tanto desde aqualia.com como desde las páginas de los ayuntamientos españoles en los que la compañía tiene la responsabilidad del abastecimiento de agua.

8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios

a) Acceso y calidad en situaciones críticas

Los servicios públicos son una de las bases del estado del bienestar en las sociedades modernas. Entre todos ellos, los servicios urbanos (abastecimiento y saneamiento del agua, electricidad, gas, o la recogida de residuos) son los que la ciudadanía identifica como más cercanos y necesarios para mantener el nivel de calidad de vida y la rutina diaria. Aqualia es consciente de la gran responsabilidad que implica la prestación de servicios públicos básicos como los del ciclo integral del agua.

Actuación frente a los temporales

A causa de un grave temporal que afectó a la costa de Málaga, se provocó una rotura en la tubería de abastecimiento de agua potable que discurre por la costa a la altura del municipio de Vélez. El tramo de tubería afectado alcanzó los 40 metros. Aqualia logró instalar unas tuberías provisionales con las que se restableció el servicio a las 5:00 de la madrugada tras toda una noche de trabajo.

Otra de las actuaciones de Aqualia para preparar las redes de cara a la temporada de lluvia, son limpiezas de saneamiento en las tuberías. En Badajoz, en los primeros 8 meses de este año, Aqualia extrajo más de 2,4 millones de litros de residuos de las alcantarillas y otras instalaciones de saneamiento de la ciudad; En todos estos casos, se constata que los desechos que con más frecuencia se encuentran en las tuberías de saneamiento cuando van a desatascarse son las toallitas húmedas

Solución de averías en plena ola de calor

En plena ola de calor veraniega, la tubería principal de abastecimiento de agua a la ciudad de Écija (Sevilla) sufrió una rotura en fin de semana que afectaba al 85% del municipio, lo que dejaba sin agua a unas 35.000 personas

Los trabajadores de Aqua Campiña, filial de Aqualia, no dudaron en trabajar más de 13 horas de forma ininterrumpida, soportando temperaturas de hasta 47º, para reparar esta grave avería. Écija es popularmente conocida como “la sartén de Andalucía” por sus elevadas temperaturas durante el verano. Finalmente, gracias a un sofisticado trabajo de manipulación de 20 válvulas que desviaba el agua a través de otras conducciones desde el depósito de emergencia, consiguieron reducir a solo 3 horas el tiempo que los ciudadanos estuvieron sin suministro.

8.3. Transferencia de conocimientos para una sociedad más consciente

La educación como herramienta clave para el cuidado del ODS 6

Aqualia educa: un programa para acercar el agua a los ciudadanos

Nota maquetación un mockup QR: www.aqualiaeduca.com

Aqualia busca acercar a los ciudadanos al cuidado del agua. Este es el papel de su canal educativo. Gracias a este canal, en 2022, la web recibió las visitas de 6.117 usuarios. La web está dirigida a niños y niñas de todas las edades y cuenta con recursos para generar un impacto positivo en ellos. El objetivo es que comprendan la importancia del uso responsable y consciente del agua y también el cuidadoso ciclo que esta sigue para estar tan presente en sus vidas.

- 25.973 páginas vistas
- 11.919 sesiones

BUENA PRÁCTICA

Aqualia celebra la vigésima edición de su Concurso de dibujo infantil

Tras dos décadas de trayectoria en las que se han formado a más de 250.000 alumnos de diversas generaciones Aqualia ha celebrado, un año más, su concurso de dibujo infantil, dirigido a niños de 3º y 4º de Primaria.

La iniciativa, que se ha convertido en un referente en educación con valores, ha contado este año con 10.450 trabajos presentados y ha ofrecido 6.250 horas de formación y sensibilización.

En 2022, y desde el mismo site www.aqualiayods6.com, los dos personajes protagonistas de esta formación: Aqualia y ODS 6, han animado a los más pequeños a sumarse a un reto Aqua-Olímpico y promover entre todos el uso sostenible del agua. Una novedosa competición que pone en valor el espíritu por el cuidado del agua, la solidaridad, el compañerismo, el esfuerzo y la amistad.

Con este ejercicio Aqualia busca explicar a los pequeños la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este año el reto para los pequeños consistirá en diseñar una escena de su propia ciudad, en la que deberán dar respuesta, antes de comenzar a trabajar sobre el lienzo, a tres preguntas relacionadas con la gestión del ciclo integral del agua y su importancia a la hora de cuidar del planeta.

Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del agua con la Universidad de Almería
Fruto de la colaboración público-privada es la acción de Aqualia en Almería. En esta provincia, después de varios años de colaboración en diferentes proyectos de investigación, se ha creado la Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua.

El convenio se ha firmado por un periodo de dos años, prorrogables por otros dos más, y centra sus objetivos en investigar sobre la aplicación de la energía solar en los distintos procesos del ciclo del agua. Especialmente en la depuración con micro algas, la regeneración, el aprovechamiento energético de las aguas residuales, la optimización energética en el proceso de desalación y depuración, incluyendo energías renovables y la potabilización mediante desinfección solar.

Además, se fomentarán otros aspectos como la gestión inteligente del ciclo integral del agua, la valorización de los residuos del agua residual, implantando el concepto de economía circular, y cualquier otra actividad relacionada con el ciclo integral del agua.

Las tareas docentes y de investigación de esta iniciativa persiguen alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, priorizando aquellas investigaciones que puedan aportar a la consecución de los mismos. Con su creación, Aqualia contribuye de forma directa con el ODS 6, que garantiza la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento, y con el ODS 17 en la búsqueda de alianzas entre instituciones y empresas.

Con la Universidad de Huelva en Senegal

Aqualia trabajó con la Universidad de Huelva para la construcción de un pozo en Senegal. La empresa donará el importe necesario para la obra de perforación de un pozo profundo de agua que permitirá el acceso al agua a más de 500 habitantes de un poblado al sureste de Senegal.

En el ámbito de la contribución de la compañía con la Agenda 2030, en el acceso al agua, Aqualia se ha convertido en un sólido colaborador del trabajo de la Universidad de Huelva en Senegal a través de la financiación del acceso seguro y suficiente al agua para una aldea de 500 habitantes del sureste de Senegal.

La Onubense comenzó en 2018 a realizar proyectos de desarrollo humano sostenible y de conservación de la biodiversidad en la comunidad de Dindéfelo, Región de Kédougou, en el sureste de Senegal. Dindéfelo es una comunidad de población agropecuaria situada en un entorno multiétnico y con espectaculares valores naturales, declarado Patrimonio Mundial de la Humanidad (Pays Bassari UNESCO-2012).

Dentro de la comunidad de Dindéfelo hay un conjunto de aldeas donde las condiciones de vida son realmente difíciles. Las principales aldeas son Nandoumary, Dande y Affia; en ellas, la población del lugar se encuentra muy aislada, sin acceso rodado, carecen de suministros eléctrico y de agua, y para recibir un primer cuidado sanitario deben trasladarse a pie por una senda de montaña durante más de una hora.

El núcleo de las acciones de cooperación al desarrollo realizadas por la UHU ha sido la mejora de la soberanía alimentaria y la diversificación de los ingresos de la población, orientada a la puesta en valor de los valores naturales y culturales de la comunidad, a la mejora de los servicios turísticos y a la promoción de los productos locales.

La acogida de estas acciones por parte de la población ha sido muy positiva, si bien persistía el grave problema de acceso al agua, ya que el pozo existente abierto por medios manuales se queda sin agua durante la estación seca (octubre a mayo). Para solucionar el problema, Aqualia se brindó a financiar un sondeo hidráulico profundo (forage) que pueda suministrar agua para el riego del huerto y para el consumo de la población, la cual, una vez agotados los pozos artesanales, debe transportar el agua desde una distancia de unos 4 km.

El proyecto Aqualia consta de una perforación profunda con un sistema de bombeo eléctrico accionado por paneles solares, un depósito regulador de 5000 l, colocado en altura, y varios puntos de agua para riego y suministro a la población.

Participación en eventos

Aqualia participó en 2022 en diversos foros, eventos y congresos del sector o relacionados con la innovación o la sostenibilidad. Su condición de compañía líder especialista en las distintas fases del ciclo integral del agua convierte a la compañía, y a sus portavoces, en interlocutores muy valiosos para en estos foros. Además, este año, la participación internacional ha estado impulsada por el crecimiento internacional de la compañía.

España

- **Quality Water Summit: Actualidad y tendencias en el sector**

Organizado por el portal iAgua, este evento analiza los principales asuntos de actualidad en el sector y las últimas tendencias en materia de tecnología, productos, ingeniería, gestión, operación, analítica o innovación.

Aqualia fue uno de los actores principales e intervino en diferentes puntos del encuentro: una sesión sobre hidrógeno verde, una ponencia sobre digitalización del agua y un diálogo acerca del futuro de la gestión del agua.

- **Global Water Summit: Análisis de los retos de la industria del agua**

Aqualia participó como *Global Partner*, con una presencia destacada a lo largo del evento, ya que además tomó parte en diferentes talleres, sesiones de tecnología y foros. En el primer *workshop* en el que Aqualia intervino se abordaron las claves de la adjudicación de servicios de aguas con una filosofía *win-win procurement*, que hizo referencia a la necesidad de eliminar las tensiones que se derivan de la competitividad extrema y la necesidad de que tanto contratistas como administración se beneficien de los acuerdos público-privados.

Además, la compañía tuvo presencia en otras sesiones, como en el *Water Tech Idol*, una especie de concurso de talentos en el que se presentaron cinco tecnologías punteras y en la que la compañía presentó el proyecto Mides, que obtuvo el segundo premio.

- **XV Congreso Nacional de Comunidades de Regantes: Regadio 2.0**

Organizado por FENACORE (Federación Nacional de Comunidades de Regantes de España), el evento congregó a más de 900 asistentes, que debatieron en torno al concepto de digitalización (Regadio 2.0), dirigido hacia la sostenibilidad. Aqualia, que fue patrocinador oficial, contó con un *stand* y una zona expositiva para mostrar sus soluciones tecnológicas y de gestión de regadio

y herramientas digitales, además de protagonizar la ponencia “Innovación tecnológica en la gestión de instalaciones de comunidades de regantes”.

- **Congreso *International Water Association Young Water Professionals Spain 2022: Innovación aplicada al ciclo del agua***

El Congreso IWA YWP Spain 2022, fue organizado por el *Spanish Chapter* de *Young Water Professionals*, junto a AEAS, IWA y las principales empresas del sector del agua en España, también contó con una presencia relevante de Aqualia.

En el encuentro se realizó una radiografía global del sector y compartir las tendencias en innovación. Aqualia estuvo representada en todos los ámbitos del congreso. Con esta amplia participación, Aqualia reiteró su compromiso con la promoción de los jóvenes talentos del sector de la gestión del agua, dado que el futuro de estos servicios esenciales pasa por la visión innovadora de estos jóvenes profesionales.

- ***International Water Association Digital Water Summit***

Aqualia participó de forma destacada en la primera edición del IWA Digital Water Summit, celebrado en Bilbao. Este encuentro congregó a más de 400 expertos internacionales involucrados en la digitalización del sector del agua. Los proveedores de tecnología del agua y las empresas de agua fueron los principales participantes, ocasión que Aqualia aprovechó, ofreciendo su enfoque centrado en AqualiaLive, el sistema inteligente que permite unificar toda la gestión del ciclo integral del agua en torno a una única plataforma. La compañía mostró su preparación para cumplir con los objetivos de la cumbre: alcanzar una mayor eficiencia y un mejor servicio a los ciudadanos a través de la digitalización.

