



aqualia

Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023

Revisión Mayo 2023

Contenidos

01	Un plan para la Década de la Acción.....	3
02	Una hoja de ruta sólida y transversal.....	4
03	Análisis DAFO y líneas estratégicas.....	6
	Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023.....	7
	Línea 1. Comunicación estratégica.....	8
	Línea 2. Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación y adaptación al cambio climático.....	9
	Línea 3. Tecnología para una gestión integrada.....	10
	Línea 4. Gestión de personas.....	12
	Línea 5. Ética y <i>compliance</i>	15
	Línea 6. Impacto social.....	16
	Línea 7. Alianzas estratégicas.....	17
04	Nuestro compromiso con la triple sostenibilidad	18



“La razón de ser de Aqualia es aportar soluciones técnicas y prestar un servicio de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua, preservando los recursos hídricos, el medio ambiente y mejorando ejes de nuestra estrategia: el crecimiento internacional, la rentabilidad financiera y la integración de la sostenibilidad en todas las áreas de la cadena de valor y en el modelo de negocio.

Hoy es más necesaria que nunca la trazabilidad que este Plan permite, no solo para medir nuestros progresos y rendir cuentas al Consejo de Administración, sino para responder a las demandas de la sociedad y proveernos de una capacidad de mejora permanente”.

Félix Parra, CEO de Aqualia

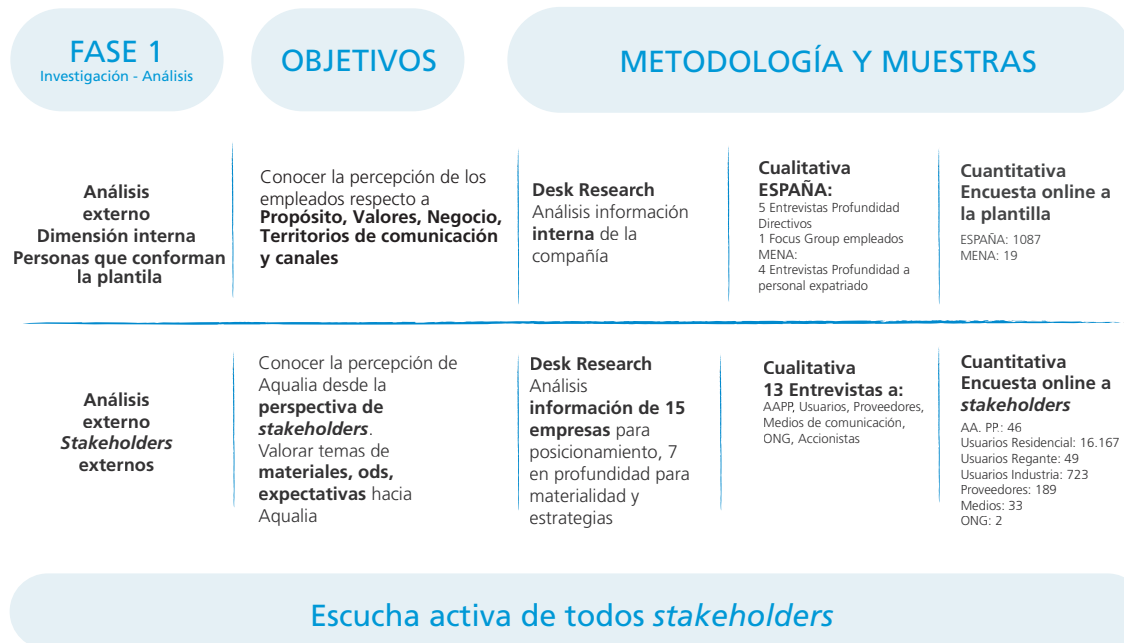
Un plan para la Década de la Acción

La emergencia climática y la crisis sanitaria han marcado el inicio de la década. El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, alineado con la estrategia de la compañía y con la Agenda 2030, establece los ejes de actuación y propone iniciativas concretas destinadas a maximizar la contribución de Aqualia al desarrollo sostenible, incluida 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.

La definición del Plan parte del análisis de materialidad estratégica que Aqualia realizó en 2020, donde se identificaron y priorizaron las expectativas de los grupos de interés internos y externos de la compañía, así como los ODS a los que Aqualia debería contribuir. De las conclusiones de este trabajo surge el análisis DAFO que se muestra más adelante y que supone el punto de partida para la elaboración del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023.

