

# Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA)

2024-2026

Diciembre de 2023

# Contenidos

**1. Nuestra visión.** La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia

---

**2. La escucha.** Materialidad de doble impacto

---

**3. El compromiso.** Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

---

**4. El Plan**

**A** Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

**B** Líneas estratégicas

**LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta**

**LE2. Tecnología para una gestión integrada**

**LE3. Gestión de personas**

**LE4. Estrategia financiera y de negocio**

**LE5. Ética y *compliance***

**LE6. Comunicación estratégica**

**LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo**

---

**5. Un plan dinámico**

# 1. Nuestra visión

La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia

# 1. Nuestra visión

La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia

La Agenda 2030 marca nuestro rumbo y gran parte de las líneas estratégicas en las que trabajamos y, aunque las distintas crisis de los últimos años han puesto a prueba el compromiso de las naciones con los objetivos de la Agenda 2030, desde Aqualia seguimos alineados con los ODS, la lucha contra el cambio climático, la gestión eficaz del ciclo integral del agua y la atención y cuidado hacia las personas, dentro y fuera de la compañía.

Estos compromisos que se ven muchas veces afectados por el contexto macroeconómico –totalmente condicionado por el avance de la inflación–, la difícil situación geopolítica, así como la crisis energética y las guerras comerciales que favorecen el proteccionismo. Circunstancias que han podido generar desconfianza en una sociedad que, en los meses pasados, se ha familiarizado con los términos *desglobalización* y *policrisis*. Además, entre los ciudadanos empieza a crecer también la desconfianza ante el uso y abuso de la palabra sostenibilidad.

Pese a ello, la necesidad de frenar el aumento de la temperatura global ha llevado a muchos estados a impulsar un marco normativo. Una legislación que empuje 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. En Aqualia, compañía especializada en la gestión del ciclo integral del agua, conocemos bien este reto. Precisamente, en este año nos hemos consolidado en el ámbito internacional, un hito que ha sido posible gracias a la capacidad de adaptación de nuestros profesionales y a la generación de soluciones innovadoras que la compañía pone en marcha allí donde operamos.

# 1. Nuestra visión

La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia

En 2021, Aqualia publicó su primer Plan Estratégico de Sostenibilidad con carácter trianual, lo que ha permitido poner en marcha proyectos que promueven la gestión sostenible del agua, desde todas sus perspectivas, ambientales, sociales y de gobernanza.

En este documento, **Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026**, están materializados de nuevo y revisados, los compromisos firmes que Aqualia integra en su gestión diaria. 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.

## 2. La escucha

Materialidad de doble impacto

## 2. La escucha

### Materialidad de doble impacto

Hemos llevado a cabo un proceso de **ESCUCHA activa y continua de nuestros públicos de interés**. Una labor que ha facilitado que identifiquemos las cuestiones más importantes en materia ambiental, social y de gobernanza, un ejercicio clave que tenemos presente en nuestra toma de decisiones.

Este proceso de escucha constante y consciente, que realizamos cada año, refuerza el trabajo de Aqualia hacia nuestros grupos de interés. Además, las iniciativas generadas de este diálogo nos ayudan a maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos de nuestra actividad.

Estamos viviendo un momento clave en lo que respecta a la información sobre sostenibilidad, se están experimentando cambios significativos con el propósito de mejorar la precisión metodológica y la transparencia en el reporte del triple impacto (ambiental, social y de gobernanza). Cambios con los que Aqualia se alinea de manera sensible y aventajada.

Este nuevo contexto toma forma especialmente en relación con la reciente Directiva Europea sobre divulgación de información de sostenibilidad (CSRD) y sus Estándares Europeos de Reporte en Sostenibilidad (ESRS), en los que se propone un enfoque más exhaustivo del desempeño y la gobernanza ASG.

## 2. La escucha

Materialidad de doble impacto

La doble materialidad implica evaluar la influencia de las compañías en términos de sostenibilidad desde dos perspectivas:



### Materialidad de impacto

Cómo impactan los asuntos corporativos relacionados con la sostenibilidad en los grupos de interés y el medioambiente.



### Materialidad financiera

Cómo impactan los asuntos relacionados con la sostenibilidad en el desempeño y posición financiera de la compañía.

# 3. El compromiso

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

### 3. El compromiso

#### Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Aqualia asumimos el compromiso de consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, conscientes del papel que juegan las empresas en su logro. Compromiso que demostramos con nuestro trabajo diario, con el que buscamos impulsar esta cultura en la empresa y entre nuestros grupos de interés. Por este motivo, junto con el impulso de campañas para dar a conocer los ODS, **hemos identificado y priorizado** aquellos con los que la empresa contribuye a través de su actividad y de sus compromisos corporativos.