- **Aniversario 25 años de la prestación de servicio en Salamanca**

Con motivo del 25 aniversario de la prestación continuada del servicio de abastecimiento y saneamiento en Salamanca, Aqualia celebró en la capital salmantina un acto para conmemorar el aniversario. En el evento participaron el presidente de la Junta de Castilla y León, Alfonso Fernández Mañueco; el alcalde de la ciudad, Carlos García Carbajo; y el director España de la compañía, Santiago Lafuente, y se felicitó a los 25 miembros del equipo de la empresa que se mantienen en activo desde el inicio de la concesión.

- **XXXVI Congreso AEAS: Agua y los criterios ESG**

Aqualia también participó en eventos locales externos como el XXXVI Congreso AEAS, celebrado en Córdoba. El programa técnico se centró en la sostenibilidad ambiental, económica y social, haciendo especial hincapié en el agua, la energía y la transformación digital en los procesos del ciclo urbano del agua. La compañía colaboró en la esponsorización del evento y también tuvo presencia en el programa técnico.

Internacional

También en el **ámbito internacional** Aqualia ha participado en distintos eventos acerca de la innovación colaborativa y la sostenibilidad.

- **Water Business Forum: Una cita con el mercado mundial del agua**

El **Water Business Forum**, se celebró en la Expo Dubai con motivo del Día Mundial del Agua, el 22 marzo.

La compañía trabajó con el ICEX y la oficina comercial de la Embajada de España en Emiratos Árabes Unidos para organizar la intervención en el evento, en el que participaron altos representantes de la gestión del agua de numerosos países y directivos de compañías privadas relevantes en el mercado mundial. Además, la compañía estuvo presente en el foro empresarial Hispano-Emiratí del congreso en el panel *Present business opportunities and references to Spanish projects in the UAE. Water, infrastructure and Sustainability*, una sesión que fue introducida por Pedro Sánchez, presidente del Gobierno de España. Aprovechando la ocasión, se produjo un encuentro empresarial entre los delegados de Aqualia en MENA y los principales clientes de la región, como Majis Industrial Services (Omán) o Abu Dhabi Sewerage Services Company (EAU).

- **Saudi Water Forum 2022: Aqualia presenta su South Cluster**

En este evento, el más importante dentro del sector del agua en Arabia Saudí, se dieron cita los principales organismos públicos y compañías privadas que operan en el país. La celebración contó con la presencia de Aqualia a través de un *stand* y la intervención en el panel *Operational Excellence and Smart Grids*. Además, la compañía presentó en la zona expositiva los detalles del *South Cluster*.

- **Congreso Sectorial ANDESCO: Se expone en Colombia la forma de operar de Aqualia**

Este año, Aqualia también participó en el encuentro más importante de Servicios Públicos y Comunicaciones en Colombia. Además del patrocinio, la compañía dispuso de un *stand* propio en el que expuso la forma en que gestiona sus servicios en el país. José Ramón Díez-Caballero, Director de Aqualia en Colombia, impartió una ponencia para todos los asistentes.

- **Premiados por la mejor ponencia técnica en el Congreso Bienal de la Asociación Internacional de Desalación**

La compañía desempeñó un destacado papel contribuyendo en el comité técnico, coordinando sesiones técnicas, impartiendo cuatro ponencias orales y creando, en asociación con la IDA, el *Innovation Forum*, un espacio de encuentro para los agentes implicados en la promoción de nuevas acciones en el sector. Víctor Monsalvo, jefe de Ecoeficiencia en el departamento de I+D de Aqualia, fue premiado por la mejor ponencia técnica de innovación (Technical paper R&D) del congreso por su presentación del Proyecto Sea4Value.

- **20^a edición del *Salon des Maires et des Collectivités Locales*: en busca de alternativas a los retos del futuro del agua**

El evento, que cumplió este año su 20^a edición y goza del respaldo por la AMF (Asociación francesa de Alcaldes), es el más importante dentro de la gestión de los servicios municipales en Francia. Su objetivo principal es ofrecer alternativas a retos del futuro, como el desarrollo urbano, la energía, la sostenibilidad, la gestión eficiente del ciclo del agua o la transición ecológica.

- **Aqualia, protagonista en la XXXIV Convención Anual y Expo ANEAS**

Uno de los eventos más importantes de toda América Latina, congrega a expertos nacionales e internacionales, académicos, legisladores, empresarios, así como a los especialistas relacionados con el sector hídrico y particularmente, los del subsector agua potable y saneamiento. El nombre de Aqualia no solo apareció como patrocinador del evento, sino que además estuvo presente en el área comercial con su propio *stand* y *merchandising*, y en la agenda técnica y eventos paralelos.

Con 271 actuaciones en el año 2022, en cuanto a publicaciones y participaciones en conferencias, se mantiene el ritmo medio de referencias sobre la I+D de Aqualia de los tres años anteriores, alcanzando más de una mención por día laboral, como lo demuestra la tabla anexa.

	2019	2020	2021	2022
Artículos científicos	14	13	11	9
Prensa del sector	108	67	73	74
Prensa generalista	139	98	187	149
Eventos internacionales	24	14	29	17
Eventos nacionales	19	12	27	22
TOTAL	302	204	327	271

Premios y reconocimientos

Aqualia reconocida en los Óscars del agua

Aqualia fue reconocida en los **Global Water Awards 2022**, galardones que otorga la plataforma de comunicación británica Global Water Intelligence. En esta ocasión, Aqualia obtuvo un triple reconocimiento debido a su contribución a los desarrollos sostenibles:

- Aqualia ganó el segundo premio *Distinction Award* en la categoría de “Mejor Empresa de Agua del Año”.
- La compañía se clasificó entre los cuatro finalistas en la categoría *Net Zero Carbon Champion*, un reconocimiento que avala la estrategia global de Aqualia en pro de la descarbonización.
- También se hizo con la *Distinction Water Tech Idol*, entregado a Víctor Monsalvo por su presentación del proyecto Mides.

iAgua reconoce a Aqualia de nuevo

La publicación reconoce a Aqualia en dos categorías:

- "Mejor Empresa del Año", un premio que recibe por tercer año consecutivo y por quinta ocasión (le fue otorgado en 2015, 2017, 2019, 2020 y 2021). Juan Pablo Merino, director global de Comunicación y RSC de Aqualia, recogió el premio.
- "Premio a la Igualdad, Diversidad e Inclusión", un reconocimiento que también recayó en Aqualia.

Otros reconocimientos

- La Asociación Internacional del Agua reconoce a Aqualia como una de las empresas líderes en gestión sostenible del agua (Climate Smart Utility).
- Aqualia fue reconocida en los Global Water Awards 2022 con el Distinction Award en la categoría "Best Water Company of the Year". En la misma edición, Aqualia fue seleccionada entre los cuatro finalistas en la categoría Net Zero Carbon Champion.
- En 2022, Aqualia recibió el Premio iAgua a la Mejor Empresa del Año, galardón que ha recibido por tercer año consecutivo. Además, en esta misma edición, recibió el premio a la Igualdad, Diversidad e Inclusión.
- La Oficina Española de Cambio Climático (OECC) ha vuelto a reconocer el registro de huella de carbono de Aqualia, destacando el compromiso de la compañía con el cambio climático.
- El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico concedió a Aqualia el "Sello Reduzco".
- Aqualia recibió el sello Empresa Líder en Diversidad, convirtiéndose en la primera empresa del sector del agua en obtenerlo, y el Sello Potenciando el Talento Femenino por la apuesta de la compañía por el talento femenino.
- El Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo (IRSST) ha concedido a Aqualia una mención especial por su gestión del cuidado de las personas que trabajan en la empresa durante Covid-19 en la cuarta edición de los Premios de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid.
- La Memoria de Sostenibilidad 2021 de Aqualia ha quedado entre las finalistas de los premios DIRCOM en la categoría de Sostenibilidad y ESG.

8.4. Alianzas público-privadas para garantizar el agua

Aqualia es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ha suscrito sus 10 principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Esta adhesión supone para Aqualia la ratificación de su compromiso con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y Gobernanza).

L.7. Alianzas estratégicas

Este eje tiene como objetivo contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde las alianzas estratégicas.

LE7. Alianzas Estratégicas

ODS 17

Línea de trabajo	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS				
Plan de Acción	Alianza con Cáritas en el ámbito de la acción social para el acceso al agua			Acuerdo de colaboración público-privada con la Universidad de Almería para la realización del proyecto de investigación en distintos procesos del ciclo integral del agua (ámbito académico y medioambiental)	
Indicador					
Desempeño 2021	139	22.066	56.315	8,68	8
Desempeño 2022	139	25.500	63.917	8,31	6
Objetivo	168 en 2023	26.700 en 2023	62.087 en 2023	>9 en 2023	10 en 2023
Desarrollo sostenible	ODS 17				

El agua, un compromiso de todos

Para Aqualia, la colaboración público-privada es clave para la gestión sostenible del agua. Por ello colabora con diferentes instituciones, organismos y asociaciones con las que busca dar apoyo y colab-

borar con las administraciones públicas en materia de organización, dirección y desarrollo de proyectos que impliquen colaboraciones público-privadas para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles.

Como empresa comprometida socialmente, Aqualia promueve convenios a nivel nacional e internacional (ACNUR, Caritas, StepbyWater).

4,23 M€ En inversión social	4,85% cultural y académica 5,02% deportiva 6,56% social 3,29% sensibilización y educación 80,25% dedicado a imagen y comunicación con los grupos de interés
---------------------------------------	---

Impulsamos la buena gobernanza a través de StepbyWater

LE7. ALIANZAS ESTRATÉGICAS

ODS 17

Línea de trabajo	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS				
Indicador	Nº de empresas que han firmado el decálogo de StepByWater	Nº de acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza	Nº de artículos de divulgación posteados en la web	Nº de conferencias realizadas	Nº de eventos desarrollados
Desempeño 2021	27	6	20	1	4
Desempeño 2022	27	10	32	2	5
Objetivo	+2 (29) en 2023	5 en 2023	24 en 2023	3 en 2023	5 en 2023
Desarrollo sostenible	ODS 17				

Por tercer año consecutivo y como línea de acción de su Plan de Sostenibilidad 2021-2023, Aqualia mantiene el liderazgo en la Alianza StepbyWater. Como socio fundador, para el desarrollo de los objetivos fundacionales, bajo la Presidencia del CEO de Aqualia.

Esta alianza es pionera en Europa y en España. Surgida para dar respuesta al Decenio para la Acción de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible, esta alianza aglutina, propicia e impulsa de

forma integrada, holística y transversal un marco de alianzas e iniciativas supranacionales clave, de forma que pretende ser actor indispensable en la "Revolución Cultural del Agua".

Destacados de Stepbywater (10 acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza, 32 artículos de divulgación, 2 conferencias, 26 empresas firmantes de esta alianza, 5 eventos).

Colaboración con Cruz Roja y RED Madre

En navidad de 2022, Aqualia puso en marcha su campaña de Navidad. En esta ocasión colaboró con la ong RedMadre, de apoyo al embarazo imprevisto, para comprar 200 packs de cuidados básicos para los recién nacidos y sus madres.

Por otro lado, desde la compañía se colaboró con Cruz Roja Georgia para ayuda a los refugiados de la guerra de Ucrania realizando una donación.



Anexos

Anexo 1: Acerca de este informe

En respuesta a los requerimientos y expectativas de los diferentes grupos de interés, y en línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Aqualia elabora anualmente el Informe de sostenibilidad desde el año 2009.