La Política del Sistema de Gestión de Aqualia establece, entre sus principios de actuación, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos suponen también un marco de referencia para la definición de un Plan Estratégico de Sostenibilidad que determine los ODS en los que va a contribuir e integre la cuantificación y el reporte.

Ficha técnica investigación realizada (*)



(*) A la información obtenida en este proyecto de materialidad estratégica se añadieron los resultados de la encuesta realizada en 2018 a las personas que conforman la plantilla, donde se indagó sobre temas relevantes.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad marca la ruta para progresar en el propósito de Aqualia: asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades en las que trabajamos prestando un servicio público, la gestión sostenible del agua. Garantizando con orgullo y compromiso el derecho universal/glocal al agua.

Una hoja de ruta sólida y transversal

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



01

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



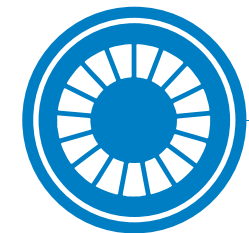
02

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



03

**Con cuatro grandes fuerzas
tractoras que complementan la
estrategia financiera y de negocio**
Personas, tecnología, acción climática
y comunicación



04

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

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



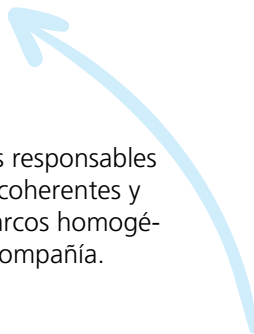
01

Con un enfoque integrador bottom up

Aprobación por el máximo nivel ejecutivo de la compañía: Comité de Dirección y Comité de ESG.

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

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

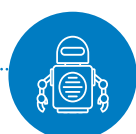


02

Con cuatro grandes fuerzas tractoras que complementan la estrategia financiera y de negocio



PERSONAS



TECNOLOGÍA

ACCIÓN
CLIMÁTICA

COMUNICACIÓN



03

Con recursos asignados e instrumentos de seguimiento sólidos y relevantes

- Cuadro de mando por cada línea estratégica:

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 se realizarán utilizando la dotación presupuestaria de cada área responsable.
- El registro de datos y resultados permitirá analizar la evolución del plan y establecer las medidas correctivas adecuadas.



04

Como expresión del compromiso de Aqualia con los ODS

- La materialidad ha permitido determinar los ODS prioritarios de negocio y los ODS corporativos.
- La vinculación de los KPIs con las distintas metas permite medir cuantitativamente la contribución de Aqualia a los ODS.
- Aqualia ostenta la Certificación de AENOR sobre la contribución de su estrategia a los ODS.

Análisis DAFO y líneas estratégicas

El DAFO DINÁMICO (*) permite comprender el estado de situación de la gestión ASG en Aqualia y trazar las líneas estratégicas para la toma de decisiones.

(*) La matriz de riesgos de la compañía, independiente de este análisis, contempla también similares debilidades y amenazas.

Debilidades

- D1 Digitalización de procesos
- D2 Tarifa vs Reputación social
- D3 Innovación
- D4 Desarrollo del sector industrial
- D5 Falta de transparencia
- D6 Personas adecuadas para expansión internacional
- D7 Desarrollo de negocio muy ligado a AA. PP.

Fortalezas

- F1 Experiencia en gestión del ciclo integral del agua
- F2 Personas comprometidas con la orientación al cliente
- F3 Ética en el negocio
- F4 Calidad del servicio
- F5 Implicación ambiental
- F6 Solvencia financiera
- F7 Implicación social

Amenazas

- A1 Obsolescencia del desarrollo tecnológico
- A2 Talento: prevenir la "Huida de talento"
- A3 Riesgos geo-sociopolíticos en el desarrollo internacional
- A4 Entrada de nuevos competidores
- A5 Emergencia climática
- A6 Cambios de regulación
- A7 Remunicipalización

Factores críticos de éxito

Oportunidades

- O1 Circularidad del agua y gestión de la escasez
- O2 Actor relevante para el desarrollo sostenible: Decenio del Agua
- O3 Profesionalización del *know-how* interno
- O4 Digitalización
- O5 Desarrollo para la reutilización de recursos
- O6 Crecimiento internacional
- O7 Crecimiento en el sector industrial

Factores críticos de éxito

Líneas estratégicas

El agrupar los resultados del DAFO en siete líneas estratégicas permite evaluar la previsión de progreso trazada por el plan.