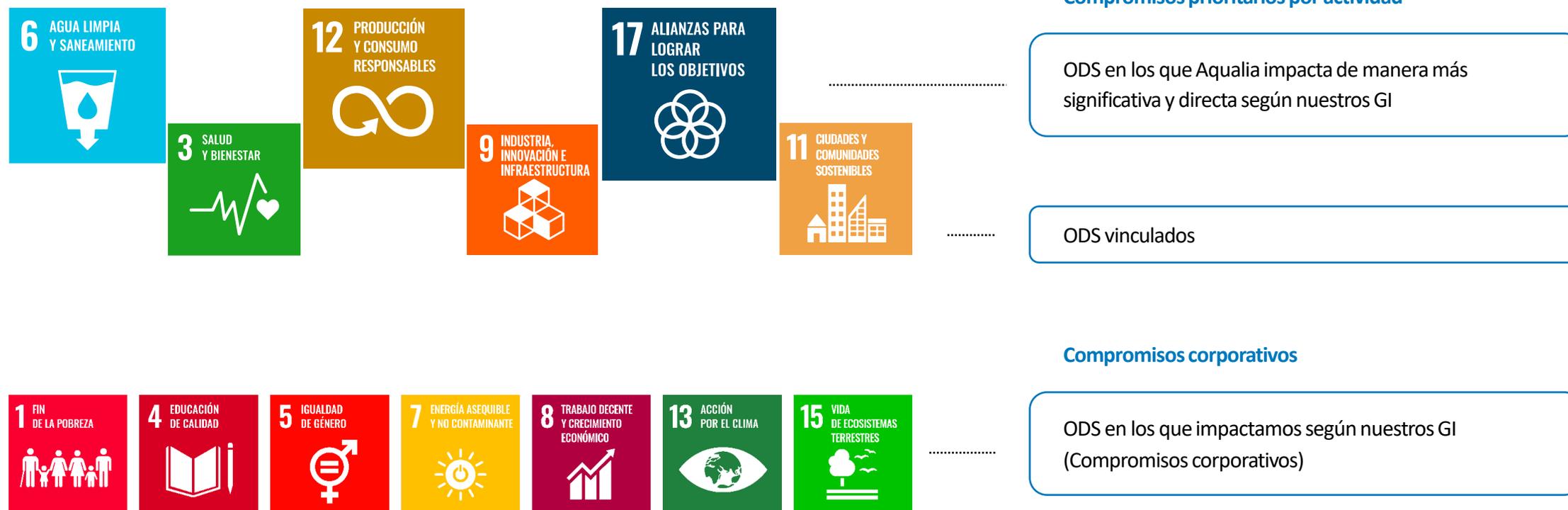
A través de la escucha activa de nuestros grupos de interés conocemos la importancia que dan a nuestra contribución a los distintos ODS. Respondemos también a estas expectativas aportando los indicadores adecuados en este documento. Por ser el ODS 6 el principal objetivo de Aqualia, nos centramos en las métricas de cada una de las seis metas específicas de este ODS. Sin olvidar que cada una de ellas está vinculada a otros ODS. Esto permite crear sinergias que pretendemos potenciar con el seguimiento y evolución de estas métricas fijadas.



## 3. El compromiso

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aqualia tiene identificados y priorizados aquellos ODS a los que la empresa contribuye a través de su actividad y de sus compromisos corporativos.



## 4. El plan

## 4. El plan

A. Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

## 4. El plan

### A. Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

**El Plan Estratégico de Sostenibilidad** guía el avance del propósito de Aqualia, que consiste en asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua.

Este plan es **un documento dinámico, sujeto a revisión y actualización anual**.

Anualmente, rendimos cuentas sobre el grado de consecución de los objetivos y líneas de acción mediante la publicación de un informe de cierre. Dada la naturaleza cambiante de las expectativas y preocupaciones de nuestras partes interesadas, así como de la evolución de los acontecimientos a lo largo del año, **el plan progresa continuamente**. Se ajusta y actualiza con nuevas acciones o reformulación de las existentes para adaptarse a la nueva situación.



**01** Con un enfoque integrador  
*bottom up*



**02** Con tres grandes fuerzas tractoras que  
complementan la estrategia financiera y de negocio



**03** Con recursos asignados e instrumentos de  
seguimiento sólidos y relevantes



**04** Como expresión del compromiso de Aqualia  
con los ODS (\*)

(\*) Primera empresa del sector acreditada por AENOR por su contribución a los ODS