Esta publicación responde a la necesidad de comunicar dicho Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y su desempeño en 2022 a toda la plantilla de Aqualia y a todos los grupos de interés. Recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos relevantes, financieros y no financieros de 2022 y, en línea continuista con 2021, incorpora y desarrolla los avances realizados por la compañía en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 en cuanto a la implementación de políticas, compromisos y acciones fijados en el mismo.

Se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI en su versión de 2021 para G1, G2 y G3 y en el Anexo 2: Índice de temas materiales se indican los años de los estándares temáticos utilizados. Y ha sido verificado por una entidad externa independiente (AENOR).

En el seguimiento de las pautas que establece GRI, se da cumplimiento a los principios que se exponen a continuación garantizando, de esta manera, los requisitos exigidos por el estándar:

- Inclusión de los grupos de interés: la compañía ha priorizado los diferentes grupos y subgrupos de interés de acuerdo con el método Mitchell, y cuenta con unos canales de comunicación bidireccional con todos ellos, tal y como se describe en el apartado 3.3., donde este año se incluyen los grupos de interés y los principales canales de diálogo según las diferentes zonas geográficas.
- Contexto de sostenibilidad: este informe está concebido como un instrumento que refleje la actividad y el desempeño de la compañía, integrando los tres ejes principales de la sostenibilidad: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.
- Materialidad: para la identificación de los 17 asuntos relevantes se ha realizado a lo largo de los últimos informes una escucha activa a los distintos grupos de interés de Aqualia. En 2021 se internacionalizó a todas las zonas geográficas en las que Aqualia opera. Y, en 2022 se ha realizado la encuesta de satisfacción al cliente final e institucional en España, Francia, República Checa y Portugal. Más allá de identificar los temas relevantes, esta encuesta permite conocer mejor a los clientes y poder integrar sus requisitos en nuestro proceso de escucha para darles respuesta a través de este informe.
- Exhaustividad: en la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la aplicación de los principios de GRI que determinan la calidad del informe: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Asimismo, en línea con los dos años anteriores, la metodología de reporte ha sido enriquecida con la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IRC) para

elaborar el reporte integrado desde la perspectiva de identificar los capitales que la organización tiene o gestiona y, a partir de ellos, explicar cómo crea valor para la sociedad.

Aqualia hace importantes esfuerzos por informar sobre su desempeño en los distintos países en los que opera, aportando indicadores de actividad de todos ellos. Más aún en 2022, cuando más del 50% de su cifra de negocio proviene de internacional. Esto se refleja a lo largo del documento, en el que se aportan los datos consolidados totales de Aqualia referentes a los distintos estándares y el detalle por países.

La información cuantitativa aportada en las distintas áreas se refiere a la información consolidada que integran las entidades dependientes en un 100%, las operaciones conjuntas (solo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas en las que no hay control. Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.

Añadir que por segundo año consecutivo se incorpora una correspondencia entre el Índice GRI Estándar con los indicadores SASB sectoriales, y se mantiene la tabla de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial del cual Aqualia es miembro de pleno derecho y presenta todos los años su informe de progreso. En todos ellos, a diferencia de otros años, se ha hecho referencia a los capítulos y apartados concretos en los que puede encontrarse la información.

Otras consideraciones sobre la información reportada:

Para el cálculo de los indicadores asociados a formación se han utilizado los empleados que han formado parte de Aqualia a lo largo del año 2022 aunque no hayan estado todo el año formando parte de la organización. Para el resto de los indicadores de personas se toma el número de empleados a cierre.

Para el cálculo de los indicadores asociados a energía, agua y huella de carbono, se han reportado los datos desde noviembre 2021 a octubre 2022 (ambos incluidos). En el caso particular de Georgia se ha tomado el dato reportado por el país en el año sin seguir este criterio puesto que Aqualia empezó a trabajar en este país a partir de febrero.

Anexo 2: Índice de temas materiales

Los asuntos más relevantes para los grupos de interés en este año 2022 son los siguientes:

Ambiental / Gobernanza / Laboral / Social

Declaración de uso	Aqualia ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales aplicables	No aplica

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
CONTENIDOS GENERALES					
La organización y sus prácticas de reporting					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.1	Detalles de la organización	FCC Aqualia S.A. En el documento se utilizará la marca comercial, Aqualia. La sede se encuentra en Avda. del Camino de Santiago 40. 28050. Madrid. España 2.3. Nuestro modelo de negocio y visión estratégica		
	2.2	Entidades incluidas en la memoria de sostenibilidad de la organización	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anuales-		8.5 10.3
	2.3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Anual Anexo 1. Acerca de este informe www.aqualia.com		
	2.4	Reajustes de la información	Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular		
	2.5	Garantía externa	Anexo 1. Acerca de este informe		
Actividades y trabajadores					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	2.3. Nuestro modelo de negocio y visión estratégica		
	2.7	Empleados	6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		8.5 10.3
	2.8	Trabajadores no empleados	1.282 Personas subcontratadas En aproximadamente el 90% de las actividades relacionadas con obras civiles, que requieren maquinarias especializadas, es necesario subcontratar mano de obra.		8.5 10.3
Gobernanza					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.9	Estructura de gobernanza y composición	4.1. Órganos de Gobierno: estructura global al servicio del agua		16.7
	2.10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	"Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público. "		5.5 16.6 16.7
	2.11	Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1. Órganos de Gobierno: estructura global al servicio del agua		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	2.12	Rol del órgano superior de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	"Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público. "		16.7
	2.13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	1. Entrevista con el CEO		
	2.14	Papel del máximo órgano de gobierno en los informes de sostenibilidad	1. Entrevista con el CEO		
	2.15	Conflictos de interés	4.2. Valores, cultura y Código Ético 4.3. Modelo de <i>Compliance</i> "La declaración realizada por el secretario del consejo de acuerdo al art. 229 de la Ley de Sociedades de Capital informa sobre la identificación de los conflictos de interés reportados en relación a los puntos i y ii, esta declaración se incluye en el informe anual de cuentas. Respecto a los supuestos ii y iii, los conflictos de interés detectados se comunican internamente a las personas responsables de gestionarlos. "		16.6
	2.16	Comunicación de preocupaciones críticas	1. Entrevista con el CEO 3.1. La Sostenibilidad como reto global		
	2.17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	1. Entrevista con el CEO 3.1. La Sostenibilidad como reto global		
	2.18	Evaluación de la actuación del máximo órgano de gobierno	"Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público. "		
	2.19	Políticas de remuneraciones	Artículo 22: Estatutos de Aqualia: Los consejeros no percibirán por su gestión remuneración alguna.		
	2.20	Proceso para determinar las remuneraciones	Artículo 22: Estatutos de Aqualia: Los consejeros no percibirán por su gestión remuneración alguna.		16.7
	2.21	Ratio de compensación total anual	No se proporciona esta información puesto que al publicar este ratio, sería posible identificar el salario del CEO de la compañía, dato que es confidencial en la actualidad.		
Estrategia, políticas y prácticas					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Entrevista con el CEO 3.2. Nuestras líneas estratégicas		
	2.23	Compromisos de las políticas	3.1. La Sostenibilidad como reto global		16.3
	2.24	Incorporación de los compromisos de las políticas	3.2. Nuestras líneas estratégicas		
	2.25	Procesos para remediar los impactos negativos	3.1. La Sostenibilidad como reto global 7.1 Enfoque de gestión: Hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	2.26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y exponer inquietudes	4.3 Modelo de <i>Compliance</i>		16.3
	2.27	Cumplimiento de las leyes y regulaciones	En 2020: 113.697 € en multas de carácter ambiental. En 2021: 88.728 € en multas de carácter ambiental. En 2022: 28.625 € en multas de carácter ambiental. En 2020: 4.570 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2021: 14.346 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2022: 18.759 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2021 ni en 2022 se han recibido multas o sanciones no monetarias (inhabilidad)		16.3
	2.28	Membresía en asociaciones	Anexo 7. Desglose de datos por países		
Participación de las partes interesadas					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.29	Enfoque de la participación de los Grupos de Interés	3.1. La Sostenibilidad como reto global		
	2.30	Convenios colectivos	6.6. Liderazgo preventivo		8.8

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.1	Proceso de determinación de los temas materiales	3.1. La Sostenibilidad como reto global		
	3.2	Lista de temas materiales	3.1. La Sostenibilidad como reto global		
Cambio climático y consumo energético responsable (ambiental)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.3. Optimización energética y reducción de emisiones 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		7.2 13.2
GRI 302 - Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	302-3	Intensidad energética	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2 13.1
	302-4	Reducción del consumo energético	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2
GRI 305 - Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	2020: 84,1 t NOx y 0,04 t SOx (valor corregido, estaba en kilos) 2021: 68,8 t NOx y 0,04 t SOx (valor corregido, estaba en kilos) 2022: 56,7 t NOx y 0,04 t Sox		3.9 12.4 13.1
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE2P2.1	% países donde se calcula la huella de carbono sobre el total de países donde opera Aqualia	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.2 17
	LE2P2.2	% energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		13.2
	LE2P2.3	Reducción del % de kWh/m ³ de energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		13.2
	LE2P2.4	Reducción del % de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		13.2
	LE2P2.5	% Vehículos con bajas emisiones de CO ₂ sobre el total de la flota de vehículos y turismos ligeros.	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		13.2
Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente (ambiental)					6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.2. Reducción del consumo hídrico 5.3. Optimización energética y reducción de emisiones 5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
			contra el cambio climático 7.0 En primera persona 7.1. Enfoque de gestión: Hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real 8.0. En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios		
GRI 302 - Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	302-3	Intensidad energética	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2 13.1
	302-4	Reducción del consumo energético	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		7.3 8.4 12.2
GRI 303 - Agua y efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3 6.4 6.a 6.b
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
	303-3	Extracción de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		
	303-4	Vertido de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		6.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
GRI 304 - Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad Anexo 7. Desglose de datos por países		6.6 15.1 15.5
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 14.2 15.1 15.5
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 14.2 15.1 15.5
GRI 305 - Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones Anexo 7. Desglose de datos por países		3.9 12.4 13.1
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	5.3. Optimización energética y reducción de emisiones		
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	2020: 84,1 t NOx y 0,04 t SOx (valor corregido, estaba en kilos) 2021: 68,8 t NOx y 0,04 t SOx (valor corregido, estaba en kilos) 2022: 56,7 t NOx y 0,04 t SOx		3.9 12.4 13.1
GRI 306 -Efluentes y residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
	306-2	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
					12.4 12.5
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3 12.4 12.5
	306-5	Residuos destinados a eliminación	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3 12.4 12.5
GRI 203 - Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7.2. Digitalización en la gestión integral del agua		9.1 11.2
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios		1.4 8.2 8.3 8.5
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE2P4.1	Nº de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
	LE2P4.2	Nº de acciones de transferencia tecnológica desde I+D a la Producción realizadas durante el año	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos (ambiental)					12.8 13.3
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.5. Sensibilización ambiental 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 8.0 En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
GRI 413 - Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		2.3
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
Biodiversidad (ambiental)					6.6 15.5
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		
GRI 304 - Biodiversidad 2016	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad Anexo 7. Desglose de datos por países		6.6 15.1 15.5
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 14.2 15.1 15.5
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 14.2 15.1 15.5
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE2P3.1	Nº de nuevos espacios de biodiversidad identificados	5.4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 15.5

