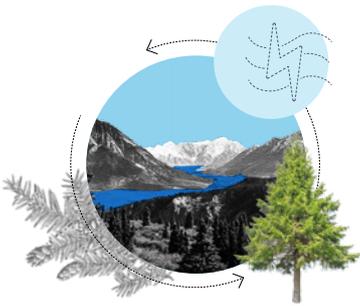


Si hay magia en este planeta
está contenida en el agua.

[Loren Eiseley, antropólogo]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

PRINCIPALES PROPÓSITOS Y RETOS A LOS QUE NOS ENFRENTAMOS Y DAMOS SOLUCIONES



Ambientales

- Adaptación a la emergencia climática y al estrés hídrico
- Protección de la biodiversidad
- Acceso a energías renovables



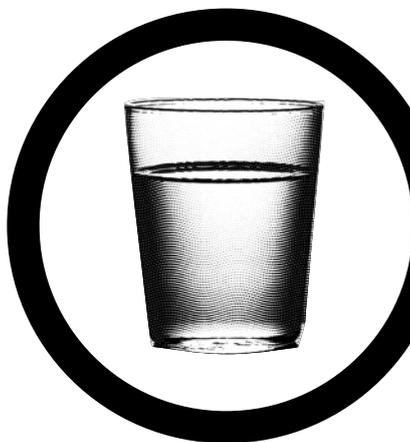
Sociales

- Accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables
- Concienciación social en cuanto al cuidado y calidad del agua



Económicos

- Optimización de la gestión del ciclo del agua, de su calidad y disponibilidad, para permitir el desarrollo y calidad de vida de millones de personas



¿SABÍAS QUE...

según Naciones Unidas, más de una de cada seis personas en el mundo se ve afectada por el estrés hídrico, es decir, que no tiene acceso a agua potable?

Creamos valor

Capital financiero



Ebitda

350,2 M€

298,9 M€ en 2021 (17% var.)

Capital natural



Agua potable captada para su gestión

1.590.377.560 m³

988.938.615 m³ en 2021 (61% var.)

Energía consumida

5.450.660 GJ

4.263.768 GJ en 2021 (28% var.)

Capital humano



Empleados

12.673

9.818 en 2021 (29% var.)

Empleados - mujeres

2.461

1.982 en 2021 (24% var.)

Empleados fijos

10.643

8.174 en 2021 (30% var.)

Capital tecnológico



Inversión total en tecnología

16.840.368 €

5.328.700 € en 2021 (216% var.)

Capital social



25.500

personas beneficiadas a través de la alianza con Cáritas

Inversión en acciones sociales en comunidades (acción social y sensibilización)

4.229.580 €

2.670.687 € en 2021 (58% var.)

Capital industrial gestionado



Redes de abastecimiento

51.295 km

45.399 km en 2021 (13% var.)

Redes de alcantarillado

39.310 km

35.753 km en 2021 (10% var.)

Nº ETAP

259

239 en 2021 (8% var.)

Nº depósitos de agua potable

2.092

2.867 en 2021 (8% var.)

Nº IDAM

28

28 en 2021 (0% var.)

Nº depuradoras

867

866 en 2021 (0% var.)

Nº estaciones de rebombado de agua potable

1.507

1.194 en 2021 (26% var.)

Gestión de clientes



1.284.945

clientes con e-factura

336.110

clientes utilizan la oficina virtual

0,71%

índice de reclamaciones gracias a la eficiencia de los canales de relación con el cliente

Buen gobierno



Implantación del buen gobierno gracias al Modelo de *Compliance*

En empresas propiedad de Aqualia

88%

En sociedades participadas a nivel internacional

64%

Cuidamos de la naturaleza

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.

ACTUAMOS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO HÍDRICO

- 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. 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 disminuir el volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución.



Reducción del volumen de agua no registrada prevista para 2023

27%

OPTIMIZAMOS EL USO DE ENERGÍA PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES

- Calculamos la huella de carbono individualizada por país.
- Nos encontramos en la cuarta fase de los planes de instalación de energía fotovoltaica en las depuradoras y potabilizadoras en las que operamos.
- Completamos un contrato de compraventa de energía (PPA) y el cierre de tarifas en los mercados fijos y de futuros.
- Hemos puesto en marcha en España 15 instalaciones de energía fotovoltaica.
- Tenemos en proceso de instalación otras 17 plantas con una producción anual prevista de 25,8 GWh.



