



REGENERACIÓN

para un futuro en positivo

Informe de Sostenibilidad 2023

Índice

Conversamos con nuestro CEO	4
1. Somos Aqualia	10
2. Estrategia de impacto: consolidamos nuestra hoja de ruta	26
3. Gobernanza: impulsamos su versión más transformadora y sostenible	50
4. Planeta: comprometidos con la regeneración	74
5. Personas: gestionamos el bienestar de un equipo global	112
6. Tecnología y digitalización para un servicio excelente	132
7. Impacto social y alianzas: generamos vínculos de confianza	154
Anexos	168



¿Quieres saber más?

Escanea con tu dispositivo móvil los códigos que encontrarás a lo largo del Informe para poder acceder a más información.

Regenerar

Del lat. *regenerāre*.

1. tr. Dar nuevo ser a algo que degeneró, restablecerlo o mejorarlo.

A veces una sencilla palabra puede ser esa mariposa cuyo aleteo provoque una revolución, sostenible, en este caso. Así es el momento que vivimos, donde las palabras han dejado de ser sonidos que desaparecen, son acciones de hoy para el mañana con las que investigamos y frenamos el cambio climático, damos nueva vida a ecosistemas y ayudamos a propiciar un bienestar social justo.

Hipócrates ya lo sugería: «Practica los actos que te acerquen al futuro». Estamos en una posición privilegiada, como agentes de cambio, para decir que ya hemos tomado esta sugerencia como llamada a la acción. Muestra de ello es nuestro Informe de Sostenibilidad 2023, un altavoz de la capacidad y la voluntad de Aqualia para, a través de la regeneración, contribuir a darle la vuelta a la situación y proyectarnos hacia un futuro en positivo.

Tenemos las claves para liderar el cambio

Félix Parra | CEO de Aqualia

Conversamos con Félix Parra, CEO de Aqualia, como preámbulo perfecto para este Informe de Sostenibilidad que recoge el ejercicio 2023. A través de su visión de conjunto de la compañía, destacamos la importancia de ser valientes a la hora de tomar decisiones, sobre todo respecto a las que conciernen a la sostenibilidad (ASG).

Hay algo que, como un hilo invisible, une a las civilizaciones que se han sucedido a lo largo de la historia. Este hilo es líquido, pues es precisamente el agua, y su necesidad de tenerla cerca, la que ha determinado la vida de las personas –los movimientos demográficos, los asentamientos y su supervivencia–. Según Naciones Unidas, una de cada seis personas en el mundo vive con estrés hídrico, estadística que se prevé vaya en aumento debido al cambio climático. En pleno siglo XXI el derecho universal de acceso al agua debería estar consolidado. Conscientes de ello, desde Aqualia defendemos que el cambio no solo sea verde y digital, sino que también debe ser azul, y poner así en valor uno de los elementos más transversales de la Agenda 2030: el agua. Retomamos el hilo para hablar con Félix Parra, CEO de Aqualia, y contextualizar cómo es el momento actual y las expectativas de futuro del sector.

Un cambio de paradigma

La regeneración como motor

En los últimos años existe un cambio de paradigma en la esencia de las empresas, tanto desde el punto de vista organizacional como en sus valores. Se ha traspasado esa barrera invisible que dejaba estancos y privados muchos asuntos de las compañías, dando paso a una apertura de miras sin precedentes y una mayor transparencia. Este hecho ha significado un enriquecimiento dentro de la conciencia empresarial, caracterizado por el abrazo a maneras que tienen en cuenta el ecosistema en el que la compañía impacta.

Aqualia ejemplifica perfectamente este cambio vital esencial y lo pone en práctica en muchos ámbitos, pero sobre todo en la creación y análisis de procesos de consulta y escucha activa de los grupos de interés llevada a cabo para el Plan Estratégico de Sostenibilidad. Desde su experiencia como CEO de Aqualia, ¿cómo ha vivido este cambio y qué significan para el progreso de la compañía procesos como la investigación de la doble materialidad?

Afortunadamente todo se va asimilando y encauzando, la circunstancia se ha impuesto, aunque derivada de una crisis o, mejor dicho, permacrisis, que ha provocado que seamos una empresa más consciente. No se puede seguir con el mismo modelo de crecimiento sin una visión de hacia dónde se quiere llegar, cuando los recursos o son escasos o sufren el deterioro climático, como es el caso del agua. Desde Aqualia hace tiempo que decidimos trabajar desde nuestra conciencia. Y esta tiene vocación de cuidado de las personas y del medio ambiente, sin dejar de tener los pies en la tierra, lo que nos ha permitido que desde el realismo tomemos decisiones importantes que nos ligan necesariamente a los criterios ASG y a los ODS de Naciones Unidas. Han sido decisiones valientes –y nada fáciles– tomadas desde una visión analítica que no ha eludido la responsabilidad que una empresa como la nuestra posee y, aunque sabemos que las fórmulas mágicas no existen, hay que dar el primer paso y sumarlo a muchos otros. Esto ha sido apreciado por nuestros clientes, nos consta, tanto aquí como fuera, donde hemos crecido de manera que la actividad internacional ya supera a la que realizamos en España.

Mediante esta evolución en el negocio, la compañía crece ligada al gran reto de la gestión eficiente del agua, y lo hace con el objetivo de aportar nuestro granito de arena en la regeneración para un futuro positivo, con la que estamos tan identificados. Algo muy importante para Aqualia. La idea de regeneración forma parte de nuestra identidad, gestionar bien el ciclo integral del agua es fuente de vida para las personas, por esta razón el negocio y el impacto social son intrínsecos a la identidad de Aqualia.

Emergencia climática

Valorar la oportunidad

Del mismo modo, la emergencia climática ha provocado que tanto la sociedad, como las instituciones y las mismas empresas hayan adoptado nuevos puntos de vista, poniendo el bienestar y el futuro de las personas y del planeta en el centro. Y aunque queda mucho por hacer, para Aqualia –que como actividad principal tiene la responsabilidad de la gestión eficaz de uno de los recursos más preciados como es el agua–, ¿qué ha significado este cambio y qué medidas para mitigar el cambio climático opina que son prioritarias?

Sin duda, las directrices de Naciones Unidas, los ODS, así como las directivas europeas y los criterios de gestión empresarial ASG (basados en la perspectiva del triple balance), se han convertido en una guía común que encamina los esfuerzos globales hacia la mitigación de los efectos negativos y freno del cambio climático. Todos estamos implicados y somos responsables. En el caso concreto del sector del agua este momento –y como si fuéramos los bosques de la madera de los Stradivarius, madera que mejoró su sonoridad a causa de una sequía sin precedentes en entre 1645 y 1715 que originó un crecimiento de los árboles extremadamente lento–, se ha convertido en una oportunidad para poder hacer grandes cambios sistémicos avalados por la necesidad coyuntural. Este cambio, los grandes retos socioambientales (en concreto el reto del agua, emergencia climática en general...) son realmente una oportunidad para el negocio y un impulso para la innovación continua en la que estamos inmersos.

En general, se puede decir que todas las medidas son prioritarias. Pero la tendencia al desacoplamiento subraya que el crecimiento económico no va ligado necesariamente a más



Félix Parra | CEO de Aqualia

emisiones de CO₂, por ejemplo. En 2023, nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 ha promovido que un 50 % de la energía consumida provenga de fuentes renovables. Y esta es una de las vías de acción principales para Aqualia. Somos conscientes de que el concepto de crecimiento ligado al modelo de recursos ilimitados no es compatible con un uso consciente del agua, y que debemos entender que lo que hacemos como compañía tiene como principal objetivo el bienestar de la sociedad en su conjunto. Nuestra aspiración es ayudar a vivir mejor.

Además, nuestra área de acción ha crecido, porque no solo gestionamos el ciclo del agua, sino que atendemos las necesidades del entorno local donde actuamos para trascender a nivel global. Impactamos inevitablemente en la sociedad y en el medio ambiente y esto pone el foco de lleno en una gobernanza consciente que aproveche el momento y dé la vuelta a las circunstancias adversas. En este aspecto, los empleados de Aqualia se sienten tan

“La idea de regeneración forma parte de nuestra identidad, gestionar bien el ciclo integral del agua es fuente de vida para las personas”.

comprometidos con la gestión del ciclo del agua como en su papel social en las localidades donde opera la compañía.

Inversión e I+D

Piedras angulares de avance sostenible

La necesidad del cuidado consciente del ciclo integral del agua provoca una actualización de servicios e infraestructuras que involucran directamente a Aqualia. Pero esta actualización requiere de mayor inversión y sintonía en las alianzas con gobiernos estatales y locales. De hecho, esta relación público-privada es uno de los temas principales derivados del estudio de doble materialidad llevado a cabo en 2023. ¿Cómo describiría en la coyuntura actual la relación de Aqualia con las entidades públicas con las que trabaja?