A continuación, se presenta el detalle de proyectos, acciones e indicadores propuestos para cada línea estratégica, excepto la relativa a estrategia financiera y de negocio, que no corresponde al ámbito del plan.

- 1 *Comunicación estratégica*
- 2 *Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación y adaptación al cambio climático*
- 3 *Tecnología para una gestión integrada*
- 4 *Gestión de personas*
- 4 *Ética y compliance*
- 6 *Impacto social*
- 7 *Alianzas estratégicas*



PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023

● Objetivos

● Principales proyectos

8 9 17

7 Alianzas estratégicas

- Contribuir con los ODS de Aqualia desde las alianzas estratégicas.
- A través de las alianzas con terceras partes, Aqualia contribuye al logro de los objetivos 2030.

2 Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación, adaptación al cambio climático

- Impulsar las iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.
- Dirigidos a:
 - La reducción del consumo hídrico **6**
 - La optimización energética y reducción de las emisiones **7 13**
 - La protección y recuperación del ecosistema **14 15**
 - El traslado de los proyectos de I+D+i a la producción **6 9 12 13**

6 Impacto social **6**

- Definir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua y reforzar el vínculo con las comunidades
- Dirigidos a programas de acción social y mecanismos para garantizar el acceso al agua para todos, así como al 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.

4 Gestión de personas **5 8**

- Seguir contribuyendo con los objetivos salud y bienestar, igualdad diversidad, empleo digno saludable.
- Dirigidos a avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.

5 Ética y compliance **12 13 16**

- Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y de compliance de Aqualia a través de una implantación 360°.
- Dirigidos al desarrollo del modelo de compliance, la formación en cultura ética y la homologación de proveedores.

3 Tecnología para una gestión integrada **6 8 9 11 12**

- Lograr una tecnología que permita un uso y una gestión eficiente de los recursos 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 desarrollar **Aqualia Water Analytics (AWA)** para la gestión inteligente del agua en las ciudades, implantar la movilidad en la gestión de procesos del ciclo integral para una mejora de los tiempos y mayor eficacia de los equipos, así como la integración de plataformas.

12 13

1 Comunicación estratégica

- Lograr comunicar el valor que aporta Aqualia como gestores del servicio público del agua.
- Dirigidos a tener un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia.



COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Comunicar el valor que aporta Aqualia como gestores del servicio público del agua - ODS  

01

Un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia

Proyectos



P1

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



P2

Unificar el relato narrativo estratégico en la web corporativa.



P3

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).

Desplegar acciones de comunicación que 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.

Desplegar acciones de comunicación que trasladen que la compañía aporta valor real a los municipios/países a través de su actividad en la gestión del ciclo integral del agua.

Unificar las diferentes webs en un agregador de contenidos que unifique el relato narrativo estratégico del Plan de Comunicación y la identidad visual corporativa.

Activar líneas formativas internas y externas con temáticas sobre narrativa/comunicación corporativa, portavocía, reputación, sostenibilidad y ODS.



COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Comunicar el valor que aporta Aqualia como gestores del servicio público del agua - ODS  

01

Un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LEP1.1	Grado de cumplimiento. % Acciones de comunicación ejecutadas por grupos de interés que corresponden a las líneas P1.1, P1.2 Y P1.3. (Informativo/esfuerzo)	ODS 12 y 13 Meta 12.8 y 13.3	90%	90%	90%
LEP1.2	NPS* (cliente final)	Transversales	> 5	> 5	>5
LEP2.1	% de contenidos en una misma plataforma web que cubran los mensajes necesarios para cumplir con las acciones de las líneas P1.1, P1.2, P1.3, el propósito general de la compañía y sus valores/atributos. (Informativo/esfuerzo)	ODS 12 y 13 Meta 12.8 y 13.3	50%	75%	100%
LEP3.1	Nº de reuniones informativas** (Informativo/esfuerzo)	ODS 12 y 13 Meta 12.8 y 13.3	4	6	6
LEP3.2	Grado % de satisfacción respecto a utilidad de herramientas y contenidos ofrecidos. (Actitudinal/percepción/reputacional)	ODS 12 y 13 Meta 12.8 y 13.3	80%	80%	80%

*Net Promoter Score. Indicador que mide la experiencia del cliente. NPS = % promotores (valoraciones 10 y 9) - % detractores (valoraciones entre 7 y 0).