Reducción de emisiones en 2022

15.846 t

PROTEGEMOS Y RECUPERAMOS LOS ECOSISTEMAS

- Formamos parte de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB) y del Pacto por la Biodiversidad.
- En 2022, identificamos 7 nuevos espacios protegidos para desarrollar proyectos que nos permitan recuperar los ecosistemas.



7
nuevos espacios protegidos

SENSIBILIZAMOS A LA CIUDADANÍA

- Llevamos a cabo numerosas acciones de concienciación, tanto locales como globales, para transmitir 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.



+6.200 h
de formación a través del Concurso Digital de Dibujo Infantil

INNOVAMOS Y TRANSFERIMOS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS A LA PRODUCCIÓN

- Las políticas europeas para la transición hacia una economía descarbonizada marcan nuestra hoja de ruta en el desarrollo de soluciones innovadoras en materia de economía circular y ecoeficiencia, y de herramientas de gestión inteligente para la eficiencia del recurso hídrico.



En 2022, la inversión en I+D ascendió a

5.266.738 €

Apostamos por la gestión integrada e inteligente

CICLO INTEGRAL DEL AGUA aqualia *live*

IoT.

Internet of Things

INTERNET OF THINGS

Plataforma global de operación de instalaciones industriales del ciclo del agua:

- Integración de tecnologías del mercado
- Estandarización de comunicaciones industriales
- Ciberseguridad
- Sinergias transversales en la operación del agua
- Conocimiento del ciclo del agua

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Información geoespacial de la red de abastecimiento:

- Sectorización
- Polígonos de corte
- Modelización hidráulica

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Omnicanalidad para la eficiencia en el servicio al cliente:

- Atención presencial
- Call center de atención remota
- Oficina Virtual
- App Móvil
- E-mail, SMS
- Redes sociales

TIK.

Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE

Plataforma para la gestión del conocimiento del ciclo del agua, observatorio y portal de transparencia con clientes, ayuntamientos, confederaciones, etc.

- KPIs de seguimiento de las principales magnitudes
- Dashboards para la toma de decisiones

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Información geoespacial de la red de saneamiento:

- Cuentas de alcantarillado
- Modelización hidráulica

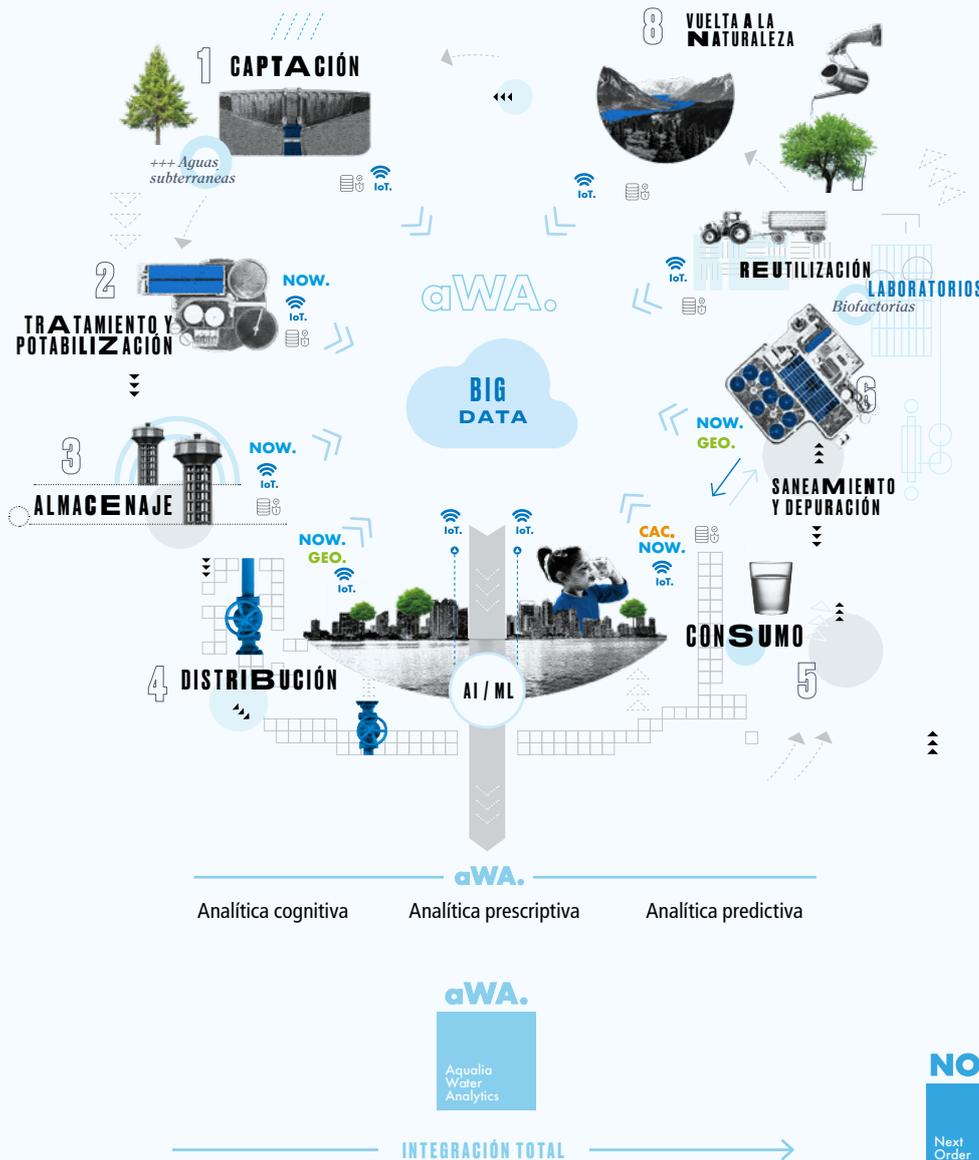
NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