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	LE2P3.2	Nº de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	5.4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		13 17 6.6 15.5
Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales (ambiental)					6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.2. Reducción del consumo hídrico 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		
GRI 303 - Agua y efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3 6.4 6.a 6.b
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
	303-3	Extracción de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		
	303-4	Vertido de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		6.3
GRI 306 -Efluentes y residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
	306-2	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3 12.4 12.5

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3 12.4 12.5
	306-5	Residuos destinados a eliminación	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		3.9 6.3 12.4 12.5
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE2P1.1	% del volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.4
	LE2P1.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
	LE2P4.1	Nº de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
	LE2P4.2	Nº de acciones de transferencia tecnológica desde I+D a la Producción realizadas durante el año	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		6.3 6.4 9.1 12.4 13.1
Transparencia (gobernanza)					12.8 13.3 16.6
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.2. Valores, cultura y Código Ético 4.3. Modelo de Compliance		
GRI 201 - Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)	2.3.2. Creación de valor para la sociedad: principales cifras Anexo 7. Desglose de datos por países		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.1.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades: El mercado del agua en la Emergencia Climática		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	2.3.2. Creación de valor para la sociedad: principales cifras		
GRI 207 - Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	4.3. Modelo de <i>Compliance</i> Debe vigilar especialmente los pagos y cobros desde 0, que tengan como destino cuentas bancarias, personas o entidades residentes en paraísos fiscales (del Código Ético propio de Aqualia)		8.8
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	4.3. Modelo de <i>Compliance</i> La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia		
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		
Desarrollo del modelo de gestión ética (<i>compliance</i>) y formación en cultura ética (gobernanza)					16.5 16.6
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		
GRI 205 - Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		16.5
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Modelo de <i>Compliance</i> Anexo 7. Desglose de datos por países		16.5
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2022 ni en 2021 se notificó a través del Canal Ético ningún caso relacionado con la corrupción.		16.5
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE5P.1.1	% de sociedades controladas con Modelo de <i>Compliance</i> implantado*	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		16.5 16.6
Relación, evaluación y homologación de proveedores (gobernanza)					8.3 16.6
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		
GRI 204 - Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		8.3
GRI 308 - Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia 4.5. Proveedores en cifras En 2022, 368 proveedores fueron evaluados en relación a los impactos ambientales		3.9 12.4 13.1

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia En 2022 no se ha dejado de trabajar con ningún proveedor por motivos relacionados con riesgo medioambiental.		3.9 12.4 13.1
GRI 412 - Derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100% de los contratos con proveedores		
GRI 414 - Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia 4.5. Proveedores en cifras En 2022, 368 proveedores fueron evaluados en relación a criterios sociales.		5.2 8.8 16.1
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia En 2022, se ha dejado de trabajar con tres proveedores. Uno por impacto negativo potencial en temas de Seguridad de la información y dos por impactos reales en prevención de riesgos laborales y calidad.		5.2 8.8 16.1
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE5P3.1	% Proveedores homologados NALANDA (sobre los susceptibles de homologación).	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		16.6
	LE5P3.3	Acciones de sensibilización en empresas proveedoras	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		17
Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica (social)					8.5
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.2. Valores, cultura y Código Ético 4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia 6.0 En primera persona 6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.3. Nuestra gestión de personas se apoya en las herramientas de diálogo con los empleados 6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		
GRI 401 - Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 8.5 8.6 10.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares		3.2
	401-3	Permiso parental	Anexo 7. Desglose de datos por países	España	5.1
GRI 404 - Formación y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		4.3 4.5 8.2 8.5 10.3
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		8.2 8.5
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	No se ha implantado todavía		5.1 8.5 10.3
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 5.5 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración	6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar	España	5.1 8.5 10.3
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE4P4.1	Número medio de horas de formación por empleado y año	6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		8.6
Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado (laboral)					8.8
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	6.0. En primera persona 6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		
GRI 403 - Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		8.8
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		8.8

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	403-3	Servicio de salud en el trabajo	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		3.3 3.7 8.8
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		3.3 3.7 8.8
	403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		8.8
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		3.8
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		8.8
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de prevención de riesgos laborales	6.5. Seguridad, salud y bienestar 6.6. Liderazgo preventivo		8.8
	403-9	Lesiones por accidente laboral	6.6. Liderazgo preventivo		3.9 8.8 16.1
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	6.6. Liderazgo preventivo		3.9
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE4P3.2	Índice de frecuencia de accidentes*	6.5. Seguridad, salud y bienestar		8.8
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral (laboral)					5.5 8.5
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	6.0. En primera persona 6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.3. Nuestra gestión de personas se apoya en las herramientas de diálogo con los empleados 6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales 4.0. En primera persona 4.3. Modelo de Compliance		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 5.5 8.5
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración	6.2. Diversidad, equidad e inclusión 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar	España	5.1 8.5 10.3
GRI 406 - No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE4P2.1	Porcentaje de mujeres en puestos directivos + mandos intermedios	6.2. Diversidad, equidad e inclusión		5.5
	LE4P3.1	Índice de satisfacción o de compromiso de las personas que conforman la plantilla	6.2. Diversidad, equidad e inclusión		8.5
Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos, digitales, sociales, etc.) (social)					
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.5. Sensibilización ambiental 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 7.0 En primera persona 7.1. Enfoque de gestión: Hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real 8.0. En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios		9.9b 9.4 12.5 11.b 12.8 13.3
GRI 203 - Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7.2. Digitalización en la gestión integral del agua		9.1 11.2
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios		1.4 8.2 8.3 8.5
GRI 413 - Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		2.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
GRI 418 - Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nº de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes 2020: 10 2021: 6 2022: 8 en España. Ninguno de ellos ha requerido comunicación a la Agencia Española de Protección de Datos.		9.1 11.2
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE3P1.1	Nº de clientes que utilizan la Oficina Virtual	7.2.3. Omnipresencia para la excelencia en el servicio		9.9.b
	LE3P1.2	Nº de contratos con factura electrónica	7.2.3. Omnipresencia para la excelencia en el servicio		12.5
	LE3P2.1	Nº de servicios que utilizan la aplicación de movilidad (NOW)*	7.2.2. Gestiones de activos y mantenimiento		9.4 6.4
	LE3P3.1	Nº de servicios trabajando con <i>Big Data</i> e Inteligencia artificial AWA**	7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente		9.4 6.4
	LE3P3.2	Nº de contadores digitales de telelectura	7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente		6.4 11.b
	LE3P5.1	Nº de personas que conforman la plantilla que tienen descargada la app Be Aqualia	7.3. Transformación digital de los procesos internos de la compañía		9.4
					6.4 9.9b 9.4 12.5 11.b 12.8 13.3
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	7.0. En primera persona 7.1 Enfoque de gestión: Hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real		
GRI 416 - Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100%		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2020: 4.570 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2021: 14.346 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2022: 18.759 € en multas de carácter socio-sanitario.	España	16.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE3P1.1	Nº de clientes que utilizan la Oficina Virtual	7.2.3. Omnicanalidad para la excelencia en el servicio		9.9.b
	LE3P1.2	Nº de contratos con factura electrónica	7.2.3. Omnicanalidad para la excelencia en el servicio		12.5
	LE3P2.1	Nº de servicios que utilizan la aplicación de movilidad (NOW)*	7.2.2. Gestiones de activos y mantenimiento		9.4 6.4
	LE3P3.1	Nº de servicios trabajando con <i>Big Data</i> e Inteligencia artificial AWA**	7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente		9.4 6.4
	LE3P3.2	Nº de contadores digitales de telelectura	7.2.1. Aqualia Live: Water Analytics. La medición del agua para la gestión inteligente		6.4 11.b
	LE3P5.1	Nº de personas que conforman la plantilla que tienen descargada la app Be Aqualia	7.3. Transformación digital de los procesos internos de la compañía		9.4
Acceso al agua (social)					6.1 6.2
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.2. Reducción del consumo hídrico 5.5. Sensibilización ambiental 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 8.0 En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		
GRI 303 - Agua y efluentes 2018	303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3 6.4 6.a 6.b
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
	303-3	Extracción de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		
	303-4	Vertido de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico Anexo 7. Desglose de datos por países		6.3
GRI 413 - Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		2.3

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE6P1.1.1	Nº de clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.1	Nº de clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.2	Nº de clientes de Italia, Portugal, Francia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.3	Nº de clientes de Italia, Portugal y Francia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
Promoción, respecto de los Derechos Humanos y creación de empleo estable (social)					8.3
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.2. Valores, cultura y Código Ético 4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia 6.0 En primera persona 6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		
GRI 401 - Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.4. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales 6.8. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 8.5 8.6 10.3
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares		3.2
	401-3	Permiso parental	Anexo 7. Desglose de datos por países	España	5.1
GRI 412 - Derechos humanos	3.3	Gestión de los temas materiales	4.0. En primera persona 4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100% de los contratos con proveedores		
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE5P1.1	% de sociedades controladas con Modelo de <i>Compliance</i> implantado*	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		16.5 16.6
	LE5P2.2	% de empleados <i>online</i> que han recibido formación sobre el Código Ético y sobre anticorrupción	4.3. Modelo de <i>Compliance</i>		16.5 16.6
	LE5P3.1	% Proveedores homologados NALANDA (sobre los susceptibles de homologación).	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		16.6
	LE5P3.3	Acciones de sensibilización en empresas proveedoras	4.4. Cadena de Suministro Responsable y debida diligencia		17
Colaboración y alianzas público – privadas (social)					17.5 17.7 17.14 17.17
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.5. Sensibilización ambiental 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 8.0 En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		
GRI 413 - Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		2.3
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
	LE7P1.1	Nº de centros sociales que están subvencionados en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE7P1.2	Nº de personas beneficiadas que están subvencionadas en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2
	LE7P1.3	Inversión para esta subvención en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2
	LE7P2.1	Satisfacción curso de verano organizado por la Cátedra Aqualia, Universidad de Almería	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 9.5
	LE7P2.2	Nº de trabajos TFM y TFG en la Cátedra Aqualia	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 9.5
	LE7P3.1	Nº de empresas que han firmado el decálogo de StepByWater	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 17.14
	LE7P3.2	Nº de acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 17.14
	LE7P3.3	Nº de artículos de divulgación posteados en la web	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 17.14
	LE7P3.4	Nº de conferencias realizadas	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 17.14
	LE7P3.5	Nº de eventos desarrollados	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 17.14
Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas sociales (social)					6.1 6.2 17.5 17.7 17.14 17.17
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3	Gestión de los temas materiales	5.0. En primera persona 5.5. Sensibilización ambiental 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 7.0 En primera persona 7.1. Enfoque de gestión: Hacia una gestión del agua basada en datos a tiempo real 8.0. En primera persona 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7.2. Digitalización en la gestión integral del agua		9.1 11.2

ORIGEN	REF.	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN	OMISIÓN	ODS
GRI 203 - Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios		1.4 8.2 8.3 8.5
GRI 413 - Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua		2.3
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia	LE6P1.1.1	Nº de clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.1	Nº de clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.2	Nº de clientes de Italia, Portugal, Francia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE6P1.2.3	Nº de clientes de Italia, Portugal y Francia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	8.1 Garantía de acceso al agua y a la información transparente		6.1 6.2
	LE7P1.1	Nº de centros sociales que están subvencionados en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2
	LE7P1.2	Nº de personas beneficiadas que están subvencionadas en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2
	LE7P1.3	Inversión para esta subvención en el acceso al agua	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6.1 6.2
	LE7P2.1	Satisfacción curso de verano organizado por la Cátedra Aqualia, Universidad de Almería	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 9.5
	LE7P2.2	Nº de trabajos TFM y TFG en la Cátedra Aqualia	8.4 Alianzas público-privadas para garantizar el agua		6 9.5



VERIFICACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2023/0006

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

FCC AQUALIA, S.A.