Aqualia es una compañía totalmente afianzada en el sector, con una solvencia que hemos demostrado a lo largo de los años. Se ha logrado gracias a que hemos sabido innovar y adaptarnos a los cambios concretos o geopolíticos. Y en todo momento hemos podido mantener y llevar, allí donde operamos, nuestros valores éticos. Esta labor ha tenido recompensas que repercutirán en el servicio al cliente. Como ejemplo citar que nos han reconocido, según el ranking de *Global Water Intelligence*, como *Best Water Company of the Year 2023*, y que nos hayan concedido, diez entidades bancarias lideradas por CaixaBank, un crédito verde de 1.100 millones.

El camino hacia el desarrollo sostenible conlleva una inversión importante, pero cuyas acciones como son las obras de infraestructuras, la I+D para regeneración de aguas residuales, la digitalización de todo el proceso, el ahorro de agua en la prevención de fugas, el fomento de la economía circular y la relación con proveedores locales, etc. se llevan a cabo con una visión a largo plazo. Es decir, allí donde operamos el aumento de la eficiencia ha sido exponencial, la implicación en el ámbito local es destacada, y la propuesta de soluciones y las inversiones responden a requisitos de eficacia hacia un impacto positivo en el entorno por parte de Aqualia. Ante las condiciones extremas que circundan la idea del agua como recurso: sequía, restricciones, inundaciones, averías... respondemos con la experiencia de estar presentes en 18 países y dar servicio a más de 45,2 millones de personas, erigiéndonos como la solución a los problemas de abastecimiento y gestión.

“Se necesita mayor inversión —sobre todo una inversión que cree valor regenerativo—, y a la vez políticas que no dejen a nadie atrás. La implicación de nuestra empresa ha evolucionado y crecido”.

No obstante, cumplir con la Agenda 2030 es el gran reto, pues requiere de una enorme inversión. La Unión Europea ha estimado que, para cumplir el Acuerdo de París, se necesitan alrededor de 180 billones de euros de inversión adicional anual hasta 2030. Por otro lado, y según Naciones Unidas, se calcula que en 2030 se necesitará el 160 % del agua disponible para satisfacer la demanda de la población global. Son datos que subrayan la importancia del bien que gestionamos, algo de lo que somos conscientes y responsables. El desafío es de tal envergadura que, ahora más que nunca, solo una eficaz articulación de la colaboración público-privada puede garantizar un cumplimiento de los objetivos. Una parte importante de nuestro trabajo es, junto con los poderes públicos, ser capaces de vertebrar esa colaboración. Por ello, somos un aliado de referencia para las instituciones a la hora de afrontar las crisis hídricas de las próximas décadas.

Una llamada a la acción

Financiación consciente

Retomando el hilo de la financiación, el estudio *La Inversión Sostenible y Responsable en España 2023*, elaborado por Spainsif y DWS señala que la cuota de los activos gestionados con algún criterio ambiental, social o de gobernanza (ASG) ha aumentado del 51 al 55% sobre el total comercializado en España. Asimismo, el Fondo Monetario Internacional (FMI) predice que las necesidades de inversión para mitigar el cambio climático en las economías en desarrollo y mercados emergentes se cuadruplicarán hasta alcanzar los 2 billones de dólares en 2030. Según su experiencia ¿cómo valora este incremento?

Sin duda, estos datos trasladan el buen momento de la implicación de todos los agentes en dejar de *procastinar* y empezar a luchar en serio contra el cambio climático. Por otro, muestran el valor que por fin se está otorgando a una gestión sostenible, y con ello me refiero a los ejes ASG.

Nosotros mismos trabajamos ya sobre líneas estratégicas alineadas con estos ejes, líneas con las que se busca contribuir a los ODS. Esto en un momento clave en el que se sabe que la crisis climática está suponiendo pérdida de competitividad. El dato que lo avala es relevante, pues se estima que España ha perdido un 1,8 % del PIB en un año (2022) debido al cambio climático. Como empresa que ocupa un lugar en primera línea ante los efectos de esta crisis ambiental, debemos valorar la importancia de estos datos. Se necesita mayor inversión –sobre todo una inversión que cree valor regenerativo–, y a la vez políticas que no dejen a nadie atrás. La implicación de nuestra empresa ha evolucionado y crecido. En este sentido, me gustaría que las personas que conformamos Aqualia asumiéramos, cada uno desde sus posibilidades, este liderazgo hacia el cambio.

Críticos y constructivos

Conocimiento del hartazgo “sostenibilidad”.

Y desde una empresa como Aqualia que lidera el cambio sostenible allí donde opera, y según su experiencia personal como CEO de la compañía, ¿qué opinión le produce el exceso de información (infoxicación) relacionado con el concepto de sostenibilidad? Si bien comentamos que hay un cambio de paradigma ya instalado, por fin, ¿no ha sido este a costa de malear, para bien o para mal, esta palabra?

Sí, es posible que las palabras, como conceptos vivos en el uso del lenguaje de las personas, a veces se agoten. En este caso quizá por puro hartazgo, pero a la vez creo que es un mal menor, aunque sí conviene reconducir su valor e importancia. Para ello, necesitamos tener un punto de vista amplio que recoja todo el prisma, escuchar y aprender de especialistas y economistas en riesgos y retos sociales y ambientales como sociólogos, científicos, economistas de impacto. Huir del pensamiento único estimula la creatividad. También nos debería inspirar para aprender del mundo cultural, por ejemplo, que ofrece muchas herramientas para unirnos en el reto común y facilitar el encuentro

más de
13.700*

empleados en todo el mundo

*+40,2 % sobre 2021 por la expansión internacional

más del **30 %**

de la energía consumida en la compañía proviene de fuentes renovables

más del **215 %**

incremento en inversión en digitalización sobre 2021

30 y **12**
metas en ODS

en los que impactamos desde nuestro Plan Estratégico 2021-23

de soluciones ante los desafíos que tenemos delante en los próximos años. Y 2030 no está tan lejos.

Precisamente, un libro que me gustó, aunque muchos lo catalogan de “activista”, y que me hizo reflexionar sobre el tema fue *Contra la sostenibilidad* de Andreu Escrivà. En el libro denuncia la devaluación de la palabra acusando sobre todo al mundo del marketing y al doble juego de muchas empresas. También esto es parte de la evolución, una palabra puede caducar, pero lo más importante es toda la revolución que ha traído consigo. Debemos cuestionarnos siempre los esquemas económicos, ambientales y sociales sobre los que se asienta el desarrollo sostenible, pero es una forma de mirar diferente que se ha instalado y no tiene vuelta atrás. Se puede decir que ya somos nativos sostenibles, vemos la sostenibilidad como un vector de transformación, de crecimiento orgánico, liderazgo y competitividad. Un factor diferencial, quizá sí, pero con un mismo propósito.

Por otro lado, independientemente del concepto de sostenibilidad, hacia donde debemos focalizar nuestra atención es en lograr un impacto positivo sobre las comunidades gracias a una buena gestión del agua. Pero, sin duda, hay que incentivar las políticas –de empresas o instituciones– que impactan de manera positiva más que castigar lo contrario, es decir, fomentar a quienes más podemos acelerar el cambio y nos comprometemos para conseguirlo, aunque antes nos corresponde a nosotros asumir el rol de agente clave para liderarlo y demostrar – con nuestro desempeño –, que hemos dado pasos importantes incluso cuando no nos los pedían.

Nuevas tecnologías

Aliadas de la sostenibilidad

En el camino hacia ese cambio hay un eslabón que se ha erigido en fundamental y que desde Aqualia se reivindica así, este es la digitalización y adopción de las nuevas tecnologías en la gestión de la cadena de valor del sector del agua. Sabemos que la inteligencia artificial ya está ayudando en muchos de los procesos de control y, por otro lado, cuando más expuesto se está a través de nuevas tecnologías más vulnerabilidades en cuanto a ciberseguridad se pueden destapar. ¿Cómo gestiona Aqualia esta ambivalencia, la oportunidad y el riesgo en la misma moneda?

Somos conscientes de que los riesgos que irrumpen con fuerza son los tecnológicos, y precisamente así

lo expone el reciente *Informe de Riesgos Globales de World Economic Forum 2024*. La ciberseguridad, la inteligencia artificial, o el uso de la misma para desinformar y tergiversar, son temas importantes a los que prestar atención. Además de mencionar en el estudio el cambio climático, la geopolítica y los cambios demográficos, factores que se pueden ver influenciados por el uso fraudulento de la información.

También The CEO Outlook Pulse Survey, de julio de 2023, publicaba que entre los grandes desafíos corporativos de la próxima década se encontraban la sostenibilidad y la inteligencia artificial. Hasta el punto de que, según Larry Fink, de Blackrock, se habla de nuevas fuerzas estructurales que configuran un nuevo orden económico y que posicionan la inteligencia artificial y la digitalización a la cabeza de sectores en crecimiento.

En Aqualia asumimos estos riesgos como los desafíos continuos a los que nos enfrentamos. Pero, independientemente de ello, la digitalización está suponiendo un avance sin precedentes a la hora de realizar una gestión eficaz del ciclo del agua, y su uso está enfocado para impactar positivamente en el entorno. En este sentido, la evolución cualitativa que se ha producido en Aqualia en estos tres últimos años, con la integración de la IA, *machine learning* y los sistemas *big data* configurando la plataforma Aqualia Live, supone un salto sin precedentes en el control integral de todos los procesos y nos ha posicionado como principales aliados de los clientes institucionales.