## 4. El plan

### A. Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

#### 01 Con un enfoque integrador *bottom up*

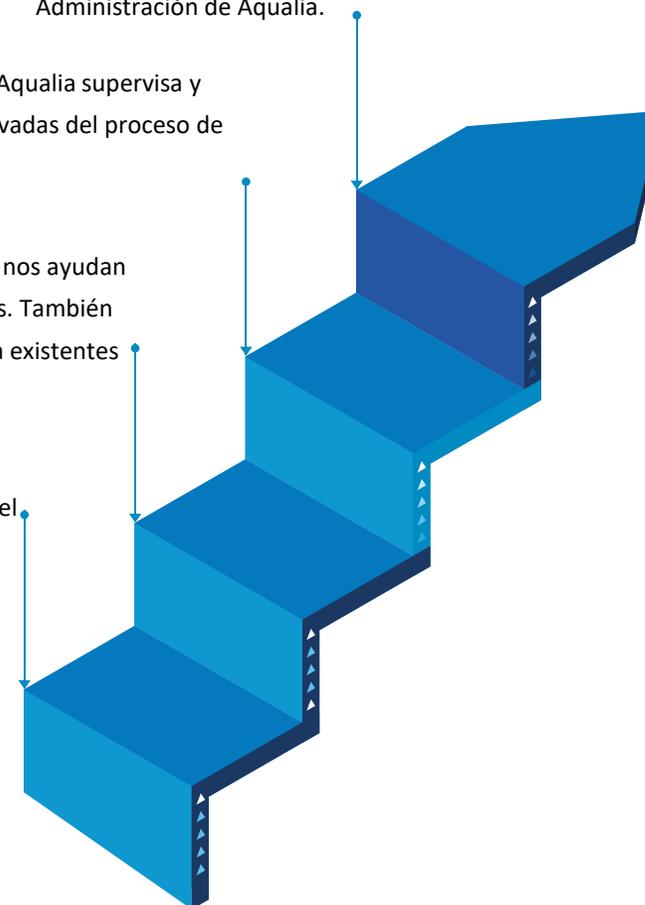
El Comité de Dirección de Aqualia supervisa y aprueba las iniciativas derivadas del proceso de escucha activa.

Las sesiones de contraste con los equipos responsables nos ayudan a determinar objetivos y acciones coherentes y factibles. También para establecer marcos homogéneos para iniciativas ya existentes en la compañía.

Las respuestas y perspectivas de los grupos de interés consultados en el análisis de materialidad nos facilitan el poder definir las estrategias.

El Comité de Dirección de Aqualia supervisa y aprueba las iniciativas derivadas del proceso de escucha activa.

Aprobación del Consejo de Administración de Aqualia.



## 4. El plan

### A. Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

**02** Con tres grandes fuerzas tractoras que complementan la estrategia financiera y de negocio



PERSONAS



TECNOLOGÍA



ACCIÓN CLIMÁTICA

**03** Con recursos asignados e instrumentos de seguimiento sólidos y relevantes

- Cuadro de mando en cada una de nuestras siete líneas estratégicas:

Para cada línea estratégica se definen proyectos de acción con sus responsables y alcance.	Para cada acción se identifican indicadores para realizar el seguimiento y se vinculan a las metas de los distintos ODS afectados.	Cada proyecto se despliega en diversas acciones con sus distintos responsables.
--	--	---

- Las acciones las realizamos utilizando la dotación presupuestaria de cada área responsable.
- El registro de datos y resultados semestral nos permite analizar la evolución del plan y establecer las medidas correctivas adecuadas.

## 4. El plan

### A. Una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo

#### 04 Como expresión del compromiso de Aqualia con los ODS

- El análisis de la materialidad nos ha permitido determinar los ODS prioritarios de negocio y los ODS corporativos.
- La vinculación de los indicadores con las distintas metas nos ha facilitado la medición cuantitativa de la contribución de Aqualia a los ODS.
- Aqualia ostenta la Certificación de AENOR sobre la contribución de su estrategia hacia la consecución de los ODS.