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona. La verificación se ha realizado según procedimiento que se detalla en el anexo cumpliendo con la ISO/IEC 17029:2019.

Título del informe: **INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2022. SI HAY MAGIA EN ESTE PLANETA, ESTÁ CONTENIDA EN EL AGUA**

Periodo objeto del informe comprendido entre: **del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022**

Domicilio en: **FEDERICO SALMÓN, 13. 28016 - MADRID
AV CAMINO DE SANTIAGO, 40 EDIF. 3 4^a PLANTA. 28050 - MADRID**

Emisión: 2023-04-17



Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



La organización para la que se emite este certificado ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación externa e independiente, bajo un nivel de aseguramiento limitado, del Informe de Sostenibilidad realizado conforme a los Sustainability Reporting Standards GRI, en lo relativo a la información referenciada en el índice de contenidos GRI publicado en el informe y para el periodo objeto de este.

Para emitir este certificado AENOR ha evaluado el cumplimiento de todos los requerimientos del estándar GRI 1, en la elaboración del Informe de Sostenibilidad de referencia, excepto el requerimiento 9- notificación a GRI, al deberla realizar la organización con posterioridad a la emisión del presente certificado.

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite el presente certificado, del cual forma parte el Informe de Sostenibilidad verificado. El certificado únicamente es válido para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la voluntad de reportar su desempeño en materia de responsabilidad social, de conformidad con los SRS GRI. La elaboración y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del mismo. La organización, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe de sostenibilidad hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Procedimiento de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión del presente certificado, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en el presente certificado.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el Informe de Sostenibilidad y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia, precisión y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.





- Cumplimentación y contenido del Informe de Sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.



Anexo 4. Referencias GRI-SASB

Tema	Indicador	Descripción	GRI
Propios de la actividad	IF-WU-000.B	Total de agua obtenida, porcentaje por tipo de fuente	303-3
Propios de la actividad	IF-WU-000.E	Longitud de (1) las conducciones de agua y (2) las tuberías de alcantarillado	NA, propio
Gestión de la energía	IF-WU-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	302-1 302-2
Eficiencia de la red de distribución	IF-WU-140a.2	Volumen de pérdidas reales de agua no remuneradas	NA, propio
Gestión de la calidad de los efluentes	IF-WU-140b.1	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua	GRI 2-27 GRI 416
Gestión de la calidad de los efluentes	IF-WU-140b.2	Ánálisis de las estrategias de gestión de los efluentes de interés emergente	GRI 303-2
Asequibilidad y acceso al agua	IF-WU-240a.4	Ánálisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del agua para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	GRI 303-1
Calidad del agua potable	IF-WU-250a.1	Número de infracciones relativas al agua potable (1) graves en relación con la salud (2) leves en relación con la salud y (3) sin relación con la salud4	GRI 416
Calidad del agua potable	IF-WU-250a.2	Ánálisis de las estrategias de gestión de los contaminantes del agua potable de interés emergente	GRI 303-2
Eficiencia del uso final	IF-WU-420a.1	Porcentaje de los ingresos de los servicios de agua provenientes de estructuras tarifarias diseñadas para promover la conservación y la capacidad de recuperación de los ingresos	GRI 413
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.1	Total de agua procedente de regiones con un nivel de estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto, porcentaje adquirido a un tercero	GRI 303-3
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.2	Volumen de agua reciclada suministrada a los clientes	GRI 303-3
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.3	Ánálisis de las estrategias de gestión de los riesgos relacionados con la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos	GRI 303-1
Resiliencia de la red y efectos del cambio climático	IF-WU-450a.4	Descripción de los esfuerzos para identificar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el efecto del cambio climático en las infraestructuras de distribución y aguas residuales	GRI 303-1

Anexo 5. Pacto Mundial

Temática	Principios del Pacto Mundial	Capítulo del informe asociado
Derechos Humanos	Protección de los Derechos Humanos	6.1 Líneas generales de actuación 5.5. Sensibilización ambiental 8.1. Garantía de acceso al agua y a la información transparente 8.3. Alianzas público-privadas para garantizar el agua
	No complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos	4. Gobierno sostenible y transparente
Normas laborales	Libertad de afiliación y derecho a negociación colectiva	4. Gobierno sostenible y transparente 6.6. Liderazgo preventivo
	Eliminación del trabajo forzoso	4. Gobierno sostenible y transparente 6.6. Liderazgo preventivo
	Erradicación del trabajo infantil	4. Gobierno sostenible y transparente 6.6. Liderazgo preventivo
	Lucha contra la discriminación en el empleo	6.2. Diversidad, equidad e inclusión
Medio ambiente	Enfoque preventivo	3.1.1 Anticipación como clave en la detección de oportunidades: El mercado del agua en la Emergencia Climática 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral
	Responsabilidad ambiental	3.1.1 Anticipación como clave en la detección de oportunidades: El mercado del agua en la Emergencia Climática 5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral
	Tecnologías respetuosas con el medio ambiente	5. Cuidamos de la naturaleza: mitigación y adaptación al cambio climático 7. Tecnología y digitalización para una gestión consciente y eficiente
Anticorrupción	Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno	4. Gobierno sostenible y transparente

Anexo 6. Desglose de datos por países

GRI 2-28 MIEMBROS EN ASOCIACIONES

Asociación	Ámbito	ODS
Stepbywater	España	6 17
Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)	España	6 17
Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)	España	6 12 17
Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)	España	6 17
IMIDEA-AGUA	España	6 9 17
Cámara de Comercio de España	España	17
Consejo Nacional del Agua (CNA)	España	17
Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN-AGUA)	España	17
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)	España	9 17
Agrupació de Serveis d'aigua de Catalunya (ASAC)	España	6 17
Associació Abastamens Aigua (AAA)	España	6 17
Catalan Water Partnership (CWP)	España	17
Associació Industrial per la producción neta (AIPN)	España	9 17
Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)	España	17
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	España	17
Asociación de limpieza técnica y alta presión (ALTAP)	España	6 17
Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (CROEM)	España	17
Zinnae Clúster urbano para el uso eficiente del agua	España	6 9 17
Abastecimiento de agua y saneamiento de Andalucía (ASA)	España	6 17
Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)	España	6 9 17
Confederación empresarial de la provincia de Almería	España	17
Asociación de empresarios instaladores de agua, gas, calefacción, climatización, electricidad, telecomunicaciones, productos petrolíferos líquidos, protección contra incendios, energía solar, mantenimiento y afines de Almería y provincia (ASINAL)	España	4 17
Cámara de Comercio de Almería	España	17
Asociación de Empresarios y Comerciantes de Benalmádena (ACEB)	España	17
Fundación Centro Canario el Agua (FCCA)	España	6 9

		17
Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)	España	17
Cámara de comercio Oviedo	España	17
Energylab (Vigo)	España	7 12 17
DIRSE	España	17
DIRCOM	España	17
International Desalination Association (IDA)	Internacional	6 9 17
International Water Association (IWA)	Internacional	6 17
Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Agua y Saneamiento (EUREAU)	Internacional	17
Smart Water Networks Forum (SWAN)	Internacional	6 9 17
Asociados a la Federación Internacional de Operadores Privados de Agua (AquaFed)	Internacional	6 17
Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley (UK)	Internacional	17
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group)	Internacional	6 9 17
World Water Innovation Fund (WWIF)	Internacional	6 9 17
Water Action Platform	Internacional	6 9 17
Associaçao portuguesa de Distribuçao e Drenagem de Águas (APDA)	Internacional	6 9 17
Associaçao das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPSA)	Internacional	13 17
Federazione Italiana delle Imprese dei Servizi idrici, energetici e vari (UTILITALIA)	Internacional	17
Asociación del Sector de abastecimiento y saneamiento en la República Checa (SOVAK)	Internacional	6 17
Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa (SVH)	Internacional	6 17
Asociación checa de Tecnologías sin Excavación (CZSTT)	Internacional	9 17
Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia (SRMSK)	Internacional	17
Asociación de Operadores de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa (APROVAK)	Internacional	6 17
Confederation of Industry of the CR (SP ČR)	Internacional	17
Czech Chamber of Comerce (HK ČR)	Internacional	17
Association Scientifique et Technique pour l'eau et l'environnement	Internacional	6 11 17
Fédération des Distributeurs d'eau indépendants	Internacional	6 17

Fédération professionnelles des entreprises d l'eau (FP2E)	Internacional	6 17
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)	Internacional	6 9 17
Water Environment Federation (WEF)	Internacional	6 9 17
Asociación de Servicios Públicos de Colombia (ANDESCO)	Internacional	6 17
ANEAS	Internacional	6 17
Global Water Partnership (GWP)- Georgia	Internacional	17
Georgian Laboratory Association (GeLab). – Georgia	Internacional	9 17
Spanish Business Council de Emiratos Árabes Unidos (Cámara de comercio española en EAU).	Internacional	17

GRI 205-2 - EN ÓRGANOS DE GOBIERNO

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	27	3	27	100 %	11%
2022	27	3	27	100 %	11%
2021	27	27	27	100 %	100 %
2020	27	27	27	100 %	100 %
22/21	-	-89 %	-	-	-89 pp

GRI 205-2 - EN EMPLEADOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	3.281	2.551	7.960	41%	32%
ARABIA SAUDITA	-	45	191	0%	24%
CHEQUIA	319	337	1.047	30%	32%
CHILE	4	-	10	40%	0%
COLOMBIA	242	29	931	26%	3%
EGIPTO	-	-	91	0%	0%
EMIRATOS	-	20	315	0%	6%
FRANCIA	116	-	144	81%	0%
ITALIA	181	45	262	69%	17%
MÉXICO	74	-	76	97%	0%
MONTENEGRO	-	-	1	0%	0%
PANAMA	1	-	1	100%	0%
PERÚ	4	-	4	100%	0%
PORTUGAL	59	-	96	61%	0%
RUMANIA	-	-	6	0%	0%
QATAR	-	-	15	0%	0%
2022	4.281	3.027	11.150	38 %	27%
2021	4.731	3.672	9.981	47%	37%
2020	3.235	1.789	10.525	31%	17%
22/21	-10%	-18%	+12%	-9 pp	-10 pp

GRI 205-2 - EN DIRECTIVOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	33	33	33	100%	100%
2022	33	33	33	100%	100%
2021	48	48	48	100%	100%
Var 22/21	-31%	-31%	-31%	-	-

GRI 205-2 - EN MANDOS INTERMEDIOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	1.186	880	1.186	100%	74%
ARABIA SAUDITA	-	20	39	0%	51%
CHEQUIA	125	3	129	97%	2%
CHILE	3	-	3	100%	0%
COLOMBIA	73	23	88	83%	26%
EGIPTO	-	-	14	0%	0%
EMIRATOS	-	20	-	-	-
FRANCIA	29	-	29	100%	0%
ITALIA	29	3	30	97%	10%
MEXICO	14	-	14	100%	0%
PERU	3	-	3	100%	0%
PORTUGAL	20	-	25	80%	0%
RUMANIA	-	-	3	0%	0%
QATAR	-	-	5	0%	0%
2022	1.482	949	1.568	95%	61%
2021	1.053	1.019	1.239	85%	82%
VAR 22/21	41%	-7%	27%	10 pp	-22 pp