La personas

Progreso y comunidad

Uno de los *leitmotiv* de Aqualia es “Personas que trabajan para personas”, un lema que entronca directamente con las de la ASG y con varias de las líneas estratégicas del Plan Estratégico de Sostenibilidad. ¿Hasta qué punto ha sido determinante en el crecimiento de Aqualia el hecho de situar a las personas en el centro del tablero?

Este cambio coyuntural en la gobernanza de Aqualia ha sido vital. Hace años la empresa era el paraguas bajo el que se amparaban empleados sin más. En los últimos tiempos, y coincidiendo con este cambio de paradigma o sistémico o de pensamiento, como queramos llamarlo, se ha puesto en valor a las personas que conforman una empresa, gracias a las cuales una marca evoluciona, piensa y crece. Y me gustaría matizarlo con un aspecto importante que

“La evolución cualitativa que se ha producido en Aqualia en estos tres últimos años, con la integración de la IA, machine learning y los sistemas big data configurando la plataforma Aqualia Live, supone un salto sin precedentes en el control integral de los todos los procesos y nos ha posicionado como principales aliados de los clientes institucionales”.

se ha desprendido de los procesos de escucha con personal de países donde Aqualia ha empezado a operar. En estas conversaciones se ha destacado la calidad humana y técnica de los empleados, y cómo se convierten en referentes especializados y con una alta calidez para integrar a las nuevas incorporaciones. Esa idea de colaboración, de integrar desde la calidez es, en muchas ocasiones, un aspecto diferenciador de Aqualia en el extranjero.

Hoy en día no se puede hablar de sostenibilidad si esta no trae de la mano a las personas y su entorno, y esta no se conseguirá si se deja a alguien atrás. En este sentido, desde Aqualia luchamos para que nadie se quede atrás. Podemos concretar en que nuestra labor consigue acercar agua potable a comunidades que antes lo tenían complicado. Incluso la digitalización ha facilitado exponencialmente los procesos, pero para que este trabajo de defensa del acceso a una vida digna y mejor se lleve a cabo tiene que haber un equipo humano detrás. Me siento muy orgulloso del equipo Aqualia, pues no solo ha logrado el éxito del negocio, sino que se ha conformado como un equipo generoso e implicado, cuyo único objetivo es buscar el bienestar de las personas. Algo que me recuerda a la niña Benjamina de Atapuerca, por quien la comunidad formada por individuos no emparentados fue capaz de renunciar a su propio beneficio, y hasta la propia vida, por cuidar a una niña. Un ejemplo maravilloso de lo que significa la comunidad como organización que ensambla perfectamente el cuidado de las personas y el progreso por el bien común.

El Consejo de Administración de Aqualia ha designado a Santiago Lafuente, director para España, como nuevo CEO de la empresa desde el 9 de abril de 2024.

Toma el relevo a Félix Parra, que ha desempeñado este cargo desde 2013, y que alcanza su jubilación.

Desde el ahora

El futuro se construye

Recapitulando, podemos decir que Aqualia está en una posición privilegiada, lleva años realizando procesos de escucha estratégica a sus GG.II., ya comenzó una transformación cultural profunda hacia la sostenibilidad y tiene la convicción, avalada desde la gobernanza, de que estos son los pasos apropiados para conseguir un mayor bienestar y poder consolidar el negocio de forma consciente. Desde este presente ¿cómo ve el camino de la compañía en los próximos años?

Tenemos aún mucho por hacer, pero las líneas estratégicas de nuestro Plan de Sostenibilidad, aun siendo flexibles, marcan una hoja de ruta sólida en nuestro desempeño, a la vez que están arraigadas en nuestros valores éticos. Somos optimistas porque estamos ya actuando, y sabemos lo que hay que hacer. Además, sentimos la legitimación social por nuestro desempeño, y tomamos las riendas de este liderazgo con valentía. El futuro permitirá reforzar, madurar y estar en mejores condiciones que otras empresas que aún no han iniciado este camino transformador.

Sin dejar de ser conscientes de que la tendencia –según *World Economic Forum 2024*– viene mostrando que el cambio climático seguirá siendo un riesgo al que atender, junto a la pérdida de biodiversidad o la contaminación. Y que a ello se suman el aumento de preocupaciones de otra índole, como el coste de la vida, la soledad, la tecnología... que señala la encuesta *Priority Compass* de FII (en la que participan 50.000 personas de 23 países). Pero, desde Aqualia vemos el futuro con la fortaleza de la energía, el conocimiento y las ganas. Además, gracias a la financiación verde, se pueden llevar a cabo los cambios necesarios. Queda mucho por hacer, pero queremos y podemos conseguirlo.



Somos Aqualia

Un mundo en constante transformación
Modelo de negocio y estrategia de la compañía
Propósito, valores y cultura
Hitos 2023
Presencia global
Creación de valor en cifras

1.487,40 M€	Cifra de negocio
45,2 millones	N.º de habitantes servidos
1.283,31 millones de m ³	Agua potable producida



+10 %
EBITDA con
respecto a 2022

+9 %
empleados con
respecto a 2022

Un mundo en constante transformación

Negocio del siglo XXI para los retos del siglo XXI

El mundo está inmerso en un cambio continuo y cada vez más acelerado. Un mundo en el que la interconexión global, los avances tecnológicos y los cambios sociales se entrelazan creando una red que no cesa de crecer y evolucionar. Este contexto de evolución sin fin no sólo redefine la forma de vivir, trabajar y relacionarse de las personas entre sí y el entorno, sino que también presenta desafíos y oportunidades sin precedentes. Un momento emocionante que trae consigo innovaciones tecnológicas revolucionarias y avances en la conciencia social y ambiental, pero que tiene como telón de fondo el deterioro y la disminución de los recursos naturales. El cambio climático es una realidad que se deja notar en cada punto del planeta con episodios extremos de sequía, inundaciones incontrolables o el deshielo veloz de los polos, por ejemplo.

“La compañía tiene experiencia en distintos escenarios y países. Esto representa una fuente de conocimiento para los equipos”.

JAVIER SIERRA,
COUNTRY MANAGER, EGIPTO

Aqualia es consciente de que como parte de la sociedad y como empresa existen múltiples retos a los que sumarse, lo que empuja a la compañía a desarrollar estrategias de sostenibilidad reales que intervienen en la economía, en el sistema productivo y, en definitiva, en la creación de un estilo de vida

más cuidadoso con las personas y con el planeta a largo plazo. En Aqualia se trabaja desde “el ahora”, sin postergar la responsabilidad, para mitigar el cambio climático cuidando del recurso esencial para la vida: el agua.

El Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial pone el foco en cuatro ejes críticos que están determinando comportamientos globales: el calentamiento del planeta y sus consecuencias –según datos de la Comisión Europea y del Observatorio Europeo de la Sequía, los años 2022 y 2023 han sido años de climas extremos–, los cambios y el crecimiento de las poblaciones, la aceleración y disrupción tecnológica y, también, los desplazamientos geopolíticos.

En este contexto y en relación transversal con estos ejes –en cuanto a lo que a Aqualia concierne–, el acceso al agua, recurso vital, y al saneamiento, servicio crítico, no resultan ajenos a estos riesgos. En pleno siglo XXI el acceso universal al agua debería estar consolidado. Sin embargo, hoy más que nunca, se ve amenazado este derecho. Abordar este desafío en este contexto mundial es, sin duda, el gran reto al que Aqualia se enfrenta y al que puede contribuir con la experiencia de un líder del sector.

Afortunadamente, la coyuntura anima a afianzar la colaboración entre gobiernos, comunidades y entidades de gestión privada como Aqualia, para poder hacer frente a desafíos y encontrar soluciones eficaces a los problemas de abastecimiento, saneamiento y depuración y así optimizar un recurso escaso como es el agua. Valga como ejemplo el rápido proceso de urbanización que se está dando en países emergentes, algo que conlleva, sin duda, la mejora de las condiciones de vida de la población, pero que también obliga a un ejercicio profesional que cuide de la necesidad de un acceso digno al agua.

Modelo de negocio y estrategia de la compañía

En el escenario actual, desde Aqualia se aportan soluciones técnicas y se prestan servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua con el objetivo de mejorar el bienestar de las personas y de las comunidades en las que se interviene. En este desempeño, la forma de trabajar de Aqualia tiene como cimiento la preservación de los recursos hídricos y el medio ambiente a través de: la innovación para mejorar la eficiencia en la gestión, de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas como guía, camino y fin, y de acuerdo con los marcos legales y regulatorios existentes en cada geografía.

Aqualia es uno de los principales operadores internacionales, y focaliza su gestión en modelos de negocio basados en la colaboración público-privada. La actividad está orientada en áreas geográficas concretas, en las que se actúa siempre con el propósito de lograr un crecimiento sostenible y mantenido a largo plazo. Se aplican criterios para que la rentabilidad sea razonable en todos los ámbitos de la cadena de valor que comprende el ciclo del agua, desde el diseño de instalaciones hasta la gestión de grandes proyectos de inversión en sistemas hídricos.