**Reuniones por regiones a las que asistirán directores de delegación, jefes de producción, jefes funcionales, jefes de servicio.

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

Impulsar las iniciativas encaminadas a la mitigación y adaptación al cambio climático - ODS 

02

Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación

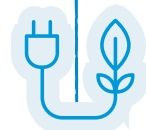
Proyectos

Acciones



P1 Reducción del consumo hídrico

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



P2 Optimización energética y reducción de emisiones

Cálculo de la huella de carbono individualizada por país.
Uso de energías renovables.
Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.
Transformación de la flota de vehículos.



P3 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad

Identificación de los espacios protegidos (biodiversidad).
Iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad.



P4 Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de i+D a la producción

Portfolio de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático.
Mecanismos de transferencia tecnológica desde I+D a la producción.



EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

02

Impulsar las iniciativas encaminadas a la mitigación y adaptación al cambio climático - ODS 

Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
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) (Perímetro condicionado variable)	ODS 6. Meta 6.4	No aplica	No aplica	27%
LE2P1.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (Contratos con antigüedad superior a 5 años) (Perímetro variable)	ODS 6. Meta 6.4	12%	12%	12%
LE2P2.1	% países donde se calcula la huella de carbono sobre el total de países donde opera Aqualia (Contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro condicionado variable)	ODS 13 Meta 13.2	100%	100%	100%
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)	ODS 7 Meta 7.2	No aplica	No aplica	Año 2030 50%
LE2P2.3	Reducción del % de kWh/m ³ de energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable (Cálculo ponderado utilizando los m ³ gestionados en cada uno de los tres procesos). (Contratos MWC y BOT con una antigüedad superior a 5 años)	ODS 7 Meta 7.3	No aplica	No aplica	3%
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)	ODS 7 Meta 7.3	No aplica	No aplica	3%

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

02

Impulsar las iniciativas encaminadas a la mitigación y adaptación al cambio climático - ODS 

Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE2P2.5	% Vehículos con bajas emisiones de CO ₂ sobre el total de la flota de vehículos. (Flota de turismos y vehículos ligeros)	ODS 13. Meta 13.2	No aplica	No aplica	2030 100% de la flota
LE2P3.1	Nº de nuevos espacios de biodiversidad identificados (Dato de partida: 145) (Perímetro variable)	ODS 6,14 y 15 Meta 6.6,14.2 y 15.5	>5	>5	>5
LE2P3.2	Nº de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema (*)	ODS 6,14 Y 15 Metas 6.6,14.2 y 15.5	>5	>5	>5
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	ODS 6,12,9 Y 13 Metas 6.3,6.4,9.1,12.4 y 13.1	2	2	2
LE2P4.2	Nº de acciones de transferencia tecnológica desde I+D a la Producción realizadas durante el año	ODS 6,12,9 Y 13 Metas 6.3,6.4,9.1,12.4 y 13.1	2	2	2

(*) Entre las instalaciones que se encuentran en zonas protegidas de gran valor medioambiental, que en 2019 fueron 122, identificar en cuales se están llevando a cabo acciones específicas en favor de la biodiversidad.

TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

03

Lograr una tecnología que permita un uso de recursos y una gestión eficientes, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia - ODS 

Digitalizar el ciclo integral del agua para la mejora del servicio al cliente y gestionar eficientemente los recursos bajo la plataforma Aqualia LIVE

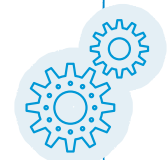
Proyectos

Acciones



P1

(Aqualia LIVE)
**Atención
omnicanal al
cliente**



P2

(Aqualia LIVE)
**Gestión de activos
y mantenimiento**



P3

(Aqualia LIVE)
**Water Analytics
(AWA)**

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.

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.

Disponer de una plataforma para la gestión inteligente del ciclo integral del agua.

Capturando y normalizando los datos de los distintos dispositivos con independencia del fabricante y de las comunicaciones (GPRS, LoraWan, NarrowBand, etc.).