# 4. El plan

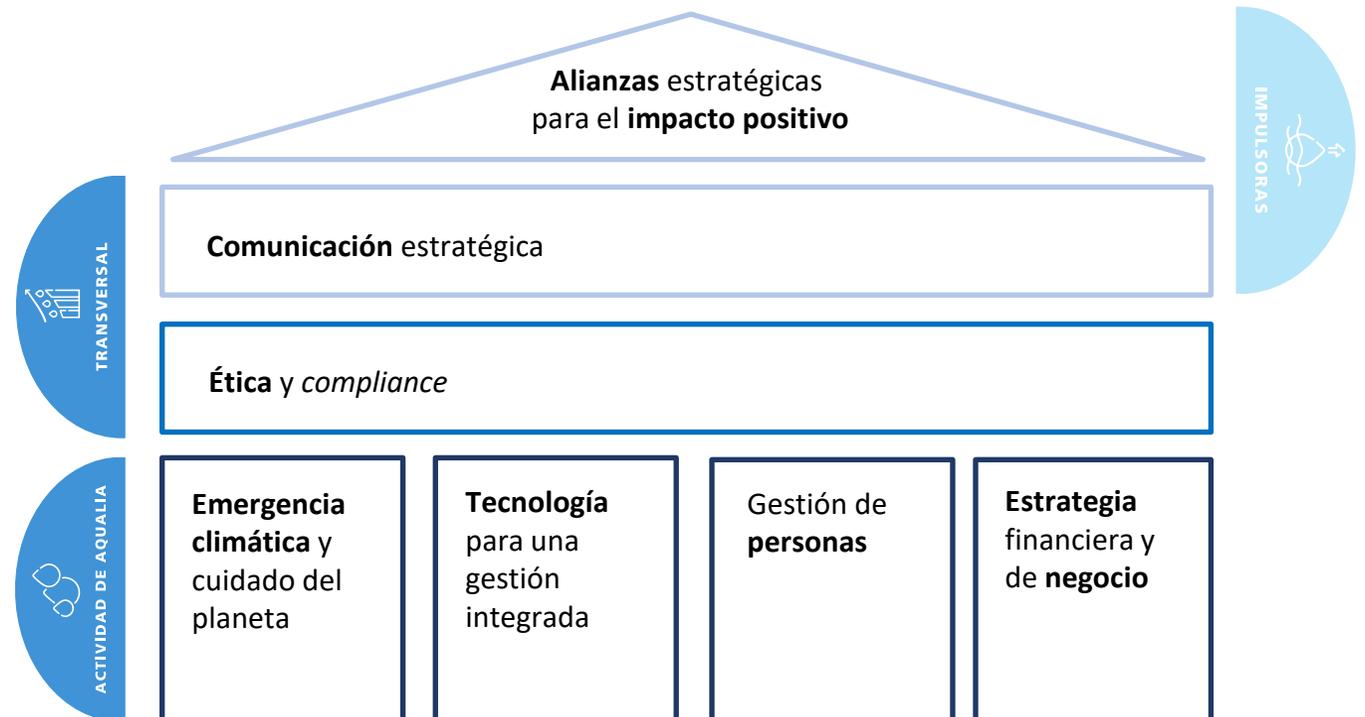
## B. Líneas estratégicas

## 4. El plan

### B. Líneas estratégicas

A través de las líneas estratégicas que integran nuestro Plan, presentamos el detalle de proyectos, acciones e indicadores propuestos para cada una de ellas y en sintonía con los ODS.

- LE1 Emergencia climática y cuidado del planeta
- LE2 Tecnología para una gestión integrada
- LE3 Gestión de personas
- LE4 Estrategia financiera y de negocio
- LE5 Ética y *compliance*
- LE6 Comunicación estratégica
- LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo



## 4. El plan

### B. Líneas estratégicas



#### LE1 Emergencia climática y cuidado de planeta

5 proyectos  
13 objetivos



#### LE2 Tecnología para una gestión integrada

5 proyectos  
12 objetivos



#### LE3 Gestión de personas

5 proyectos  
5 objetivos



#### LE5 Ética y compliance

4 proyectos  
7 objetivos



#### LE6 Comunicación estratégica

2 proyectos  
5 objetivos



#### LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo

1 proyecto  
1 objetivo



#### LE4 Estrategia financiera y de negocio

Definida en el Plan de Negocio de la compañía

## LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

En Aqualia estamos sensibilizados y comprometidos desde la acción del día a día, sin postergar decisiones importantes que contribuyen a la sostenibilidad, porque creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos. Para ello, facilitamos la relación de equilibrio entre el medioambiente y las personas.

Como expertos, además, nos mueve el deseo de querer transmitir nuestro sentimiento de responsabilidad, acercando el conocimiento sobre la gestión del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de la importancia vital del servicio y de una problemática ambiental que a todos nos afecta.



CONTRIBUCIÓN  
AGENDA  
2030



# LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

**Objetivos:** El propósito principal de esta línea estratégica se vincula a activar iniciativas que logren los objetivos de descarbonización de la economía establecidos por las instituciones internacionales (SBTi, etc.), así como adaptar a Aqualia al cambio climático y reducir el impacto sobre la biodiversidad.

## PROYECTOS



**P1** Reducción del consumo hídrico

**P2** Optimización energética y reducción de emisiones



**P3** Impulso a la economía circular

**P4** Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad



**P5** Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción

## ACCIONES

- Reducir los volúmenes de agua no registrada.
- Mejorar la eficiencia de las redes de distribución de agua.

- Conseguir la neutralidad de emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Incrementar el uso de energías renovables.
- Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.
- Transformar la flota de vehículos.

- Valorizar los lodos.
- Incrementar el uso de agua reutilizada.

- Identificar los espacios protegidos (biodiversidad).
- Fomentar iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad.

- Construir un portfolio de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático.
- Promover mecanismos de transferencia tecnológica desde I+D a la producción.

# LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE1P1.1	<b>% de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución</b> (Contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	 Meta 6.4	26,5 %	26 %	25,5 %
LE1P1.2	<b>Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día</b> (Contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	 Meta 6.4	11,95	11,90	11,85
LE1P2.1	<b>Neutralidad de emisiones de CO<sub>2</sub> en 2050</b> (Alcance 1 y 2).	 Meta 13.2	Net Zero en 2050		
LE1P2.2	<b>% Reducción anual de intensidad climática</b> (kg CO <sub>2</sub> emitido con relación al volumen de negocio). (Alcance 1 y 2).	 Meta 13.2	3 %	3 %	3 %
LE1P2.3	<b>% Energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida</b> (Contratos MWC- Management Water Cycle y BOT – Buid Operate Transfer). <sup>1</sup>	 Meta 7.2	42 %	45 %	50 %
LE1P2.4	<b>% Vehículos con bajas emisiones de CO<sub>2</sub> sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa</b> (Queda excluido Georgia). <sup>2</sup>	 Meta 13.2	20 %	25 %	30 %
LE1P2.5	<b>% Reducción anual de kWh/m³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable</b> (cálculo ponderado utilizando los m³ gestionados en cada uno de los tres procesos) (Contratos MWC y BOT).	 Meta 7.3	1 %	1 %	1 %
LE1P2.6	<b>% Reducción anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales</b> (Contratos MWC y BOT).	 Meta 7.3	1 %	1 %	1 %

<sup>1</sup> 75 % en 2030 <sup>2</sup> 100 % en 2030, quedan excluidas categorías de vehículos que no existen en el mercado con bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.



# LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE1P3.1	% Lodos valorizados sobre los lodos totales producidos <sup>3</sup>	 Meta 12.5	90 %	91 %	92 %
LE1P3.2	% Incremento de uso de agua reutilizada	 Meta 12.2	2 %	2 %	2 %
LE1P4.1	Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	 Meta 15.5	5	5	5
LE1P5.1	Número de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	 Meta 9.5	2	2	2
LE1P5.2	Número de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	 Meta 9.5	5	5	5

<sup>3</sup> Objetivos establecidos de acuerdo con la normativa vigente en diciembre de 2023.

## LE2. Tecnología para una gestión integrada

Somos conscientes de la importancia de la digitalización de la gestión del agua, por ello, adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades actuales del sector y llevamos nuestro conocimiento a todos los países en los que operamos. Muestra de nuestro compromiso presente con clientes y usuarios, pero con la vista siempre hacia el futuro.

Queda mucho por descubrir, esto hace que en Aqualia trabajemos en la investigación constante de soluciones innovadoras capaces de regenerar, mejorar y facilitar la vida de las personas.



CONTRIBUCIÓN  
AGENDA  
2030



## LE2. Tecnología para una gestión integrada

- Objetivos:**
- Lograr una tecnología que permita la utilización los recursos y su gestión de manera eficiente, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.
  - Implantar la digitalización en todo el ciclo integral del agua y lograr una aceleración de los proyectos globales de digitalización.

### PROYECTOS



#### P1 Atención omnicanal al cliente



#### P2 Gestión de activos y mantenimiento



#### P3 Water Analytics (AWA)

### ACCIONES

- ◆ Potenciar canales de comunicación (atención telefónica, SMS, apps y oficina virtual).
  - ◆ Facilitar al cliente la posibilidad de firmar sus contratos digitalmente.
  - ◆ Diseñar una factura electrónica
- 
- ◆ Poner a disposición de las personas que conforman la plantilla en campo una aplicación móvil (GMAO) que disponga de todas las funcionalidades necesarias para su trabajo diario. (GMAO-Gestión y mantenimiento de activos y órdenes de trabajo)
  - ◆ Implantar una herramienta que planifique y optimice el mantenimiento de las instalaciones, tanto plantas como redes. (GEO – Información geográfica de la red)
- 
- ◆ Disponer de una plataforma para la gestión inteligente del ciclo integral del agua.
  - ◆ Captura y normalización los datos de los distintos dispositivos con independencia del fabricante y de las comunicaciones (GPRS, LoraWan, NarrowBand, etc.).
  - ◆ Uso de tecnologías Big Data, Cloud Computing, Machine Learning e inteligencia artificial.
  - ◆ Incrementar un balance hidráulico en tiempo real aplicado en la detección temprana de fugas: *smartmeters*, eficiencia energética, *digital twin*.

## LE2. Tecnología para una gestión integrada

### PROYECTOS

**P4** APP Be Aqualia

**P5** Ciberseguridad



### ACCIONES

- ◆ Poner a disposición de los empleados y empleadas una app (Be Aqualia) que permita la comunicación bidireccional con información que puede ser de su interés (nómina, seguridad y salud, noticias, etc.).
- ◆ Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del desarrollo de digitalización en el que está inmersa la compañía tanto en los procesos del Ciclo Integral del Agua como en la gestión de los clientes y empleados.