Las actuales necesidades del mercado junto con las exigencias normativas europeas conllevan un aumento de la demanda de servicios hídricos eficientes orientados a la sostenibilidad de los procesos productivos, lo que ha supuesto un mayor desarrollo del área de negocio Aqualia Industrial.

A lo largo de más de 30 años de experiencia, Aqualia ha demostrado un elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental buscando siempre el apego y la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que se manifiesta en la actualización del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 de la compañía y en los pilares en los que fundamenta el negocio:

- 1. Sostenibilidad.** La actividad de Aqualia comprende unos objetivos esenciales encaminados a la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030; en concreto, con todo lo relacionado con el uso del agua como bien escaso, así como con la lucha contra la contaminación del medio ambiente, el cambio climático y su impacto ambiental y social. Para ello, innovar en sostenibilidad y jugar un papel importante en la economía circular es prioritario para la compañía.
- 2. Digitalización y tecnología.** La transformación digital de Aqualia y la aplicación de soluciones tecnológicas en los procesos conforman un eje clave en su presente y el futuro. El desarrollo de estas áreas permitirá optimizar 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 mejorar todos aquellos procesos relacionados con la organización interna de la compañía y del servicio al cliente.
- 3. Internacionalización.** La acción de la compañía está vinculada estrechamente al crecimiento sostenible y a una expansión internacional que responde a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, especialmente en Europa, América y MENA.

Por otro lado, Aqualia es consciente de la importancia del desempeño esencial que lleva a cabo allí donde opera, por ello busca trascender, ir más allá, y fortalecer la conexión con el entorno y la sociedad mediante iniciativas de valor social, diálogo y transferencia de conocimientos. De esta manera se trabaja en crear una cultura organizacional ejemplar, fomentando competencias, confianza y orgullo entre los empleados para lograr los objetivos estratégicos de la compañía.

Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos

Entre los modelos de negocio que Aqualia despliega en las distintas zonas geográficas se encuentran los siguientes:



Estación depuradora de aguas residuales Abu Rawash, Egipto.

GCIA

La actividad más importante de Aqualia es la gestión de los servicios públicos del ciclo integral del agua mediante modelos concesionales de largo plazo o tenencia de activos en propiedad en países con sistemas regulatorios contrastados. Actualmente, desde la compañía se opera en concesiones municipales de agua en España, Portugal, Italia, Francia y Colombia, así como activos en propiedad en España, República Checa, Georgia y Colombia.

BOT

Concesiones de infraestructuras en las que se 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. Aqualia concentra su actividad en este modelo de negocio en España, América (México, Perú, Chile y EE. UU.) y MENA (Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Catar y E.A.U.).

O&M

Comprende servicios de operación, mantenimiento y explotación de las infraestructuras hidráulicas. Este servicio permite disponer con continuidad de agua de calidad, lo que exige de la dedicación, tecnología, profesionalidad y experiencia necesarias para lograr la máxima excelencia en los procesos. Aqualia cuenta con estos modelos de negocio en E.A.U y LATAM (México).

EPC

Se refiere a *engineering, procurement and construction*, es decir, aquellos modelos en los que desde Aqualia se realizan proyectos de diseño y construcción, sin que se lleve a cabo la operación de estos. La experiencia de trabajar con empresas de construcción líderes permite crear alianzas para reducir y minimizar los riesgos de la construcción. La compañía cuenta con contratos EPC en Europa (Rumanía), LATAM (Colombia) y MENA.

Propósito, valores y cultura

La base de nuestro día a día

Aqualia pone todos los esfuerzos en conseguir el equilibrio y el bienestar de todos, además de en construir colaboraciones sólidas con otros. Como empresa privada que gestiona un bien público, se cumplen 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 de los ciudadanos. Por ello, el propósito de la compañía se basa en liderar, gestionar y facilitar alianzas que ayuden a superar el estrés hídrico y favorecer la calidad de vida que proporciona el acceso al derecho universal al agua y así como poder asegurar el progreso de las personas y comunidades en las que se actúa.

En estos valores se inspira y asienta la cultura y el Código Ético de Aqualia, y desde ellos se afronta el reto de la gestión eficiente e innovadora del ciclo integral del agua. Con esta forma de ser se construye una cultura propia que deja en cada territorio donde se opera las señas de identidad de la compañía, buscando siempre dejar un impacto positivo.

Prueba del compromiso que desde Aqualia se tiene con el desarrollo sostenible está en que, desde finales de 2020, es 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 de 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 se han llevado a cabo en Aqualia durante 2023, de acuerdo con el Pacto Mundial, así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



LOS VALORES Y ATRIBUTOS QUE SOSTIENEN LA COMPAÑÍA Y ESTÁN DECIDIDOS A SEGUIR DEMOSTRANDO SON:

- 1 Experiencia especializada en cada fase de la gestión del ciclo integral del agua
- 2 Orientación hacia el bienestar presente y futuro de las personas
- 3 Calidad y eficiencia en el servicio
- 4 Solvencia y consistencia financiera
- 5 Innovación
- 6 Implicación ambiental, sensibilización y divulgación
- 7 Implicación social
- 8 Ética, transparencia e integridad en el negocio



Hitos 2023

● NEGOCIO SOSTENIBLE

● PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Febrero

● Global ASG

En febrero de 2023, Pacto Mundial reconoce que Aqualia ha alcanzado un nivel avanzado en triple sostenibilidad: la compañía ha sido reconocida por su esfuerzo por adoptar acciones relacionadas con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

● Japón. Hidrógeno verde

Presentación de los proyectos Misiones Eclósion y Zeppelin en Japón, por Víctor Monsalvo, donde se destacaron las oportunidades del sector del agua para impulsar proyectos de hidrógeno verde: generación y almacenamiento en Valle de Hidrógeno de Yamanashi.

● España. Energías renovables

Se impulsa la sostenibilidad energética en la depuradora de Jerez con la instalación de 1.580 placas fotovoltaicas, reduciendo el consumo eléctrico en un 22,6 % y evitando la emisión de 708.900 kg de CO₂ al año.

Mayo

● Berlín. Global Water AWARDS

Se celebró en Berlín el Global Water Summit. Allí se entregaron los Global Water AWARDS 2023, galardones que otorga la plataforma de comunicación británica Global Water Intelligence y a los que también se les conoce como los "Oscar del Agua". Aqualia obtuvo el premio a la Mejor Empresa de Aguas del Año (Water Company of the Year 2022).

● España. Economía y finanzas

Premio al mejor préstamo sostenible de 2022, que otorgó la organización OFISO a Aqualia, reconociendo el compromiso de la institución y las personas por impulsar los recursos financieros hacia proyectos y actividades sostenibles.

Junio

● Abu Dabi. Seguridad y Salud

La compañía fue premiada por el desempeño en Salud y Seguridad. *Abu Dhabi Sustainable Water Solutions Company (SWS)* hizo entrega del premio al contratista del año en el ámbito de la Seguridad y Salud a Aqualia MACE, que gestiona el saneamiento de más de 1,3 millones de habitantes en el Emirato de Abu Dabi (Abu Dabi capital y la ciudad de Al Ain).

● República Checa. Biodiversidad

En República Checa, Aqualia gestionó la introducción de especies autóctonas de peces en el entorno de los humedales de aves de Kozmice fomentando la biodiversidad.

Julio

● Francia. Gestión

Aqualia, a través de su filial francesa SEFO, consolida su presencia en Francia en 41 municipios, atendiendo a casi 920.000 habitantes y posicionándose como el cuarto operador más grande después de Veolia, Suez y Saur.

● Colombia. Biodiversidad

Proyecto liderado por la Asociación para el Desarrollo Comunitario y Ambiental de Caño Viejo (ASPRODECAVI) cuyo objetivo es la conservación y protección de la tortuga autóctona de río devolviendo la esperanza a una especie que habita en los ríos Sinú y Magdalena, en Colombia.

Agosto

● Tenerife. Desalación

Sale a la luz *Capturing the sea* –especializada en soluciones innovadoras para crear nuevas fuentes de agua dulce (desalación)–, con el reportaje de la BBC *Storyworks*, protagonizado, entre otros, por Naiara Hernández, investigadora del departamento de I+D en Aqualia. Este documental expone cómo en

Aqualia aplica ideas innovadoras para desalar agua de mar a partir del proyecto MIDES, desarrollado en Tenerife (Islas Canarias), en colaboración con el IMDEA Water Institute.

Septiembre

● España. ODS

Aqualia recibió reconocimiento local de la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz (CEC) en su III Certamen de Reconocimiento del Compromiso Empresarial por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Aqualia, gestora de los servicios municipales de agua de 16 localidades gaditanas, ha sido merecedora del galardón por su iniciativa del "Sosteníblómetro", el barómetro ciudadano de conductas sostenibles.

Octubre

● Colombia. Comunicación y educación

La secretaria de Educación y la Biblioteca Municipal de Cereté (Colombia) reconocieron a la compañía por contribuir en la formación de nuevas generaciones en la importancia del agua y la sostenibilidad de recursos a través de la web Aqualiaeduca. Además, Aqualia recibió el reconocimiento del Ministerio del Trabajo de la República de Colombia en colaboración con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, por su destacada participación en la Estrategia de Inclusión Laboral, abriendo oportunidades de empleo en Riohacha (La Guajira).