Utilizando tecnologías de *Big Data*, *Cloud Computing*, *Machine Learning* e Inteligencia Artificial.

Aplicado en la detección temprana de fugas, disponer de un balance hidráulico en tiempo real, *smartmeters*, eficiencia energética, *digital twin*.



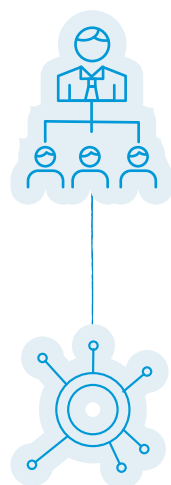
TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

03

Lograr una tecnología que permita un uso de recursos y una gestión eficientes, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia - ODS 

Digitalizar el ciclo integral del agua para la mejora del servicio al cliente y gestionar eficientemente los recursos bajo la plataforma Aqualia LIVE

Proyectos



P4

Mayor eficiencia en la gestión

P5

App Be Aqualia de comunicación con las personas que conforman la plantilla

Acciones

Análisis de los procesos (ASIS) (*).

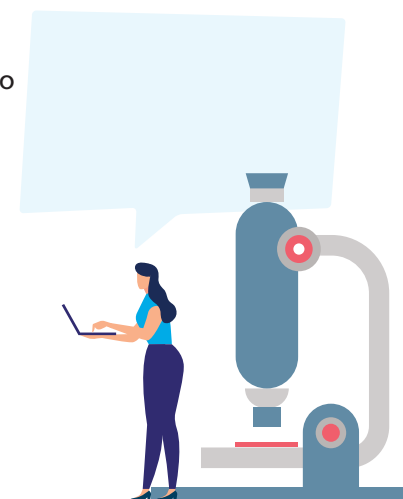
Definición de los nuevos procesos (TOBE) (*).

Adaptaciones e implantación de los mismos.

Poner a disposición de de la plantilla sin cuenta de correo corporativa, una app que permita la comunicación bidireccional Empresa – Empleado con información de nómina, retenciones, seguridad y salud, etc.

Punto informativo digital en las oficinas ("totem").

(*) Herramientas de gestión que ayudan en la descripción y la mejora de los procesos internos.



TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

03

Lograr una tecnología que permita un uso de recursos y una gestión eficientes, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia - ODS **6 8 9 11 12**

Digitalizar el ciclo integral del agua para la mejora del servicio al cliente y gestionar eficientemente los recursos bajo la plataforma Aqualia LIVE

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE3P1.1	Nº de clientes que utilizan la Oficina Virtual	ODS 9. Meta 9.b	330.000	330.000	339.900
LE3P1.2	Nº de contratos con factura electrónica	ODS 12. Meta 5	575.000	650.000	680.000
LE3P2.1	Nº de servicios que utilizan la aplicación de movilidad (NOW)*	ODS 9. Meta 9.1	451	10% ↑ Base 2021	15% ↑ Base 2021
LE3P3.1	Nº de servicios trabajando con <i>Big Data</i> e Inteligencia Artificial (AWA)**	ODS 6 y 9. Meta 6.4,9.1 y 9.4	39	15% ↑ Base 2021	30% ↑ Base 2021
LE3P3.2	Nº de contadores digitales de telelectura	ODS 6,9 Y 11 Meta 6.4,9.1 y 11.b	115.000	172.500	258.750
LE3P5.1	Nº de empleados que tienen descargada la app Be Aqualia	ODS 8. Meta 8.8	6.150	x2 las nuevas descargas del 2021	x2 las nuevas descargas del 2022

*Aplicación móvil para trabajadores de campo con todas las funcionalidades necesarias para su trabajo diario.

**AWA: Aqualia Water Analytics.

GESTIÓN DE PERSONAS

04

Seguir contribuyendo principalmente a los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable - ODS  

Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro

Proyectos

Acciones



P1

Seguir avanzando en materia de conciliación



P2

Seguir avanzando en sensibilización y diversidad

Adaptar el catálogo de medidas Be Aqualia en función de distintos colectivos.

Comunicar las medidas Be Aqualia adaptándolas a las necesidades de los diferentes colectivos.

Formación en conciliación a la dirección y mandos intermedios.

Sensibilizar en la cultura de la conciliación a la cadena de valor a través de los distintos soportes de comunicación con cada uno de los destinatarios.