Plataforma para la gestión eficiente de activos lineales y activos industriales:

- Gestión de almacenes
- Órdenes de trabajo y movilidad
- Mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de activos industriales del ciclo del agua



PLATAFORMA ANALÍTICA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL CICLO DEL AGUA

Integra la información de dispositivos IoT mediante la utilización de tecnologías *big data* y *cloud computing*, para generar herramientas inteligentes basadas en *machine learning* y AI:

- Monitorización inteligente
- Smart alerting
- Detección de fugas de red
- Prescripción de reparaciones de activos lineales

Somos 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.

APOSTAMOS POR LA POBLACIÓN LABORAL DIVERSA Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Somos miembro de pleno derecho del Pacto Mundial y asumimos con responsabilidad la defensa de la identidad, la dignidad y la igualdad de las personas, dentro y fuera de la compañía.
- Asimismo, renovamos nuestra participación en el Charter de la Diversidad y mantenemos nuestra adhesión a la alianza #CEOPorLaDiversidad.
- Durante 2022, hemos implantado los compromisos adquiridos en el III Plan de Igualdad, firmado para el periodo 2021-2025.



Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios

22,04%

FAVORECEMOS LA EMPLEABILIDAD Y EL DESARROLLO PROFESIONAL



Horas de formación

Seguridad, salud y bienestar

55.838

Idiomas

32.639

Formación técnica

26.373

+100

profesionales participaron en la formación presencial
Transformación cultural hacia la sostenibilidad en Aqualia



860

nuevas contrataciones

132

incorporaciones en prácticas

Contratos indefinidos en España

93%

87% en 2021

DIALOGAMOS CON LA PLANTILLA

- Durante 2022, enviamos 334 comunicaciones internas en diversos formatos e idiomas y pusimos en marcha Aqualia Global News, una *newsletter* para toda la compañía.



CON LA SEGURIDAD, LA SALUD Y EL BIENESTAR

- Aprobamos la 2ª Edición del Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, cuyos pilares básicos son los siguientes:
 - > Poner a la persona en el centro.
 - > Lograr un entorno laboral cada vez más saludable.
 - > Mejorar la salud y el bienestar.



Índice de frecuencia de accidentes en 2022

9,84

Nuestro 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.

CON LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES

- Trabajamos en la implantación de nuestro Modelo de *Compliance* en todas las empresas sobre las que tenemos control operativo.
- Para lograr su correcta expansión internacional, hemos aprobado el nombramiento de Compliance Officers locales.
- Compartimos consejos sobre cultura ética a través de los Compliance Tips.



En 2022, evaluamos el **100%** de los procesos relacionados con riesgos de corrupción



4.281

empleados informados sobre las políticas y procedimientos de Aqualia en materia de corrupción



2.610

empleados recibieron formación sobre el Código Ético y de Conducta

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE Y DEBIDA DILIGENCIA

- El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 contempla trasladar a la cadena de suministro la cultura, los valores éticos y el *compliance* de Aqualia.



Evaluaciones realizadas por tipo de proveedor*

5%

proveedores globales

95%

proveedores locales



15.288

proveedores, de los cuales 14.940 son locales



40,4%

proveedores homologados en España

*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).



Descubre el Informe
de Sostenibilidad 2022



www.aqualia.com