● España. Digitalización

El Gobierno de España aprobó el proyecto del PERTE de Digitalización del Ciclo del Agua Urbano, dotado con 1.600 millones de euros de los fondos del Mecanismo Europeo de Reconstrucción y Desarrollo. Se han convocado dos licitaciones, cada una de ellas con 200 millones de euros de subvención. En la primera, Aqualia fue adjudicataria del proyecto presentado para el Campo de Gibraltar (Cádiz). Se han presentado 13 propuestas en diferentes zonas de la geografía nacional a la segunda convocatoria.

● Bucarest (Rumanía). Infraestructuras

Finalización del proyecto de modernización y ampliación de las instalaciones de la EDAR de Glina, depuradora de la ciudad de Bucarest (Rumanía). La actuación permitirá tratar un caudal de hasta 11,9 m³/s con el que se dará servicio a 2,4 millones de habitantes en todas las líneas de proceso.

● Portugal. Calidad del agua

Las dos concesionarias portuguesas de Aqualia, Cartagua y Aquamaior, obtienen el Sello de Calidad Ejemplar de agua para consumo humano otorgado por el regulador del país, ERSAR. Dentro de la iniciativa Premios y Sellos de Servicios de Aguas y Residuos, las filiales portuguesas han sido seleccionadas, entre las 227 entidades gestoras del agua de Portugal, como las que mejor calidad del agua han ofrecido en 2022.

● España. Energías renovables

Contrato PPP de 75 GWh/año de energía eléctrica procedente de plantas fotovoltaicas.

Noviembre

● Portugal. Igualdad

La filial de Portugal, Aquamaior, obtiene el Sello de Igualdad Salarial 2023 otorgado por la Comisión lusa para la Igualdad en el Trabajo y el Empleo, CITE, por sus buenas prácticas en la promoción de remuneración equitativa entre mujeres y hombres.

● Global. Diversidad

El informe *Diversity Leading Company 2023*, realizado por el portal de recursos humanos Equipos & Talento, clasifica a Aqualia como empresa líder entre las 83 empresas que han obtenido una mayor distinción por su compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión como valores.

Diciembre

● EE.UU. Negocio

Aqualia adquiere el 97 % de la compañía Municipal District Services (MDS), cuyo objeto principal es la gestión integral de las infraestructuras de agua y saneamiento en los Municipal Utility District (MUD) en los alrededores del área metropolitana de Houston (Texas, EE. UU.).

● República Checa. Energías renovables

Las tres plantas de tratamiento de agua potable centrales de SmVaK Ostrava (Podhradí u Vítkova, Nová Ves u Frýdlantu nad Ostravicí y Vyšní Lhoty en el distrito de Frýdek-Místek) produjeron, en 2023, 4,72 GWh de energía eléctrica, un 30 % más de lo que estos servicios consumieron para su actividad.

● España. Digitalización

La empresa recibió el premio Impact Project/Investment of the Year 2023 que otorga la publicación *Environmental Finance*. Este, reconoce "el impacto geográfico diverso y de gran escala" del préstamo sindicado verde de 1.100 millones de euros que la compañía recibió en 2022 de diez entidades bancarias lideradas por CaixaBank.

Europa

La evolución de la compañía en Europa a lo largo de 2023 se caracteriza por una reducción moderada en los consumos. Este hecho viene derivado por varios factores, por un lado, una mayor concienciación ciudadana hacia el estrés hídrico ha tenido como efecto un ahorro de agua significativo en su uso, y, por otro lado, la demanda ha sido sensible a los incrementos tarifarios debidos a la subida de los costes de explotación de los servicios de agua.

Asimismo, la búsqueda de recursos de agua, como desalación y reutilización, y un mayor control de las aguas subterráneas y superficiales, derivados de la escasez, también han marcado el comportamiento sectorial en 2023. En este año, además, se ha hecho hincapié en el control y reducción de fugas, sectorización y digitalización gracias a la asignación de fondos europeos para estos fines.

En República Checa, Aqualia, a través de la filial checa SmVak, ha conseguido adjudicarse los concursos de Opava, Třinec, Žabeň, Doubrava, Háj ve Slezsku y Těrlicko. En 2023, se han ejecutado inversiones en la mejora de redes para mantener la eficiencia de las infraestructuras. Y en línea con el plan de sostenibilidad, se plantea acometer nuevas inversiones destinadas a la mejora de la eficiencia eléctrica de las infraestructuras existentes y en la reducción de la huella de carbono del sistema de gestión integral. Finalmente, en la República Checa, la estabilidad del sistema y la calidad de los servicios han consolidado la confianza de los grupos de interés.

En Francia, la población servida alcanza los 920.000 habitantes, siendo los contratos de Pays de Dreux, primero de saneamiento y posteriormente de distribución, y la renovación de Andrésy los hitos más relevantes de 2023. En el país gallo la previsión ante la escasez de agua está siendo el motor de nuevas oportunidades ante la nueva legislación sobre reutilización, cuyo objetivo nacional se sitúa en el 10 % para 2030.

En Italia, la filial de Aqualia en el país, Acque di Caltanissetta, ha ejecutado satisfactoriamente su proyecto* para la instalación de nuevos sistemas de telelectura a 90.000 clientes.

* Proyecto de 15,5 millones de euros enmarcado dentro del programa de financiación REACT-EU de los Planes de Recuperación y Resiliencia.

Portugal ha sufrido en los últimos años, especialmente en el sur del país, un periodo de sequía extrema. Esta falta de un recurso esencial –en una zona de gran demanda turística, donde el consumo de agua es elevado–, llevó a las autoridades portuguesas a plantearse tanto la optimización de las redes como la construcción de plantas desaladoras. Por eso, la desalinización y la reutilización del agua son proyectos que se espera que tengan un gran desarrollo en el futuro reciente en Portugal. La experiencia y conocimiento acumulados de Aqualia, junto con los proyectos de I+D que se llevan a cabo en la compañía, la posicionan como un actor importante en estas áreas, lo que indica un potencial crecimiento en el mercado luso en el corto y medio plazo.

De igual manera, en el sector industrial, las expectativas generadas por el corredor de energía verde firmado entre España, Portugal y Francia abren paso a sectores emergentes como el de la producción de hidrógeno verde que requiere hacer un uso intensivo de tecnologías del agua para obtener agua de calidad y, posteriormente, hidrógeno por medio de la electrólisis.

“Aqualia representa estabilidad y fortaleza financiera. Tiene una sólida experiencia en mercados regulados como el de la República Checa”.

MARECK SÍBRT,
PORTAVOZ Y RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN DE SMVAK

En Georgia se adquirió en febrero de 2022 Georgian Global Utilities (GGU). Actualmente se gestiona el 57 % del suministro de agua prestado a una población de 1,4 millones de habitantes. Durante el año 2023 se optimizó la operativa en todos sus procesos, especialmente los relativos a las reparaciones de averías y fugas en la red de abastecimiento de agua potable y a la reducción del consumo de energía. Además, se marcó con el regulador el plan de inversiones previstas según prioridades y tiempos, así como la estructura tarifaria futura.

En España Aqualia es líder en la gestión integral del agua, gestión respaldada por el capital humano especializado y una destacada presencia internacional.

Región MENA

En Argelia se mantiene 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.

Aqualia continúa gestionando **en Egipto** las plantas depuradoras de Abu Roash y New Cairo, así como la desaladora de Alamein, que constituye un referente dentro del plan de desalación diseñado por el gobierno para reducir el estrés hídrico del país.

En Arabia Saudí Aqualia lidera dos de los seis contratos regionales de gestión del agua de la operadora National Water Company dando servicio a un total de ocho millones de habitantes. Asimismo, se firmó en junio un nuevo contrato de operación y mantenimiento de tres desaladoras flotantes para el grupo naviero estatal saudí Bahri.

Mientras, **en Emiratos Árabes Unidos** (E.A.U.) y Catar, se opera a través de la filial Mace y en Omán, a través de la filial Oman Sustainable Services Company.

América

En Estados Unidos, a finales de diciembre, Aqualia adquirió el 97 % de la compañía Municipal District Services (MDS), cuyo objeto principal es la gestión integral de las infraestructuras de agua y saneamiento en los Municipal Utility District (MUD) en los alrededores del área metropolitana de Houston (Texas, EE. UU.). MDS atiende en la actualidad a 360.000 habitantes a través de 136 contratos. En EE. UU. la escasez de agua, la obsolescencia de las infraestructuras hidráulicas y la poca penetración de operadores privados en el sector se erigen como principales oportunidades de crecimiento para Aqualia en ciertos Estados. Por otro lado, una legislación, cada vez más exigente, relativa al control y eliminación de contaminantes emergentes –para la protección de acuíferos y aguas superficiales– constituyen una oportunidad de negocio a explorar en los próximos años.