Acciones de sensibilización en los diferentes tipos de diversidad (género, edad, capacidades, etc.).

Acuerdos de colaboración con asociaciones que promuevan la contratación de personas con discapacidad.

Acciones de voluntariado.

Acciones de formación y sensibilización con directivos y mandos intermedios en una cultura inclusiva en la compañía.

Sensibilizar en la cultura de diversidad a la cadena de valor a través de los soportes de comunicación con los distintos destinatarios.



GESTIÓN DE PERSONAS

04

Seguir contribuyendo principalmente a los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable - ODS **5** **8**

Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro

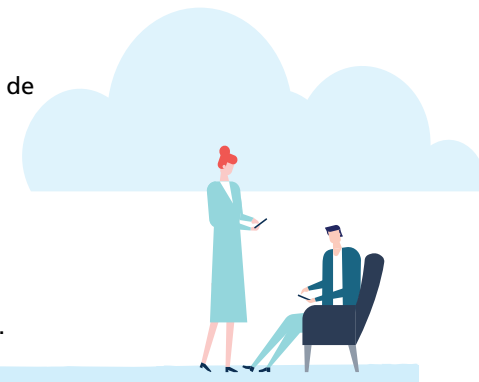
Proyectos

Acciones



- P3.1** **Empresa saludable: promoción de la salud**
- P3.2** **Empresa saludable: evaluación y mejora de la salud**
- P3.3** **Proyectos psicosociales y de salud emocional**
- P3.4** **Liderazgo preventivo**

- Desarrollo de iniciativas en salud.
- Premio semestral a la mejor iniciativa saludable.
- App Be Aqualia – botón salud y bienestar – Contenidos.
- Presentación a premios y reconocimiento de buenas prácticas.
- Adhesión a la Declaración de Luxemburgo.
- Encuestas de salud sobre hábitos saludables.
- Autoevaluación del bienestar mental y emocional mediante la herramienta Psicomet.
- Formación para la mejora de hábitos saludables.
- Acciones de análisis: Impacto COVID -Salud y Bienestar EMOCIONAL-.
- Actuaciones para mejorar la salud emocional de los empleados.
- Acciones de promoción entre los empleados del Programa de Ayuda al Empleado y de Psicomet.
- Acciones de formación en gestión emocional.
- Acciones de sensibilización en factores psicosociales a los mandos intermedios.
- Paseos de seguridad de la alta dirección.
- Elaborar un protocolo para incluir la cultura preventiva Be Aqualia en proveedores.



GESTIÓN DE PERSONAS

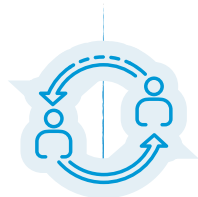
04

Seguir contribuyendo principalmente a los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable - ODS **5** **8**

Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro

Proyectos

Acciones

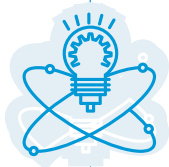


P4

Employer Branding Aqualia

Acciones de comunicación "Employer Branding".

Realizar entrevistas de salida para conocer los motivos de quienes se van de manera voluntaria.



P5

Gestión del conocimiento: formación técnica y profesional a empleados

Campus Portal de formación de la empresa (Escuelas de conocimiento).



P6

Plan de apoyo al expatriado

Plan de comunicación del expatriado.



P7

Formación y espacios de encuentro (Proyecto de transformación cultural).

Visitas del CEO a delegaciones.

Jornadas dirigidas a jefes de servicio para exposición de líneas estratégicas.

Foros de encuentro.



GESTIÓN DE PERSONAS

Seguir contribuyendo principalmente a los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable - ODS 5 8

04

Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE4P2.1	Porcentaje de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	ODS 5 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		
LE4P3.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (Encuesta de la voz del empleado o similar)	ODS 8 Meta 8.5	Mantener/mejorar los indicadores de la última encuesta de clima realizada en 2019 (91% está orgulloso de trabajar en esta empresa)	Mantener/mejorar los indicadores de la última encuesta de clima realizada	Mantener/mejorar los indicadores de la última encuesta de clima realizada
LE4P3.2	Índice de frecuencia de accidentes*	ODS 8 Meta 8.8	10,4	9,9	9,4
LE4P4.1	Nº medio de horas de formación por empleado y año**	ODS 8 Meta 8.5	Mantener/incrementar el número de horas empleado respecto al año anterior o en su defecto ampliar el alcance de nº empleados que recibe formación		

* (Nº de accidentes con baja /nº de horas trabajadas) 1.000.000

** Dato 2020: 94% empleados y 97% empleadas recibieron formación. Nº horas de formación /trabajador: 9,75 Nacional y 17,74 Internacional.