## LE2. Tecnología para una gestión integrada

N.º	Indicadores		Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE2P1.1	<b>N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados –omnicanalidad–</b> (atención telefónica, SMS, app y oficina virtual)		 Meta 9.b	90 %	100 %	100 %
LE2P1.2	<b>N.º Facturas electrónicas</b>		  Meta 9.5 - 12.5	10.600.000	11.100.000	11.700.000
LE2P1.3	<b>% de contratos con firma digital/N.º de contratos totales</b>		  Meta 9.5 - 12.5	20 %	50 %	80 %
LE2P2.1	<b>% Vol. tratado GMAO (ETAP's-EDAR's)/ Vol. total tratado (ETAP's-EDAR's) <sup>1</sup></b>		 Meta 9.4	50 %	70 %	80 %
LE2P2.2	<b>N.º total instalaciones gestionadas con GMAO/ N.º total de instalaciones <sup>2</sup> y <sup>3</sup></b>		 Meta 9.4	20 %	40 %	65 %
LE2P2.3	<b>N.º clientes con GMAO/N.º clientes totales <sup>4</sup></b>		 Meta 9.4	75 %	80 %	85 %
LE2P2.4	<b>N.º total de servicios en GEO/N.º total de servicios con redes <sup>3</sup></b>		 Meta 9.4	80 %	85 %	90 %

<sup>1</sup> Se consideran dentro del índice plantas gestionadas mediante concesión, operación y mantenimiento o BOT, con al menos dos años de operación. Perímetro: España, Colombia, México, Portugal, Francia e Italia.

<sup>2</sup> No se tendrán en cuenta las ETAP's y EDAR's al estar contempladas en el indicador LE2P2.1.

 Perímetro Global (en los casos en los que no es global se especifica el perímetro concreto).

 <sup>3</sup> Perímetro: España, Colombia, Portugal, Francia e Italia.

 <sup>4</sup> Perímetro: España, Colombia, Georgia, Portugal, Francia e Italia.

## LE2. Tecnología para una gestión integrada

N.º	Indicadores		Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE2P3.1	N.º clientes con telemedida		 Meta 9.4	500.000	700.000	950.000
LE2P3.2	% N.º de contratos gestionados con AWA/N.º de contratos Mayores de 20.000 clientes con telelectura		 Meta 9.4 - 9.5	90 %	100 %	100 %
LE2P4.1	Incremento del % del número de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes/ N.º empleados totales		  Meta 8.8 - 9.b	10 % -	10 % -	10 % 15 %
LE2P5.1	% Cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad		 Meta 16.5	> 95 %	> 95 %	> 95 %

 Perímetro Global (en los casos en los que no es global se especifica el perímetro concreto).

 Perímetro: España  
Resto países.

## LE3. Gestión de personas

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



CONTRIBUCIÓN  
AGENDA  
2030



## LE3. Gestión de personas

- Objetivos:**
- Contribuir a los objetivos de salud integral (*one health*) de los empleados de la compañía, entendiendo que tan importante como el bienestar físico es el emocional.
  - Ser capaz de fidelizar y generar una identidad de organización atractiva y sostenible, con capacidad para atraer el talento.
  - Contribuir a la necesaria transformación hacia una cultura sostenible de la organización adaptándose a las nuevas demandas hacia las compañías (flexibilidad, digitalización, diversidad e inclusión, papel activo de las organizaciones ante los problemas sociales, etc.).

### PROYECTOS



**P1** Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad



**P2** Be talent/formación

**P3** Mejora de la experiencia del empleado/a

### ACCIONES

- ◆ Sensibilizar a directivos y a mandos para promover una cultura inclusiva.
  - ◆ Afianzar a la cadena de valor en la cultura de diversidad.
  - ◆ Gestionar la empatía de la plantilla sobre los diferentes tipos de diversidad y ante sesgos inconscientes.
  - ◆ Crear programas de impulso del talento femenino.
- 
- ◆ Desarrollar análisis y formación asociada a puestos/roles específicos.
  - ◆ Gestionar el conocimiento/plataformas técnicas de formación sectoriales.
  - ◆ Construir espacios de encuentros formativos/proyectos de transformación cultural.
- 
- ◆ Desarrollar análisis del conocimiento, uso y satisfacción de las medidas Be Aqualia.
  - ◆ Realizar entrevistas de salida y análisis de resultados.