En México Aqualia se consolida como compañía de referencia en el sector del agua, gracias a una cartera de activos muy diversificada que 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 el proyecto de Mejora Integral de Gestión, con estructura de contrato BOT, en Los Cabos, Baja California Sur.

También **en Colombia** Aqualia se afianza, en concreto como el segundo mayor operador privado del país. En junio comenzó un proyecto de gran calado –en el distrito de Riohacha (Guajira), donde se presta servicio a cerca de 310.000 habitantes durante 30 años–, la ejecución del contrato que comprende la gestión, financiación, rehabilitación, diseño, expansión, construcción, reposición y mantenimiento de las infraestructuras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitarios.

Además, con la entrada en la gestión de la capital del departamento de Guajira, se refuerza la presencia en Colombia, donde se alcanza a cerca de 1.200.000 habitantes atendidos de 30 municipios de 8 departamentos del país. Por otro lado, a lo largo del primer semestre de 2024 se espera finalizar la planta de Tratamiento de Aguas Residuales El Salitre Bogotá.

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 en Iberoamérica. Esto es lo que ocurre actualmente **en Perú** donde el Estado está inmerso en un proceso de evaluación de la eficiencia de los servicios de suministro públicos que dará paso, si no se cumplen determinados criterios, a la iniciativa privada.

Aqualia Industrial

Aqualia Industrial ha experimentado un impulso notable en el desarrollo de proyectos hídricos. La creciente demanda de soluciones sostenibles es la consecuencia de un nuevo entorno legal más exigente, especialmente en lo referente a la regulación sobre efluentes, es decir, líquidos emanados desde plantas industriales, y la necesidad de gestionar el agua con eficiencia y sostenibilidad. Ejemplo de ello es que, a fecha de 31 de diciembre de 2023, Aqualia Industrial trabajaba en 29 nuevos proyectos en diferentes sectores industriales, como el petroquímico, energético, agroalimentario, conservero, farmacéutico, papelero y minero.

Con más de seiscientas referencias en plantas de tratamiento y una extensa presencia en España

y Portugal, desde Aqualia Industrial se han culminado proyectos significativos, como la operación en AITASA en Tarragona y la construcción y explotación de la depuradora para Jealsa Rianxeira, el mayor grupo conservero de España. Se han logrado adjudicaciones notables, como la planta de Fortune Pigs en Lleida y la entrega de cinco plantas de agua regenerada por ósmosis inversa para la fábrica de celulosa de eucalipto de ENCE en Pontevedra. Además, se han firmado contratos de expansión y mantenimiento de plantas depuradoras industriales con empresas destacadas como Danone, Cuétara, Mahou-San Miguel, COOSUR, Repsol y Cepsa.

En 2023 se ha ampliado el área de actuación a Portugal, país en el que se están gestionando en la actualidad más de diez proyectos en sectores tan importantes como el agroalimentario, el papelero y el petroquímico.

También en el año pasado se ha dado un paso definitivo con la entrada de Aqualia Industrial en el sector de la minería, a través de proyectos de gran envergadura como Aznalcollar del Grupo México, Mina Sotiel del grupo MATSA, Cobre Las Cruces, Nueva Tharsis del grupo Magtel o Iberpotash en Barcelona del grupo ICL. Incluyendo la incorporación de Aqualia Industrial como miembro de AMINER, Asociación de empresas Investigadoras, Extractoras, Transformadoras Minero-Metalúrgica, Auxiliares y de Servicios.

Las nuevas tecnologías que en Aqualia se están desarrollando para el sector industrial tienen en cuenta el respeto por el medio ambiente, la sostenibilidad (reducciones en costes operativos y mejora de la eficiencia en los procesos de eliminación de contaminantes) y la reducción de la huella de carbono son los aspectos más críticos en el desarrollo de los proyectos de producción de biogás y *upgrading* a biometano para su inyección a la red de gas.

Además, en proyectos como Jealsa Rianxeira, en su planta de conservas de Budión (A Coruña), se utilizan sistemas ANAEROBIAS + ELAN (eliminación autótrofa de nitrógeno), tecnología que permite alcanzar la preservación del medio ambiente.

Otra apuesta por la sostenibilidad viene propiciada por las tecnologías que permiten el reúso del agua (agua regenerada), ejemplos claros serían los proyectos ejecutados en ENCE (Pontevedra), el que se está proyectando en AITASA (Aguas Industriales de Tarragona) o el de Asturias con el reúso de agua de la EDAR de Villapérez para el abastecimiento de las industrias de Gijón y Avilés.

HE Cheers

Este proyecto financiado por la UE está coordinado por el grupo cervecero Mahou-San Miguel y cuenta con la participación de once socios de cinco países europeos, entre ellos Aqualia y su filial Hidrotec, el centro tecnológico AINIA y la Universidad de Valladolid. El proyecto tiene como objetivo esencial revalorizar los subproductos infrautilizados o desperdiciados por la industria cervecera, como el bagazo, las aguas residuales, el CO₂ y el metano.

Mediante un enfoque de biorrefinería, inspirado en la biodiversidad de la naturaleza (plataformas de insectos y microbios), se generan cinco bioproductos innovadores competitivos a nivel de mercado: proteína de insectos, desinfectante, proteína microbiana, ectoína y ácido caproico. Los nuevos bioprocesos sostenibles de transformación se validan a escala demostrativa para alcanzar una reducción del 50 % de la huella de carbono en cada eslabón de la cadena de valor.

La creación de valor en cifras

Creación de valor para la sociedad: principales cifras 2023

Capital financiero

EBITDA

384,3 M€

350,2 M€ en 2022 (10 % var. 22/23)



Capital industrial gestionado

Redes de abastecimiento

55.980 km

51.295 km en 2022 (9 % var. 22/23)

Redes de alcantarillado

40.489 km

39.310 km en 2022 (3 % var. 22/23)

ETAP

288

259 en 2022 (11 % var. 22/23)



Depósitos de agua potable

3.142

3.092 en 2022 (2 % var. 22/23)

Estaciones de rebombeo de agua potable

1.584

1.507 en 2022 (5 % var. 22/23)

Depuradoras

865

867 en 2022 (-0,2 % var. 22/23)

IDAM

33

28 en 2022 (18 % var. 22/23)

Capital natural

Agua potable captada para su gestión

1.583.722.122 m³

1.590.377.560 m³ en 2022 (-0,42 % var. 22/23)

Consumo total de energía

5.448.799 GJ

5.450.660 GJ en 2022 (-4% var. 22/23)



Capital humano

Empleados

13.764

12.673 en 2022 (9 % var. 22/23)

Empleados mujeres

2.755

2.461 en 2022 (12 % var. 22/23)

Empleados fijos

11.270

10.643 en 2022 (6 % var. 22/23)



Capital tecnológico

Inversión en transformación digital

16.800.585 €

16.840.368 en 2022 (0,1 % var. 22/23)*



Capital social/relacional

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

4.065.901 €

4.229.580 € en 2022 (-2 % var. 22/23)*



* Con un notable incremento del 216 % respecto a 2021.

* Cabe destacar una variación es del 52 % respecto a 2021.

Valor económico generado y distribuido

Aspecto	2023	2022	Var. 22/23
Importe neto de la cifra de negocio*	1.487,40	1.323,16	12 %
Otros ingresos de explotación	49,50	63,42	-22 %
Ingresos financieros	39,52	39,45	0 %
Valor económico directo generado VEG (total grupo consolidado)	1.576,41	1.426,02	11 %
Costes operativos	786,61	716,60	9,77 %
Aprovisionamientos*	583,11	536,55	8,68 %
Otros gastos de explotación	203,50	180,04	13,03 %
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	-	-	-
Salarios y beneficios a empleados*	388,84	345,10	12,67 %
Gastos de personal	388,84	345,10	12,67 %
Proveedores de capital	84,95	84,87	0,09 %
Dividendos	-	30,45	-
Gastos financieros	91,39	59,22	54,32 %
Diferencias de cambio	(6,45)	(4,80)	34,24 %
Pagos a gobiernos*	53,25	57,18	-6,88 %
Impuesto sobre sociedades	40,76	44,52	-8,45 %
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	12,42	12,614	-1,57 %
Multas y sanciones	0,07	0,05	54,01 %
Inversiones en la Comunidad	1,3	1,24	5,58 %
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	1,3	1,24	5,58 %
Valor económico distribuido	1.314,95	1.204,99	9 %
Valor económico retenido	261,46	221,04	18 %

* En Anexo 6, GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido, desglose de países.

Compliance

Implantación del buen gobierno gracias al Modelo de Compliance	2023	2022	Var. 22/23
Porcentaje de sociedades propiedad de Aqualia con Modelo de Compliance implantado. Un total 44 empresas en propiedad en 2023: 16 en España y 28 en el ámbito internacional.	100 %	88 %	12 pp
Porcentaje de sociedades controladas por Aqualia en 2023 con modelo de negocio implantado, un total de 27 empresas controladas: 5 en España, las cinco tienen modelo de negocio implantado, y 22 internacionales, de las cuales 20 tienen modelo de negocio implantado.	93 %	64 %	29 pp

Principales indicadores 2023

Cientes, usuarios y empresas

Habitantes servidos

45,2 M

43,7 M en 2022 (3 % var. 22/23)

Agua potable producida

1.283.313.324 m³

1.287.185.226 m³ en 2022 (-0,3 % var. 22/23)

Determinaciones de calidad del agua

1.629.474

1.167.738 en 2022 (40 % var. 22/23)

Valoraciones del servicio
prestado España*

80,5 %

80,5 % en 2022 (0 % var. 22/23)

At. al cliente: índice de reclamaciones

0,26 % España

0,27 % en 2022 (-0,01 pp var. 22/23)

1,71 % Internacional

1,94 % en 2022 (-0,23 pp var.22/23)

* Considerado como excelente, muy buena o buena. Este estudio se realiza cada dos años.