ÉTICA Y COMPLIANCE

05

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 360° - ODS **12** **13** **16**

Alineamiento para la toma de decisiones y difusión de buenas prácticas

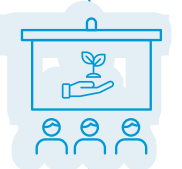
Proyectos

Acciones



P1

Desarrollo del modelo de *compliance*



P2

Formación en cultura ética



P3

Homologación de proveedores

Aprobación de políticas y procedimientos en sociedades 100% Aqualia.

Aprobación de políticas y procedimientos en países con socios.

Implantación de controles para mitigar riesgos en materia de corrupción.

Acciones para formar y sensibilizar a los empleados online.

Acciones para formar y sensibilizar a los empleados offline.

Due diligence a terceras partes: socios, agentes y clientes privados.

Implantación y seguimiento del proceso de homologación de proveedores.



ÉTICA Y COMPLIANCE

05

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 360° - ODS 12 13 16

Alineamiento para la toma de decisiones y difusión de buenas prácticas

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE5P1.1	% de sociedades controladas con modelo de <i>compliance</i> implantado	ODS 16 Meta 16.5 y 16.6	100%	100%	100%
LE5P2.1	% de empleados <i>online</i> que han visualizado las acciones de sensibilización en cultura ética lanzadas (tips, vídeos, etc.) (media anual)	ODS 16 Meta 16.5 y 16.6	80%	90%	100%
LE5P2.2	% de empleados <i>online</i> que han recibido formación sobre el Código Ético y anticorrupción	ODS 16 Meta 16.5 y 16.6	85%	87%	90%
LE5P2.3	% de empleados <i>offline</i> que han recibido algún input sobre cultura ética (tips, vídeos, punto del empleado, etc.)	ODS 16 Meta 16.5 y 16.6	50%	60%	70%
LE5P3.1	% proveedores homologados (NALANDA) sobre las susceptibles de homologación*	ODS 16 Meta 16.5 y 16.6	9%	60%	80%
LE5P3.3	Acciones de sensibilización en empresas proveedoras	ODS 12 y 13 Meta 12.8 y 13.3	5	4	4

* 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).

IMPACTO SOCIAL

Difundir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua para reforzar el vínculo con las comunidades - ODS 

06

Programas de acción social y mecanismos para garantizar a todos el acceso, así como medición del impacto de los proyectos

Proyectos



P1.1

Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento

P1.2

Proyecto de acción social ligado a:

Bonos sociales y subvenciones

Identificación de clientes vulnerables

Acciones

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 beneficiados por bonos, tarifas o subvenciones, a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento (Italia, Portugal, Francia y Georgia).



IMPACTO SOCIAL

Difundir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua para reforzar el vínculo con las comunidades - ODS 6

06

Programas de acción social y mecanismos para garantizar a todos el acceso, así como medición del impacto de los proyectos

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE6P1.1.1	Nº de clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	1.825.000	2.300.000	2.400.000
LE6P1.2.1	Nº de clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	22.105	50.000	60.000
LE6P1.2.2	Nº de clientes de Italia, Portugal y Francia con acceso a tarifa subvencionada en el suministro de agua y saneamiento	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	176.000	197.000	199.000
LE6P1.2.3	Nº de clientes de Italia, Portugal, y Francia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	3.054	3.085
LE6P1.2.4	Nº de clientes de Georgia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	652.500	659.000
LE6P1.2.5	Nº de clientes de Georgia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	24.074	24.315

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde alianzas estratégicas - ODS   

07

Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS

- P1. Alianza con Cáritas en el ámbito de la acción social para el acceso al agua
- P2. Acuerdo de colaboración público-privada con la Universidad de Almería para la realización de proyectos de investigación en distintos procesos del ciclo integral del agua (ámbito académico y medioambiental)
- P3. Alianza intersectorial en el ámbito de la gobernanza, StepbyWater, para acelerar la contribución-país a los objetivos y metas del ODS 6