GRI 205-2 - EN TÉCNICOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	1.043	565	1.043	100%	54%
ARABIA SAUDITA	-	9	35	0%	26%
CHEQUIA	69	9	80	86%	11%
CHILE	1	-	1	100%	0%
COLOMBIA	86	6	217	40%	3%
EGIPTO	-	-	5	0%	0%
EMIRATOS	-	-	31	0%	0%
FRANCIA	23	-	23	100%	0%
ITALIA	46	-	47	98%	0%
MEXICO	12	-	12	100%	0%
PERU	1	-	1	100%	0%
PORTUGAL	17	-	22	77%	0%
RUMANIA	-	-	2	0%	0%
QATAR	-	-	9	0%	0%
2022	1.298	589	1.528	85%	39%
2021	1.162	900	1.932	60%	47%
VAR 22/21	12%	-34%	-20%	+24 pp	-8 pp

GRI 205-2 - EN ADMINISTRATIVOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	1.019	767	1.019	100%	75%
ARABIA SAUDITA	-	8	25	0%	32%
CHEQUIA	125	7	136	92%	5%
COLOMBIA	45	-	86	52%	0%
EGIPTO	-	-	8	0%	0%
EMIRATOS	-	-	16	0%	0%
FRANCIA	20	-	20	100%	0%
ITALIA	27	1	28	96%	4%
MEXICO	9	-	9	100%	0%
MONTENEGRO	-	-	1	0%	0%
PANAMA	1	-	1	100%	0%
PORTUGAL	7	-	7	100%	0%
RUMANIA	-	-	1	0%	0%
2022	1.253	783	1.357	92%	58%
2021	1.140	1.126	1.320	86%	85%
VAR 22/21	10%	-31%	3%	6 pp	-29 pp

GRI 205-2 - EN OTROS PUESTOS

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
ESPAÑA	-	306	4.679	0%	7%
ARABIA SAUDITA	-	8	92	0%	9%
CHEQUIA	-	318	702	0%	45%
CHILE	-	-	6	0%	0%
COLOMBIA	38	-	540	7%	0%
EGIPTO	-	-	64	0%	0%
EMIRATOS	-	-	268	0%	0%
FRANCIA	44	-	72	61%	0%
ITALIA	79	41	157	50%	26%
MEXICO	39	-	41	95%	0%
PORTUGAL	15	-	42	36%	0%
QATAR	-	-	1	0%	0%
2022	215	673	6.664	3%	10%
2021	1.328	581	5.442	24%	11%
VAR 22/21	-84%	15%	22%	-21pp	-1pp

GRI 205-2 - SOCIOS EMPRESARIALES

País	Socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Agente	Cliente Industrial	Colaborador	Proveedor (No incluido en Nalanda)	Socio	Socio I+D	Socio Líder
ESPAÑA	31	2	3	1	9	14	0	2
COLOMBIA	58	0	0	0	57	1	0	0
2022	89	2	3	1	66	15	0	2
2021	52	5	1	-	11	26	3	6
VAR 22/21	71%	-60%	200%	-	500%	-42%	-	-67%

GRI 302 - ENERGÍA

2022 (GJ)	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGÍA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Combustibles fósiles	0	0	29.128	5.988	52	62.026	168.115	11.209	75.367	5.051	0	1.878	358.814
Gasolina	0	0	4.701	2.499	52	1.709	9.084	0	19.814	0	0	25	37.883
Diesel/gasoil	0	0	17.232	3.490	0	60.317	135.790	11.209	55.553	5.051	0	1.853	290.495
GLP	0	0	0	0	0	0	1.173	0	0	0	0	0	1.173
Gas natural	0	0	7.067	0	0	0	21.197	0	0	0	0	0	28.264
GNL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
GNC	0	0	128	0	0	0	871	0	0	0	0	0	999
Renovables	0	0	100.594	0	0	0	502.975	0	660.345	0	0	0	1.263.913
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	0	0	20.883	0	0	0	199.505	0	0	0	0	0	220.388
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	0	0	66.259	0	0	0	294.185	0	0	0	0	0	360.444
Biometano gasineras	0	0	0	0	0	0	532	0	0	0	0	0	532
Autoproducida paneles fotovoltaicos	0	0	0	0	0	0	8.743	0	0	0	0	0	8.743
Autoproducida turbinas	0	0	13.452	0	0	0	10	0	660.345	0	0	0	673.806
Consumo directo de energía	0	0	129.722	5.988	52	62.026	671.089	11.209	735.712	5.051	0	1.878	1.622.728
Electricidad comprada renovable	501	12.734	11.369	58.659	5.507	2.953	1.016.313	3.211	113.061	13.987	30.439	10.946	1.279.681
Electricidad comprada no renovable	217.289	1.075.671	75.884	20.987	42.844	56.829	897.874	11.534	26.228	19.888	96.707	6.517	2.548.251
Consumo indirecto de energía	217.790	1.088.405	87.253	79.645	48.351	59.783	1.914.187	14.745	139.289	33.875	127.146	17.464	3.827.933
Total	217.790	1.088.405	216.975	85.634	48.403	121.809	2.585.276	25.954	875.001	38.926	127.146	19.342	5.450.660

2022 (GJ)	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	CHILE	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	ITALIA	PORTUGAL	TOTAL
Combustibles fósiles	0	0	30.212	0	0	66.876	137.336	1.016	4.886	999	241.325
Gasolina	0	0	4.972	-	0	2.202	10.902	0	0	7	18.083
Diesel/gasoil	0	0	18.175	-	0	64.675	125.463	1.016	4.886	992	215.207
GLP	0	0	0	-	0	0	961	0	0	0	961
Gas natural	0	0	7.065	-	0	0	0	0	0	0	7.065
GNL	0	0	0	-	0	0	10	0	0	0	10
GNC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Renovables	0	0	97.386	0	0	0	502.648	0	221	7	600.262
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	0	0	20.864	-	0	0	181.308	0	0	0	202.172
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	0	0	57.762	-	0	0	317.370	0	0	0	375.132
Biometano gasineras	0	0	0	-	0	0	558	0	0	0	558
Autoproducida paneles fotovoltaicos	0	0	0	0	0	0	3.072	0	221	7	3.300
Autoproducida turbinas	0	0	18.760	0	0	0	340	0	0	0	19.100
Consumo directo de energía	0	0	127.598	0	0	66.876	639.985	1.016	5.107	1.006	841.588
Electricidad comprada renovable	-	-	-	-	-	-	272.360	-	-	-	272.360
Electricidad comprada no renovable	217.998	1.078.074	91.095	-	47.678	63.528	1.583.771	21.066	32.785	13.823	3.149.819
Consumo indirecto de energía	217.998	1.078.074	91.095	0	47.678	63.528	1.856.131	21.066	32.785	13.823	3.422.180
Total	217.998	1.078.074	218.693	0	47.678	130.405	2.496.116	22.082	37.892	14.829	4.263.768

GRI 303-3 - EXTRACCIÓN DE AGUA (m³)

2022	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Suministro de agua municipal o de otras "entidades"	0	0	0	712.806	0	0	249.907.571	2.573.205	-	15.203.943	0	3.744.840	272.142.365
Aguas superficiales (humedales, ríos, lagos, agua de lluvia captada y otras corrientes de agua)	0	0	56.306.013	39.314.648	0	0	315.904.322	0	529.422.116	0	9.004.601	0	949.951.700
Aguas marinas	34.538.260	241.473.922	0	0	0	0	67.052.179	0	0	0	0	0	343.064.361
Aguas salobres	0	0	0	0	0	0	13.094.152	0	0	0	0	0	13.094.152
Aguas subterráneas	0	0	1.663.121	0	0	0	236.517.073	4.943.207	32.104.468	3.812.532	0	2.189.352	281.229.753
"Sin definir"	0	0	1.094.648	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.094.648
Extracción total de agua	34.538.260	241.473.922	59.063.782	40.027.454	0	0	882.475.297	7.516.412	561.526.584	19.016.475	9.004.601	5.934.192	1.860.576.979

2021	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	ITALIA	PORTUGAL	TOTAL
Suministro de agua municipal o de otras "entidades"	-	-	-	-	-	243.286.100	864.061	11.560.215	3.370.449	259.080.825
Aguas superficiales (humedales, ríos, lagos, agua de lluvia captada y otras corrientes de agua)	0	0	56.848.795	-	-	337.674.546	0	-	-	394.523.341
Aguas marinas	34.317.065	243.800.247	0	-	-	62.836.496	0	-	-	340.953.808
Aguas salobres	0	0	0	-	-	22.600.766	0	-	-	22.600.766
Aguas subterráneas	0	0	1.696.925	-	-	213.529.492	8.154.236	3.714.743	2.069.190	229.164.586
"Sin definir"	0	0	1.153.538	-	-	542.576	-	-	-	1.696.114
Extracción total de agua	34.317.065	243.800.247	59.699.258			879.927.400	9.560.873	15.274.958	5.439.639	1.248.019.440

AGUA RECICLADA O REUTILIZADA

	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
2022	-	-	-	-	72.655.330	5.137.647	3.069.592	-	-	-	-	-	80.862.569
2021	-	-	-	-	55.917.293	4.394.661	3.852.232	-	-	-	-	-	64.164.186
2020	-	-	-	-	52.828.829	-	3.595.617	-	-	-	-	-	56.424.446

GRI 303-4 VERTIDOS DE AGUA

2022	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRA-TOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Agua dulce (total de sóli-dos disueltos ≤ 1000 mg/l)	0	0	45.378.246	8.158.655	0	378.495	582.038.496	343.547	32.104.468	8.985.573	0	2.626.802	680.014.282
Otras aguas (total de sóli-dos disueltos > 1000 mg/l)	18.900.680	136.988.502	0	0	0	0	14.268.355	0	130.586.251	0	0	0	300.743.788
Total	18.900.680	136.988.502	45.378.246	8.158.655	0	378.495	596.306.851	343.547	162.690.719	8.985.573	0	2.626.802	980.758.070

2021	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRA-TOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Agua dulce (total de sóli-dos disueltos ≤ 1000 mg/l)	0	0	52.278.846	-	8.886.459	1.737.043	604.747.653	470.157	-	9.470.695	-	3.690.228	681.281.081
Otras aguas (total de sóli-dos disueltos > 1000 mg/l)	18.998.316	139.075.911	0	-	0	0	8.747.531	0	-	0	-	0	166.821.758
Total	18.998.316	139.075.911	52.278.846	-	8.886.459	1.737.043	613.495.184	470.157	-	9.470.695	-	3.690.228	848.102.839

CAPITAL NATURAL: INPUT

2022	ARABIA SAUDÍ	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Volumen de agua bruta captada para su gestión	34.538.260	241.473.922	59.063.782	39.314.648	0	0	632.567.726	5.085.229	561.526.584	3.812.532	10.805.521	2.189.356	1.590.377.560
Agua potable producida	15.637.580	104.485.420	57.022.897	36.376.990	0	0	522.496.314	5.066.446	529.422.116	3.682.586	10.805.521	2.189.356	1.287.185.226
Agua depurada	0	0	43.337.361	5.220.997	69.719.940	5.516.142	568.958.497	324.764	130.586.251	8.985.573	0	2.626.802	835.276.327
Agua bruta comprada	0	0	59.063.782	0	0	0	161.930.665	0	0	0	0	0	220.994.447
Agua tratada comprada	0	0	0	712.806	0	0	249.907.571	2.573.205	0	15.203.943	0	3.744.840	272.142.365
Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalinización	18.900.680	136.988.502	2.040.885	2.937.658	0	0	30.417.946	18.783	32.104.468	0	0	0	223.408.922
Cantidad de agua distribuida	0	0	36.173.808	32.321.735	0	0	584.829.968	8.899.299	529.422.116	18.355.848	0	5.787.813	1.215.790.587
Agua entrada EDAR	0	0	43.337.361	5.220.997	70.033.128	5.785.966	590.643.404	323.090	130.586.251	9.463.283	0	3.044.013	858.437.493