Comunidades con acceso al agua

Centros sociales que están
subvencionados en el acceso al agua

144

139 en 2022 (2 % var. 22/23)

Personas beneficiadas que están
subvencionadas en el acceso al agua

23.127

25.500 en 2022 (-21 % var. 22/23)

Inversión para esta
subvención en el acceso al agua

60.894 €

63.917 en 2022 (-5 % var. 22/23)

Personas con posibilidad de acceso
a tarifas subvencionadas

4.082.496

3.173.780 en 2022 (29 % var. 22/23)

Diálogo con asociaciones
sectoriales

73

59 en 2022 (24 % var. 22/23)



Impacto en el medio ambiente

Agua depurada devuelta a su medio natural

788.835.970 m³

835.276.327 m³ en 2022 (-5,56 % var. 22/23)

Emissiones de GEI directas e indirectas (Alcances 1, 2 y 3)

996.318 tCO₂eq

722.151 tCO₂eq en 2022 (37 % var. 22/23)



Empleados

Inversión en formación

1.184.190 €

951.092 € en 2022 (24,51 % var. 22/23)

Salarios y beneficios

388,84 M€

345,10 M€ en 2021 (12,67 % var. 22/23)



Subvenciones*

De explotación
I+D+i

3,80 M€

3,3 M€ en 2022 (25 % var. 22/23)

Para inversiones y explotación y otros
tipos de subvenciones relevantes*

41,37 M€

28,49 M€ en 2021 (45 % var. 22/23)

Total subvenciones**

45,17 M€

31,49 M€ en 2022 (43 % var. 22/23)



* 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.

** Criterio de devengo.



Consolidamos nuestra hoja de ruta

Entrevista a Isidoro Marbán, CFO de Aqualia
Desarrollo de la doble materialidad
Nos proyectamos a futuro: Plan Estratégico 2024-2026

Más de 25.900	voces consultadas en los últimos cinco años
1.100 M€	para financiación de proyectos verdes y sostenibles



31 METAS
de ODS impactadas con
las iniciativas de Aqualia

12 ODS
con los que
contribuimos en 2023

La gestión financiera, clave para un ecosistema sostenible

Isidoro Marbán | Director Financiero de Aqualia

El estudio de la doble materialidad ha puesto en relieve la importancia de la gestión financiera como eje esencial para la consecución de políticas sostenibles y la mitigación del cambio climático. Ponemos el foco en esta labor con Isidoro Marbán, CFO de Aqualia.

Desde el convencimiento de que la sostenibilidad debe estar arraigada en el núcleo de la organización para asegurar –en la coyuntura actual– el valor de los activos afectados por las distintas variables ASG, el papel de los CFO ha pasado a convertirse en uno de los perfiles más necesarios en la transición hacia el desarrollo sostenible. En este contexto, hablamos con Isidoro Marbán, CFO de Aqualia, sobre los principales aspectos que la compañía ha acometido en el ejercicio pasado y con vistas hacia 2030.

Balance y equilibrio

La doble materialidad y el impacto positivo

[Partiendo del balance 2023, y teniendo en cuenta el contexto internacional en el que opera la compañía, ¿podría decirnos, desde la perspectiva financiera, a qué retos se enfrenta Aqualia actualmente y cómo los afronta para lograr el equilibrio necesario entre competitividad y sostenibilidad empresarial?](#)

La principal actividad de Aqualia, y que supone un 80 % del total de nuestra cifra de negocio, es la gestión del ciclo integral del agua mediante modelos concesionales o de activos en propiedad que prestamos a través de la contratación con gobiernos nacionales, regionales, municipios, etc. a usuarios residenciales y no residenciales.

Como todo grupo empresarial con presencia internacional y vocación hacia un crecimiento

equilibrado, desde Aqualia nos enfrentamos al reto de integrar prácticas eficientes desde una perspectiva económica, con políticas en las que garantizamos una gestión ambiental comprometida con la descarbonización y la lucha contra la emergencia climática, junto con comportamientos responsables y con impacto positivo en la sociedad. Aquí es donde radica nuestro propósito más firme presente y futuro.

En el ejercicio 2023, Aqualia, en un contexto internacional muy convulso, ha dado pasos firmes hacia la consolidación de dos mercados objetivos sobre los que veníamos realizando un esfuerzo comercial muy significativo. Por un lado, en Colombia, donde ya prestamos servicio a más de 1.2 millones de habitantes, lo que nos sitúa como el segundo mayor operador privado del país. Y, por otro lado, hemos cerrado el año con la adquisición de un activo estratégico para nuestro futuro desarrollo en el mercado EE.UU., a través de la obtención de una participación mayoritaria en el capital de la sociedad Municipal District Services (MDS).

De cara al futuro, nuestra mayor palanca competitiva se basa en que todas las actuaciones operativas que llevamos a cabo, tanto a través de la ejecución de inversiones en infraestructuras, la adquisición de medios auxiliares, el mantenimiento de estos o así como la integración de la innovación tecnológica en los procesos y procedimientos de la compañía, están encaminados a satisfacer ambos objetivos, de eficiencia económica y de sostenibilidad ambiental y social.

En el análisis de doble materialidad realizado por la compañía se ha destacado el impacto que tienen sobre ella las circunstancias socioeconómicas y políticas de los países en los que se opera. Ante esta situación, ¿cuáles considera que son los principales desafíos a los que Aqualia se enfrenta? ¿En qué medida establecen mecanismos para su gestión?

Obviamente, los cambios en el rumbo político y económico siempre pueden tener un impacto en el desarrollo del negocio multinacional. Factores como la evolución de las políticas fiscales, de los marcos regulatorios y, lógicamente, la estabilidad de los gobiernos municipales, regionales y estatales, pueden llegar a influir directamente. Afortunadamente, la diversificación geográfica de nuestro negocio permite, de alguna manera, mitigar estos impactos. En cualquier caso, Aqualia ha acreditado con el tiempo su gran capacidad de adaptación a nuevos escenarios para los que tiene establecidos planes de contingencia. Con todo, el principal reto reside, en ocasiones, en la capacidad de anticiparse a esos cambios para disponer y activar medidas de adaptación a los mismos. No obstante, los marcos contractuales que regulan nuestro negocio suelen tener un nivel de protección elevado y las jurisdicciones en las que desarrollamos nuestra actividad son bastante confiables.

Entre los principales retos a los que se enfrenta la compañía destacan los relacionados con la excelencia en la prestación del servicio y abastecimiento de agua. Aqualia está preparada para responder a los requisitos regulatorios, económicos, medioambientales, etc. para lograr dicha excelencia, pero el estado en el que se encuentran las infraestructuras en algunos países donde opera la compañía ¿supone un riesgo para lograr la excelencia? ¿Cómo respalda la estrategia financiera el desarrollo y mantenimiento de infraestructuras en países donde las condiciones pueden presentar desafíos adicionales? ¿Qué tipo de modelos financieros han activado para abordar este riesgo, uno de los marcados como más relevantes en el estudio de la doble materialidad 2023?

Es cierto que las infraestructuras que gestionamos, generalmente a través de modelos concesionales en los que la titularidad de la infraestructura corresponde a la administración pública, presenta en muchas ocasiones déficits históricos de inversión y necesidades de renovación que no se han visto satisfechas hasta que un operador privado, como



++
++++

“Afortunadamente, la diversificación geográfica de nuestro negocio permite mitigar estos impactos. Aqualia ha acreditado con el tiempo su gran capacidad de adaptación a nuevos escenarios para los que tiene establecidos planes de contingencia”.

nosotros, adquiere ese compromiso contractual, que es el que le vincula como concesionario. En estos casos, nuestro principal reto reside en la colaboración con la administración pública en la definición de prioridades y en la ejecución de aquellas actuaciones que son más críticas desde una perspectiva operativa. Reducción de pérdidas en las redes, eficiencia en la gestión energética, labores de mantenimiento preventivo en equipamientos electromecánicos, instalación de micromedición, etc., todo ello está encaminado a garantizar la calidad del recurso y la continuidad del servicio como elementos esenciales.

La ejecución de planes de inversión y su financiación a través de modelos de colaboración PPP (*public and private partnerships*), son la vía óptima para reconducir esos déficits de inversión que muchas veces presentan las infraestructuras de los servicios a los que se nos da acceso, haciendo compatible el esfuerzo inversor del operador y los costes de operación y mantenimiento, sin sobrecargar presupuestos públicos –que también tienen sus limitaciones–, y trasladando al usuario final del servicio unas tarifas accesibles.