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde las alianzas estratégicas - ODS 6 9 17

07

Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS

No.	INDICADORES	ODS	OBJETIVO 2021	OBJETIVO 2022	OBJETIVO 2023
LE7P1.1	Nº de centros sociales que están subvencionados en el acceso al agua	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	10%↑	10%↑
LE7P1.2	Nº de personas beneficiadas que están subvencionadas en el acceso al agua	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	10%↑	10%↑
LE7P1.3	Inversión para esta subvención en el acceso al agua	ODS 6 Meta 6.1 y 6.2	No aplica	5% ↑	5% ↑
LE7P2.1	Satisfacción curso de verano organizado por la Cátedra Aqualia, Universidad de Almería	ODS 6 y 9 Meta 9.5	No aplica	+90%	+90%
LE7P2.2	Nº de trabajos TFM y TFG en la Cátedra Aqualia	ODS 6 y 9 Meta 9.5	No aplica	5% ↑	5% ↑
LE7P3.1	Nº de empresas que han firmado el decálogo de StepByWater	ODS 6 y 17 Metas 6 (todas), 17.14,17.16 y 17.17	No aplica	1 ↑	2 ↑
LE7P3.2	Nº de acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza	ODS 6 y 17 Metas 6 (todas), 17.14,17.16 y 17.17	No aplica	4	5
LE7P3.3	Nº de artículos de divulgación posteados en la web	ODS 6 y 17 Metas 6 (todas), 17.14,17.16 y 17.17	No aplica	10%↑	10%↑
LE7P3.4	Nº de conferencias realizadas	ODS 6 y 17 Metas 6 (todas), 17.14,17.16 y 17.17	No aplica	2	3
LE7P3.5	Nº de eventos desarrollados	ODS 6 y 17 Metas 6 (todas), 17.14,17.16 y 17.17	No aplica	5	5

Nuestro compromiso con la triple 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. El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 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.

Compromisos por la actividad de Aqualia

	Prioritarios							
Relevancia de los ODS para el negocio	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	3 SALUD Y BIENESTAR 	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 
Metas a las que contribuye	6.1 6.2 6.3 6.4 6.a y 6.b Garantizar la disponibilidad y gestión sostenible del agua y saneamiento para todos	12.2 12.4 12.5 Asegurar la gestión sostenible de los recursos naturales	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada	9.4. Modernizar las infraestructuras utilizando los recursos con mayor eficacia	11.b Aumentar el número de ciudades que adopten el uso eficiente de recursos	3.3 Poner fin a las enfermedades transmitidas por el agua	13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias	7.2. Aumentar la proporción de energía renovable en el conjunto de las fuentes energéticas
Algunos ejemplos de proyectos dirigidos a la meta	Proyectos de acción social para garantizar el acceso al agua y al saneamiento. Reducción del consumo hídrico	Traslado de los proyectos de I+D+i en circularidad del agua a la producción	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS	Proyectos de Aqualia LIVE para la gestión eficiente del agua	Implantación del balance hidráulico: modelización de redes	Proyectos de medición del impacto de los proyectos en países: PPP for Cities	Optimización energética y reducción de emisiones	% de energía renovable producida % de energía de origen renovable

Nuestro compromiso con la triple sostenibilidad

Compromisos corporativos

Relevancia de los ODS para el negocio



Metas a las que contribuye

1.4. Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan acceso a los servicios básicos, los recursos naturales, etc.

4.3. Asegurar el acceso igualitario a una formación técnica, profesional y superior de calidad

5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios

8.5. 8.6. 8.8. Promover el empleo digno para todas las personas, en un entorno seguro y donde se protejan sus derechos

15.1. Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas

16.5 Reducir la corrupción y el soborno

16.6 Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Algunos ejemplos de proyectos dirigidos a la meta

Identificación de clientes vulnerables para garantizar el acceso al agua y saneamiento

Campus de formación corporativo (Escuelas de conocimiento)

Formación y sensibilización con directivos y mandos intermedios en una cultura inclusiva en la compañía

Colaboración con asociaciones que promuevan la contratación de personas con discapacidad.

Difundir la cultura preventiva Be Aqualia en proveedores

Iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad

Desarrollo del modelo de compliance

Formación en cultura ética



aqualia



www.aqualia.com