2021	Arabia Saudí	Argelia	Chequia	COLOMBIA	EGIPTO	EMIRATOS	ESPAÑA	FRANCIA	GEORGIA	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	TOTAL
Volumen de agua bruta captada para su gestión	34.317.065	243.800.247	59.699.258	-	-	-	636.641.300	8.696.812	-	3.714.743	-	2.069.190	988.938.6150
Agua potable producida	15.318.749	104.724.336	57.856.605	-	0	0	515.597.526	9.166.969	-	3.545.670	-	2.069.190	708.279.045
Agua depurada	-	-	50.820.821	-	64.496.512	5.689.720	562.184.223	-	-	9.138.079	-	2.947.980	695.277.335
Agua bruta comprada	0	0	59.699.258	-	0	0	150.056.100	542.576	-	0	-	63	210.297.997
Agua tratada comprada	0	0	0	-	0	0	243.286.100	864.061	-	11.560.215	-	3.370.449	259.080.825
Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalimentación	18.998.316	139.075.911	1.842.653	-	-	-	23.769.354	470.157	-	0	-	0	184.156.391
Cantidad de agua distribuida	0	0	36.173.808	32.321.735	0	0	584.829.968	8.899.299	529.422.116	18.355.848	0	5.787.813	1.215.790.587
Agua entrada EDAR	0	0	43.337.361	5.220.997	70.033.128	5.785.966	590.643.404	323.090	130.586.251	9.463.283	0	3.044.013	858.437.493

GRI 304-1 LISTADO ÁREAS DE BIODIVERSIDAD

Contrato/Obra	Región/País	Nombre Instalación	Zonas/Especies afectadas
Ávila	ÁVILA	EDAR	ES4110103: Encinares de los ríos Adaja y Voltoya / ES0000190: Encinares de los ríos Adaja y Voltoya
La Bañeza	LEÓN	La Bañeza Bombeo Agua residual Pol. Villaadela	ES0000366: Valdería-Jamuz
RABADE	LUGO	EDAR Rábade	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
Monforte de Lemos	LUGO	ETAP Ribasaltas +EBAP	ES1120016: Río Cabe
Monforte de Lemos	LUGO	EDAR Urbana PIÑEIRA (+ bombeos de margen)	ES1120016: Río Cabe
Monforte de Lemos	LUGO	EBAR Malecón	ES1120016: Río Cabe
Louro	PONTEVEDRA	BOMBEO DE ORBENLLE - PORRIÑO	ES1140011: Gándaras de Budiño
Louro	PONTEVEDRA	BOMBEO A GRANXA - PORRIÑO	ES1140011: Gándaras de Budiño
Louro	PONTEVEDRA	BOMBEO DE AREAS II(O ATRIO) - TUI	ES0000375: Esteiro do Miño
Louro	PONTEVEDRA	BOMBEO DE REMESAL- TUI	ES1140005: Monte Aloia
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EBAR RANDE	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EBAR PUERTO CESANTES	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EBAR ELEVACION 1	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EBAR ELEVACION 2	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EBAR ELEVACION 3	ES1140016: Enseada de San Simón
U.T.E REDONDELA	PONTEVEDRA	EDAR REDONDELA + OFICINA	ES1140016: Enseada de San Simón
COSMA	LA CORUÑA	EBAR Malde Vizoso	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	LA CORUÑA	EBAR O VAL	ES1110002: Costa Ártabra
COSMA	LA CORUÑA	EDAR Pedroso	ES1110013: Xubia - Castro
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	PONTEVEDRA	EBAR FOZ	ES1140003: A Ramallosa
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	PONTEVEDRA	EBAR RAMALLOSA	ES1140003: A Ramallosa
Mancomunidad de Cabeza del Torcón	TOLEDO	ETAP Torcón	ES4250005: Montes de Toledo / ES0000093: Montes de Toledo
UTE GESTIÓN CANGAS	PONTEVEDRA	EBAR NERGA PLAYA	ES1140010: Costa da Vela
UTE GESTIÓN CANGAS	PONTEVEDRA	EBAR VIÑÓ Nº1	ES1140010: Costa da Vela
UTE GESTIÓN CANGAS	PONTEVEDRA	EBAR VIÑÓ Nº2	ES1140010: Costa da Vela

LA ADRADA	AVILA	ETAP La Adrada	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
PIEDRALAVES	AVILA	ETAP Piedralaves	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
PIEDRALAVES	AVILA	EDAR Piedralaves	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
Algeciras	CADIZ	ETAP Bujeo	ES0000337: Estrecho
Depuración Algeciras	CADIZ	EDAR El Faro	ES0000337: Estrecho
Valdés	ASTURIAS	EDAR Brieves	ES1200027: Río Esva
Moguer	HUELVA		ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
Contrato Hinojos	HUELVA	EBAR Las Dueñas	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
Contrato Hinojos	HUELVA	EDAR HINOJOS	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
Contrato Hinojos	HUELVA	EDAR TREBEJIL	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
San Juan del Puerto	HUELVA	EBAR EL PUENTE	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	HUELVA	EBAR EL RECINTO FERIAL	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	HUELVA	EBAR INTERMEDIO	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	HUELVA		ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	HUELVA	EBAR P.I. DOMINICANO	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
ETAP LEVINCO	ASTURIAS	ETAP LEVINCO	ES1200054: Ríos Negro y Aller
Caltaqua	ITALIA - SICILIA	Gela - Sollevamento Acropoli	ITA050011: Torre Manfria
Caltaqua	ITALIA - SICILIA	Serradifalco - Sollevamento Largo San Giuseppe	ITA050003: Lago Soprano
FCC-aqualia-Oviedo U.T.E.	ASTURIAS	Barrio Cataluña -Trubia	ES1200052: Río Trubia
DEPURTERUEL	TERUEL	EDAR ALBARRACÍN	ES2420142: Sabinar de Monterde de Albarracín
DEPURTERUEL	TERUEL	EBAR MANZANERA LOS CEREZOS	ES2420129: Sierra de Javalambre II
CARTAYA	HUELVA	EDAR EL ROMPIDO	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR CAÑO LA CULATA	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR LAS DUNAS	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR SAN MIGUEL	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR URANO	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR EMBARCADERO	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR PASEO MARITIMO	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR EL FARO	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR H. FUERTE	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR MARINA	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
CARTAYA	HUELVA	EBAR P.I. LA BARCA	ES6150028: Estuario del Río Piedras

CARTAYA	HUELVA	EBAR EL CORCHUELO	ES6150028: Estuario del Río Piedras
CARTAYA	HUELVA	EBAR LA RIBERA	ES6150028: Estuario del Río Piedras
Danone	MADRID	EDAR DANONE	ES3110004: Cuenca del río Manzanares
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Los Abrigos	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR La Roca	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Sotavento	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR La Tejita	ES7020049: Montaña Roja
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Los Balos	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR El Muelle	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Los Martínez	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Médano Beach I	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	STA. CRUZ DE TENERIFE	EBAR Médano Beach II	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Servicio Municipal de Aguas del Ayto. de Lena	ASTURIAS	Edar Jomezana	ES1200011: Peña Ubiña
Servicio Municipal de Aguas del Ayto. de Lena	ASTURIAS	Edar y Fosa Espinedo	ES1200011: Peña Ubiña
Cañón del Río Lobos	SORIA	EDAR TALVEILA	ES4170135: Cañón de río Lobos
Madrigal de las Altas Torres	AVILA	EDAR MADRIGAL	ES0000204: Tierra de Campiñas
Cañón del Río Lobos	SORIA	EDAR CASAREJOS-VADILLO	ES4170135: Cañón de río Lobos
Louro	PONTEVEDRA	BOMBEO O CERQUIDO - SALCEDA	ES1140011: Gándaras de Budiño
Monforte de Lemos	LUGO	EBAR Levamos	ES1120016: Río Cabe
Aguas de Langreo S.L.	ASTURIAS	ETAP Lorenzo Velasco (Entralgo)	ES1200039: Cuenca Minera
Santa Cruz de Bezana	CANTABRIA	EBAR SAN JUAN DE LA CANAL	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
Santa Cruz de Bezana	CANTABRIA	EBAR PLAYA SAN JUAN DE LA CANAL	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas

Santa Cruz de Bezana	CANTABRIA	EBAR COVACHOS	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
Contrato abastecimiento de agua y alcantarillado Formentera	BALEARES	EBAR Estany Pudent Petit	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
Contrato abastecimiento de agua y alcantarillado Formentera	BALEARES	EBAR Estany Pudent Gros	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
Contrato abastecimiento de agua y alcantarillado Formentera	BALEARES	EBAR Estany des Peix	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera
Contrato Frigiliana	MALAGA	F_EBAR FUENTE VIEJA	ES6170007: Sierras de Tejeda, Almijara y Alhama
MANCOMUNIDAD RIO ALGODOR	TOLEDO	ETAP ALGODOR	ES4250009: Yesares del valle del Tajo
EDAR Luarca	ASTURIAS	EDAR Luarca	ES1200026: Río Negro
Algeciras	CADIZ	EBAR Faro IV	ES0000337: Estrecho
Algeciras	CADIZ	EBAR Faro II	ES0000337: Estrecho
Algeciras	CADIZ	EBAR Faro III	ES0000337: Estrecho
UTE GESTIÓN CANGAS	PONTEVEDRA	EBAR VIÑO N°3	ES1140010: Costa da Vela
Contrato VILLAMARTIN	CADIZ	EDAR CHAPARRAL	ES6120002: Cola del Embalse de Bornos
Contrato VILLAMARTIN	CADIZ	EDAR VILLAMARTIN	ES6120002: Cola del Embalse de Bornos
Contrato La Palma del Condado	HUELVA	EBAR Polig Dehesa	ES0000024: Doñana
EDAR GUADALETE (Jerez de la Frontera)	CADIZ	EDAR Guadalete	ES6120021: Río Guadalete
NILSA TUDELA Y NAVARRA SUR-OESTE	NAVARRA	EDAR TUDELA	ES2200040: Río Ebro
Moguer	HUELVA	EDAR MOGWER	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto / ES6150021: Corredor Ecológico del Río Tinto / ES6150029: Estuario del Río Tinto
CONTRATO VILLENA	ALICANTE	EDAR Las Virtudes	ES5212007: Salero y Cabecicos de Villena
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR VINIEGRA DE ARRIBA	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR VILLAVELAYO	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR VINIEGRA DE ABAJO	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR VENTROSA	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR BRIEVA	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Depuración Rioja Alta	LA RIOJA	EDAR ANGUIANO	ES0000067: Sierras de Demanda, Urbión, Cebollera y Cameros
Tarifa	CADIZ	EDAR Bolonia	ES0000337: Estrecho
COSMA	LA CORUÑA	EBAR A Pedra	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	LA CORUÑA	EBAR Faxin	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	LA CORUÑA	EBAR Calliqueira	ES1110002: Costa Ártabra