## LE3. Gestión de personas

### PROYECTOS



**P4** Cero daños a los trabajadores



**P5** Proyecto Salud integral

### ACCIONES

- ◆ Promocionar de manera continua un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que garantice la eficacia en los procesos de evaluación de riesgos, la investigación de los incidentes y la participación de los trabajadores.
  - ◆ Reducir los índices de siniestralidad mediante las siguientes acciones:
    - ◆ Fomento del aprendizaje organizacional.
    - ◆ Incremento de la cultura preventiva.
    - ◆ Mejora de la eficacia de la actividad formativa.
    - ◆ Mejora del desempeño en seguridad y salud de los contratistas.
    - ◆ Control de los riesgos críticos.
- 
- ◆ Garantizar la salud ocupacional de los trabajadores mediante la implementación de protocolos de vigilancia médica y la concertación de servicios con proveedores de salud en todo el ámbito de Aqualia.
  - ◆ Mejorar la salud integral de los trabajadores mediante programas voluntarios de salud emocional y actividades de promoción de hábitos saludables.

## LE3. Gestión de personas

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE3P1.1	Porcentaje de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	 Meta 5.5	Incrementar las contrataciones/promociones de mujeres en puestos de mandos intermedios de acuerdo a los compromisos acordados en el III Plan de igualdad.		
LE3P2.1	N.º medio de horas de formación por empleado y año	 Meta 8.5	Mantener/incrementar el número de horas respecto al año anterior o en su defecto ampliar el alcance de N.º de empleados que recibe formación en materias estratégicas para la compañía.		
LE3P3.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	 Meta 8.5	Mantener/mejorar los indicadores de compromiso/satisfacción de los empleados (según resultados Encuestas de Clima laboral).		
LE3P4.1	Índice de frecuencia de accidentes <sup>1</sup>	 Meta 8.8	8,93	8,48	8,06
LE3P5.1	Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	 Meta 3.d	70 %	80 %	90 %

<sup>1</sup> (N.º de accidentes con baja /N.º de horas trabajadas) 1.000.000



## LE4. Estrategia financiera y 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.

El desarrollo y los objetivos de esta línea estratégica están definidos en el Plan Estratégico de Negocio de Aqualia.



## LE5. Ética y compliance

Como gestores privados de un bien público, somos conscientes de nuestro deber hacia los ciudadanos. Ejemplo de este respeto máximo está en que operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.

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



CONTRIBUCIÓN  
AGENDA  
2030



## LE5. Ética y *compliance*

- Objetivos:**
- Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el *compliance* de Aqualia a través de una implantación 360º.
  - Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del proceso de digitalización en el que está inmersa la compañía tanto en los procesos del ciclo integral del agua como en la gestión de los clientes y empleados.

### PROYECTOS



**P1** Desarrollo del modelo de *compliance*

**P2** Formación y sensibilización en cultura ética

**P3** Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros

**P4** Cultura ética en la cadena de suministro



### ACCIONES

- ◆ Implantar un modelo de *compliance* de Aqualia en todas las sociedades controladas.
  - ◆ Promover la implantación de un modelo de *compliance* en las sociedades no controladas.
  - ◆ Realizar el análisis de riesgos de cumplimiento en las sociedades internacionales 100 % Aqualia.
  - ◆ Jornadas de coordinación con los *Compliance Officer* locales “Compliance Days”.
- 
- ◆ Acciones de formación en materia de *compliance* (anticorrupción, conflictos de intereses, etc.) a todos los empleados.
  - ◆ Plan de comunicación y sensibilización sobre cuestiones de *compliance* “Compliance tips”.
- 
- ◆ Procesos de Diligencia Debida 360º (socios, colaboradores, agentes y clientes industriales).
  - ◆ Acciones de formación y sensibilización sobre los principios éticos de Aqualia a terceros con los que participamos en proyectos conjuntos.
- 
- ◆ Implantación y seguimiento del proceso de homologación de proveedores.

## LE5. Ética y *compliance*

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE5P1.1	% Sociedades activas controladas con modelo <i>compliance</i> implantado	 Meta 16.5 - 16.6	100 %	100 %	100 %
LE5P1.2	% Sociedades activas no controladas con modelo de <i>compliance</i> implantado	 Meta 16.5	50 %	60 %	70 %
LE5P2.1	% Empleados online que han recibido formación sobre Código Ético	 Meta 16.5 - 16.6	95 %	95 %	95 %
LE5P2.2	% Empleados offline que han recibido formación sobre Código Ético	 Meta 16.5 - 16.6	20 %	40 %	60 %
LE5P3.1	% Externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético	 ODS 16	85 %	90 %	95 %
LE5P4.1	% Proveedores homologados sobre los proveedores materiales <sup>1</sup>	 ODS 17	60 %	70 %	90 %
LE5P4.2	% Proveedores materiales <sup>1</sup> que han recibido formación en aspectos ASG	 Metas 12.8 - 13.3	60 %	75 %	95 %

<sup>1</sup> Proveedores materiales: proveedores con actividades relevantes y facturación > 50.000€ durante los últimos tres años (2021-2023), en España.