Tarifa	CADIZ	EBAR Bolonia	ES00000337: Estrecho
OUTEIRO DE REI	LUGO	EDAR OUTEIRO DE REI	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
OUTEIRO DE REI	LUGO	ETAP OUTEIRO DE REI	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	NAVARRA	EBAR PERALTA	ES2200035: Tramos Bajos del Aragón y del Arga
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	NAVARRA	EBAR FUNES	ES2200035: Tramos Bajos del Aragón y del Arga
Desaladora Mutxamell	ALICANTE	IDAM MUTXAMEL	ESZZ16008: Espacio marino del Cabo de les Hortes
EDAR'S RIBERA ALTA DE NAVARRA	NAVARRA	EBAR GASOLINERA FALCES	ES2200035: Tramos Bajos del Aragón y del Arga
EDAR CEAMSA	PONTEVEDRA	OBRA CEAMSA	ES1140011: Gándaras de Budiño
EMASER	CIUDAD REAL	FUENCALIENTE. ETAP FUENCA-LIENTE	ES0000090: Sierra Morena
EMASER	CIUDAD REAL	SOLANA DEL PINO. ETAP SOLANA DEL PINO	ES0000090: Sierra Morena
EDAR Navalcán - Parrillas	TOLEDO	EDAR Navalcán-Parrillas.	ES4250001: Sierra de San Vicente y valles del Tiétar y Alberche
Mondoñedo	LUGO	EDAR Mondoñedo + EBAR	ES1120015: Serra do Xistral
EDAR SAN ROMÁN	CANTABRIA	BOO 1	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
EDAR SAN ROMÁN	CANTABRIA	LIENCRES	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
EDAR SAN ROMÁN	CANTABRIA	SAN JUAN DE LA CANAL	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
UTE Depuradoras Lote 1	TOLEDO	EDAR ANCHURAS	ES4220003: Ríos de la cuenca media del Guadiana y laderas vertientes
UTE Depuradoras Lote 1	TOLEDO	EDAR CAMARENILLA-CAMARENA-ARCICÓLLAR	ES0000435: Área esteparia de la margen derecha del río Guadarrama
EDAR SAN ROMÁN	CANTABRIA		ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
EDAR SAN ROMÁN	CANTABRIA	Covachos	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
		Obra Adecuación Red de Pluviales P.I de Martos - fase I	
EDAR's Grado, Trubia y Olloniego y Sistema de Colectores de San Claudio	ASTURIAS	ALIVIADERO PEÑAFLOR II	ES1200029: Río Nalón
Obra Nueva EDARI JEALSA	PONTEVEDRA	Obra JEALSA BOT	
UTE Depuradoras Lote 1	TOLEDO	EDAR RIELVES-HUECAS	ES0000435: Área esteparia de la margen derecha del río Guadarrama
Alcantarillado Alcoi	ALICANTE	EDAR ALBERGUE CANINO	ES0000213: Serres de Mariola i el Carrascar de la Font Roja
Alcantarillado Alcoi	ALICANTE	EDAR FONT ROJA	ES0000213: Serres de Mariola i el Carrascar de la Font Roja

GRI 305-1, 305-2 Y 305-3 EMISIONES DE ALCANCE 1, 2 Y 3

2022 (t CO ₂ e)	ESPAÑA	ARGELIA	CHEQUIA	COLOMBIA	EGIPTO	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	EMIRATOS	ARABIA SAUDÍ	FRANCIA	GEORGIA	TOTAL
Alcance 1	85.409	0	7.342	419	6.466	720	0	482	6.615	0	807	10.985	119.246
Combustibles fósiles	10.204	0	1.533	419	4	353	0	131	6.073	0	784	5.753	25.254
Complejos de gestión de agua	75.205	0	5.809	0	6.462	366	0	351	542	0	23	5.232	93.991
Alcance 2	101.440	147.146	10.356	3.190	5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Electricidad o vapor adquirido de terceros	101.440	147.146	10.356	3.190	5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Alcance 3	135.664	19.755	6.332	1.622	3.981	6.898	2.839	2.856	1.772	4.708	1.025	84.937	272.386
Artículos y servicios comprados	64.622	1.071	2.333	730	171	6.284	1.482	2.456	3	1.211	775	158	81.294
Actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2	13.986	18.684	860	506	916	229	1.357	102	1.560	3.497	211	1.764	43.671
Residuos generados en las operaciones	57.056	0	3.139	386	2.895	385	0	298	209	0	39	83.015	147.421
Total	322.513	166.901	24.031	5.231	15.585	10.148	13.758	4.062	17.152	41.642	2.053	99.076	722.151
Otras emisiones*	28.633	0	4.699	0	0	47	0	0	0	0	0	0	33.378

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

2021 (t CO ₂ e)	ESPAÑA	ARGELIA	CHEQUIA	EGIPTO	ITALIA	PORTUGAL	EMIRATOS	ARABIA SAUDÍ	FRANCIA	TOTAL
Alcance 1	82.305	0	7.506	5.899	798	598	4.982	0	143	102.231
Combustibles fósiles	9.618	0	1.591	0	335	221	4.584	0	143	16.492
Complejos de gestión de agua	72.687	0	5.916	5.899	463	377	398	0	0	85.739
Alcance 2	100.919	164.047	10.719	7.854	1.445	1.342	9.374	40.372	317	336.389
Electricidad o vapor adquirido de terceros	100.919	164.047	10.719	7.854	1.445	1.342	9.374	40.372	317	336.389
Alcance 3	100.926	301	2.547	1.831	499	1.000	2	365	4	107.474
Artículos y servicios comprados	54.955	301	1.463	11	90	572	0	365	4	57.761
Actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2	10.808	-	-	-	-	154	-	-	-	10.963
Residuos generados en las operaciones	35.162	0	1.083	1.820	409	274	2	0	0	38.750
Total	284.150	164.348	20.772	15.584	2.742	2.941	14.358	40.737	464	546.094
Otras emisiones*	27.281	0	0	0	0	0	0	0	0	27.281

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

GRI 305-7 EMISIONES ATMOSFÉRICAS

	ESPAÑA	ARGELIA	RCA. CHECA	COLOMBIA	EGIPTO	ITALIA	MÉXICO	PORTUGAL	EMIRATOS	ARABIA SAUDÍ	FRANCIA	GEORGIA	TOTAL
2022													
T NOx	21,5	0,0	6,5	1,6	0,0	1,6	0,0	0,6	21,5	0,0	3,4	22,7	56,7
T SOx	0,021	0,000	0,004	0,001	0,000	0,001	0,000	0,003	0,009	0,000	0,002	0,014	0,040
2021													
T NOx	40,30	0,00	6,50	-	0,00	1,50	-	0,30	19,90	0,00	0,30	-	68,80
T SOx	0,020	0,000	0,004	-	0,000	0,001	-	0,000	0,010	0,000	0,000	-	0,035
2020													
T NOx	46,44	0,00	7,85	-	0,00	1,45	-	2,24	25,33	0,00	0,77	-	84,08
T SOx	0,021	0,000	0,003	-	0,000	0,001	-	0,001	0,010	0,000	0,000	-	0,036

GRI 401-3 NÚMERO DE EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL POR SEXO

Aspecto	2022			2021			% variación 22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	180	42	222	184	39	223	-2%	8%	0%
Empleados que se han acogido al permiso parental	180	42	222	184	39	223	-2%	8%	0%
Empleados que regresan al trabajo tras terminar el permiso parental	180	41	221	184	39	223	-2%	5%	-1%
Empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental y siguen siendo empleados 12 meses después de regresar	172	36	208	180	38	218	-4%	-5%	-5%
Tasa de regreso	100%	98%	100%	100%	100%	100%	-	2 pp	-
Tasa de retención	96%	86%	94%	98%	97%	98%	-2 pp	-12 pp	-4 pp

* Datos de España

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Beneficios e impuestos por país (millones de €)	2022			2021		
	Importe neto de la cifra de negocio	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos (impuestos)	Importe neto de la cifra de negocio	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos (impuestos)
Arabia Saudí	32,956	1,974	0,797	32,4	3,459	0,649
Argelia	41,739	23,218	4,353	37,138	19,942	2,873
Bosnia*	-	-	-	-	-0,001	-
Colombia	30,462	-6,908	2,410	28,201	-0,883	1,768
Ecuador*	0	0,041	-	0,667	0,089	0,032
Egipto	21,843	8,279	0,221	28,669	6,801	0,167
Emiratos Árabes Unidos	15,64	1,301	0,004	11,591	1,825	-
España	861,4	103,745	36,059	814,169	120,007	27,037
Estados Unidos de América*	-	-0,021	-	-	-0,025	0,001
Francia	26,525	1,516	1,695	20,771	2,687	3,508
Italia	50,876	14,215	3,662	45,44	1,769	0,923
México	17,17	2,500	0,215	18,907	3,978	0,529
Montenegro*	-0,359	-0,216	0,002	-	-0,174	-
Omán	0,725	1,088	-	0,272	0,393	-
Panamá*	-	-0,105	-	-	-0,243	0,001
Países Bajos*	-	-0,181	-	-	-0,067	0,035
Portugal	14,905	1,518	0,322	14,637	0,931	0,304
Catar	17,791	1,771	0,118	2,294	0,344	0,042
Rep. Checa	120,364	19,193	4,909	110,815	13,959	4,586
Rumanía	4,735	-1,569	0,007	2,822	-1,773	0,006
Serbia*	-	-0,030	-	-	-0,203	0,024
Túnez*	0,405	-0,063	0,001	-	-0,365	-
Uruguay*	-	0,011	-	-	-0,508	-
Perú	-	-0,475	-	-	-0,618	-
Chile	0,686	0,175	-	0,657	0,192	-
Georgia	65,292	20,837	2,358	-	-	-
Total	1.323,155	191,81	57,13	1.169,45	171,52	42,49

* Países en los que Aqualia no desarrolla ningún tipo de actividad en la actualidad.

DESGLOSE POR PAÍS DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS

LE2P1.1 % del volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución (contratos con antigüedad superior a 5 años).

LE2P1.2 Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (contratos con antigüedad superior a 5 años)

Indicador	Año objetivo	Objetivo	España	Rep. Checa	Italia	Portugal	Total
LE2P1.1	2023	≤27%	28,8%	10,5	38,3%	20,5%	28,29%
LE2P1.2	2023	≤12 m ³ /km/día	13,5	2,3	20,3	5,1	12,14

LE2P2.2 % energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (contratos MWC y BOT de más de 3 años).

LE2P2.3 Reducción del % de KWh/m³ de energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable (cálculo ponderado utilizando los m³ gestionados en cada uno de los tres procesos) (contratos MWC y BOT con una antigüedad superior a 5 años).

LE2P2.4 Reducción del % de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales (valor medio correspondiente a los contratos MWC y BOT con una antigüedad superior a 5 años).

LE2P2.5 % Vehículos con bajas emisiones de CO₂ sobre el total de la flota de vehículos.

Indicador	Año objetivo	Objetivo	España	Rep. Checa	Francia	Italia	Portugal	Arabia Saudí	Argelia	Colombia	Egipto	Emiratos Árabes	Total
LE2P2.2	2030	50%	57,4%	36,2%	21,8%	41,3%	62,7%	0	1,2%	73,7%	11,4%	4,9%	34,15%
LE2P2.3	2023	-3% (frente a 2020)	0,33	0,12	NA	0,62	0,44	NA	0,95	0,12	NA	NA	0,51 (-9,46%)
LE2P2.4	2023	-3% (frente a 2020)	0,67	0,77	NA	2,74	1,04	NA	NA	NA	0,54	NA	0,69 (-9,87%)
LE2P2.5	2023	100%	12,54%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND



aqualia