## LE6. Comunicación estratégica

Sabemos 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 sostenibles. En Aqualia hemos definido un rumbo a seguir y, gracias a la flexibilidad de adaptación que gozamos, asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.

La gestión del ciclo integral del agua es una actividad muy compleja que requiere de profesionales especializados y con una gran vocación de servicio. Para Aqualia el diálogo con sus grupos de interés es estratégico. Con el fin de trasladar este mensaje, apostamos por reforzar nuestra estrategia de comunicación como operador de un servicio público esencial.



CONTRIBUCIÓN  
AGENDA  
2030



## LE6. Comunicación estratégica

- Objetivos:**
- Poner en valor el desempeño de Aqualia como operador especializado en la gestión del ciclo integral del agua.
  - Conseguir conectar las diferentes realidades y contextos de la compañía, a través de un relato único, en el que todos los empleados se reconozcan y al que aporten su perspectiva única.

### PROYECTOS



P1

**Construir un Plan Anual de Comunicación con el objetivo de mostrar de forma categorizada a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios.**



P2

**Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca.**



### ACCIONES

- Desplegar acciones de comunicación que logren un posicionamiento de empresa líder y con capacidad de influencia en el sector (licencia social), pongan en valor la evolución tecnológica y la adaptación al cambio climático de la empresa con el foco en la educación y sensibilización en sostenibilidad, trasladen que la compañía aporta valor real a los municipios/países a través de su actividad en la gestión del ciclo integral del agua.
- Activar líneas formativas internas y externas con temáticas sobre narrativa/comunicación corporativa, portavocía, reputación, sostenibilidad y ODS.

## LE6. Comunicación estratégica

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE6P1.1	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	 Meta 12.8 – 13.3	90 %	90 %	90 %
LE6P1.2	% Clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	 Transversales	> 80 %	> 80 %	> 80 %
LE6P1.3	Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales (rango 1-5)	 Transversales	> 4	> 4	> 4
LE6P2.1	N.º de reuniones informativas <sup>1</sup>	 Meta 12.8 – 13.3	12	12	12
LE6P2.1	Grado % de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos	 Meta 12.8 – 13.3	> 80 %	> 80 %	> 80 %

<sup>1</sup> Reuniones informativas sobre temas estratégicos de la compañía. Al menos una por región. Reuniones por regiones a las que asistirán directores de delegación, jefes de producción, jefes funcionales o jefes de servicio.



Perímetro Global

## LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Formamos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio. Por ello, conocemos bien sus características geopolíticas y climáticas, además de sus necesidades sociales, especialmente en este tiempo convulso que ha demostrado lo interdependientes que somos los unos de los otros.

Con una visión amplia y comprometida de que el agua es vital para las personas, cada día ayudamos a construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva.



## LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

**Objetivos:** Contribuir a los grandes retos globales a través de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde un liderazgo colaborativo que impulse alianzas para la generación de impacto positivo.

### PROYECTOS



**P1** Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento

### ACCIONES

- ◆ Clasificación y seguimiento de clientes en función de los mecanismos tarifarios.
- ◆ Identificación del número de beneficiados por tarifas sociales a los que se les garantiza el acceso al agua y servicios de saneamiento (España, Italia, Portugal, Francia y Georgia).

# LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo

N.º	Indicadores	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024-26
LE7P1.1	% de clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia beneficiados con tarifas sociales/clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia con posibilidad de acceso a tarifas sociales en el servicio de agua y saneamiento	 Meta 6.1	Aumentar el número de clientes que pueden beneficiarse de tarifas sociales, promoviendo tarifas/mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional.

## Un plan dinámico

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia se caracteriza por ser un documento dinámico, es decir, cada año Aqualia da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos y de las líneas de actuación incluidas en el plan a través de la publicación del Informe de Sostenibilidad.

Gracias al proceso de escucha, tenemos en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés y los temas que les preocupan. Dado que es un plan que busca una consolidación y progresión, está sujeto a posibles cambios y ajustes con el objetivo de adaptarnos al contexto y a las nuevas situaciones que puedan acontecer en cualquiera de sus líneas de acción.





Este documento, el Plan Estratégico Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026 recoge un conjunto de objetivos que, en todo o en parte, van más allá de lo que exige la ley y están dirigidos a contribuir al desarrollo sostenible.

Aqualia tiene el firme propósito de acometer y cumplir todos ellos. No obstante, se reservan la facultad de modificar, posponer o cancelar su cumplimiento sin que ello implique responsabilidad legal, aunque se compromete a justificar públicamente en su Informe de Sostenibilidad anual estas posibles eventualidades.

FCC Aqualia S. A. 2023

Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad exclusiva de Aqualia. Se permite su reproducción total o parcial únicamente para su difusión sin fines comerciales.