La inversión consciente

Digitalización y lucha contra el cambio climático

Aqualia ha puesto el foco en la digitalización de los servicios para mejorar la eficiencia del ciclo integral del agua y avanzar hacia una gestión sostenible como medio para mitigar la escasez y los efectos del cambio climático. ¿Cómo respalda la estrategia financiera la inversión en proyectos de transformación digital? ¿Qué colaboraciones público-privadas se están llevando a cabo para facilitar la implementación de estos proyectos en diferentes contextos operativos?

Avanzar en los procesos de digitalización en nuestra actividad no es una opción, sino una obligación a fin de garantizar nuestra propia supervivencia como operador líder en el sector. Para Aqualia, seguir progresando en su maduración digital representa afrontar responsablemente tres retos ineludibles: comercial, financiero y de sostenibilidad social y medioambiental. Desde un punto de vista comercial, apostar por la excelencia técnica y liderar la aplicación de soluciones digitales en toda nuestra cadena de valor, nos permite diferenciarnos de nuestros competidores y ofrecer a los clientes alternativas y servicios que, no sólo satisfacen las expectativas en un mundo cada vez más interconectado, sino que generan barreras de entrada en procesos que suelen ser competitivos. Desde el aspecto económico y financiero, la digitalización nos permite, cada vez más, acercarnos a una gestión en tiempo real de la información y ser mucho más eficientes en la toma de decisiones. Social y medioambientalmente hablando, nuestra memoria de gestión y el plan de sostenibilidad trianual ya referencian explícitamente objetivos alcanzados y, sobre todo, metas y retos hacia el futuro que acercan el desempeño de nuestro grupo empresarial a niveles de excelencia en el sector y que sitúan a Aqualia a la vanguardia en este tipo de estrategia.

Ciertamente, es importante resaltar la colaboración que nuestra compañía está teniendo con muchas administraciones locales a la hora de promover iniciativas que permitan el aprovechamiento de los recursos que el programa Next Generation de la Unión Europea y su específica canalización en España hacia la digitalización en los proyectos elegibles al amparo del esquema PERTE (Proyectos estratégicos para la recuperación y transformación económica), pueden resultar de aplicación en todos los servicios de gestión del ciclo integral del agua.

Aqualia contribuye, allí donde opera, a la mitigación del cambio climático con sus objetivos de reducción de emisiones y el aumento de la inversión en energías renovables. Esta contribución se ha visto reconocida con el premio Impact project/investment of the year 2023, que otorga la publicación *Environmental Finance*, gracias al impacto positivo de su financiación verde. Desde esta perspectiva ¿cómo se está avanzando en esta acción de mitigación? ¿Qué impacto financiero a largo plazo prevé que se derivará de ello? Por otro lado, pensando en el impacto positivo que la compañía puede tener en el futuro, la taxonomía ha fijado las actividades que contribuyen a lograr una actividad cada día más sostenible. ¿En qué medida se plantea Aqualia la inversión en estas actividades para que amortigüen el cambio climático en el largo plazo?

Buscamos que nuestras iniciativas, como operadores líderes en este sector, vayan alineadas no sólo para satisfacer expectativas financieras, sino también encaminadas a mitigar los efectos del cambio climático y a contribuir a la minimización de nuestra huella ambiental. Estos proyectos están integrados en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2026 que establece el marco que ha permitido que once

“Avanzar en los procesos de digitalización en nuestra actividad no es una opción, sino una obligación a fin de garantizar nuestra propia supervivencia como operador líder en el sector”.

38 %
de nuestra cifra de negocio
procede de la actividad exterior

1.100 M€
préstamo para financiar y
refinanciar proyectos verdes

entidades bancarias, lideradas por CaixaBank, nos concedieran un préstamo por valor de 1.100 millones de euros para financiar y refinanciar proyectos verdes y actividades de tratamiento de aguas y residuos, distribución y almacenamiento de agua, energía renovable y transporte sostenible. Este año he tenido el honor de recoger dos premios otorgados a Aqualia por el reconocimiento a la finalidad de este préstamo, el Premio Ofiso 2023 y el premio Impact project/investment of the year que concede la publicación *Environmental Finance*.

Como decía anteriormente, nuestro desempeño no es sólo medible en términos económicos, sino que también nos esforzamos en nuestro día a día para hacer efectivas las siete líneas que conforman nuestra estrategia de sostenibilidad. El manejo sostenible del recurso hídrico, reduciendo la huella ambiental y promoviendo prácticas eficientes, forma parte sustancial de la adecuada gestión del agua para todo operador. La conservación del recurso, el tratamiento eficiente y la reutilización son prácticas que a su vez conducen a reducir la demanda de nuevos recursos hídricos y la energía asociada a su tratamiento.

Adicionalmente, Aqualia participa de manera activa, en colaboración con universidades, centros tecnológicos, industrias, proveedores y clientes institucionales, en muchos programas de I+D+i encaminados a hacer más eficiente el uso del recurso y la reutilización del agua, así como la generación y el desarrollo de fuentes alternativas de energía. Este tipo de proyectos se financian a través de recursos propios de la compañía, de subvenciones recibidas a fondo perdido y de financiación de organismos o agencias públicas en condiciones ventajosas.

Todas estas iniciativas y su impacto, ya pueden ser medibles mediante la aplicación de los estándares taxonómicos establecidos en la UE, que determinan,

cada vez con mayor rigor, los criterios que resultan de aplicación a los modelos de financiación sostenible y sobre qué actuaciones se puede aceptar su elegibilidad de cara a garantizar una verdadera transición hacia una economía verde. Esta regulación es la que nos permite a los directores financieros establecer los criterios para la elaboración de informes taxonómicos que faciliten información veraz y transparente para todas las partes interesadas, en mayor medida para los inversores, sobre cómo la compañía crea valor y contribuye a mitigar el cambio climático.

Plan estratégico 2024-2026

Una hoja de ruta necesaria con visión de futuro

Desde una perspectiva más general y a medio-largo plazo, ¿cuál es la visión de futuro del área financiera respecto a los grandes retos de sostenibilidad indicados en el PESA 2024-2026?

El área financiera está llamada a contribuir –desde su función ejecutiva en la dirección corporativa– con la asunción de manera responsable de los retos y objetivos que la empresa anticipa en ese medio-largo plazo. El plan estratégico, que se actualiza anualmente, y el plan de sostenibilidad del próximo trienio 2024-2026, así como la ejecución y desarrollo efectivo de los ASG, establecen las principales líneas de actuación que guiarán la orientación de nuestro negocio. Mantendremos nuestra vocación de crecimiento orgánico en los países en que venimos realizando nuestra actividad, sin renunciar a oportunidades singulares que puedan presentarse y preservando, como características esenciales de nuestra identidad, la excelencia en la gestión, el compromiso, la coherencia en la actuación, transparencia y exigencia en los criterios de buen gobierno corporativo y la lucha por el mantenimiento de nuestra condición de liderazgo.

Desarrollo de la doble materialidad

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 ha constituido un punto de inflexión en el camino de la compañía hacia la sostenibilidad. Después de tres años trabajando en implementar esta hoja de ruta corporativa, existe gran satisfacción por haber logrado el compromiso de los equipos con el desarrollo sostenible del negocio y de la sociedad.

Un análisis de los ODS y de las metas con las que se ha contribuido en el PESA 2021-2023, permite concluir que la compañía ha puesto un foco especial en la emergencia climática (LE2), en la digitalización (LE3) y en las personas (LE4). Respecto al primero, a fecha de cierre del PESA 21-23 se puede decir que el 30,08 % de la energía consumida en la compañía proviene de fuentes renovables en instalaciones propias, PPAs o adquisición. Y que la meta está puesta en lograr el 50 % de la energía renovable en 2030. En cuanto a la integración de la digitalización y la IA, haciendo un balance del Plan Estratégico, se aprecia que la implantación de la plataforma tecnológica Aqualia Live para la digitalización completa del ciclo integral del agua contribuye a la eficiencia y sostenibilidad de los procesos y procedimientos. Y, en lo referente a las

personas, el desarrollo de la estrategia Be Aqualia en la compañía ha marcado una clara diferenciación para seguir avanzando día a día en los ámbitos de la conciliación, la igualdad y diversidad, la salud y la gestión del conocimiento necesarios para consolidar el crecimiento orgánico por el que, como empresa comprometida con la sostenibilidad, apuesta Aqualia.

Junto con estas tres áreas, la estrategia también se ha contribuido en ámbitos como las alianzas, la implantación del compliance y la gobernanza o el impacto social. En todos los países en los que se opera.

En el cuadro que se presenta a continuación, se visualizan las iniciativas que se han impactado por meta y por líneas estratégicas.

Asimismo, en la página siguiente se visualiza el resumen de las metas y los ODS a los que ha contribuido el Plan Estratégico 2021-2023. Cabría destacar las iniciativas que han supuesto una contribución al ODS 6 (en todas sus metas) así como sobre el ODS 8, 9, 12 y 13. A continuación, se presenta el desglose de la contribución según las líneas estratégicas.



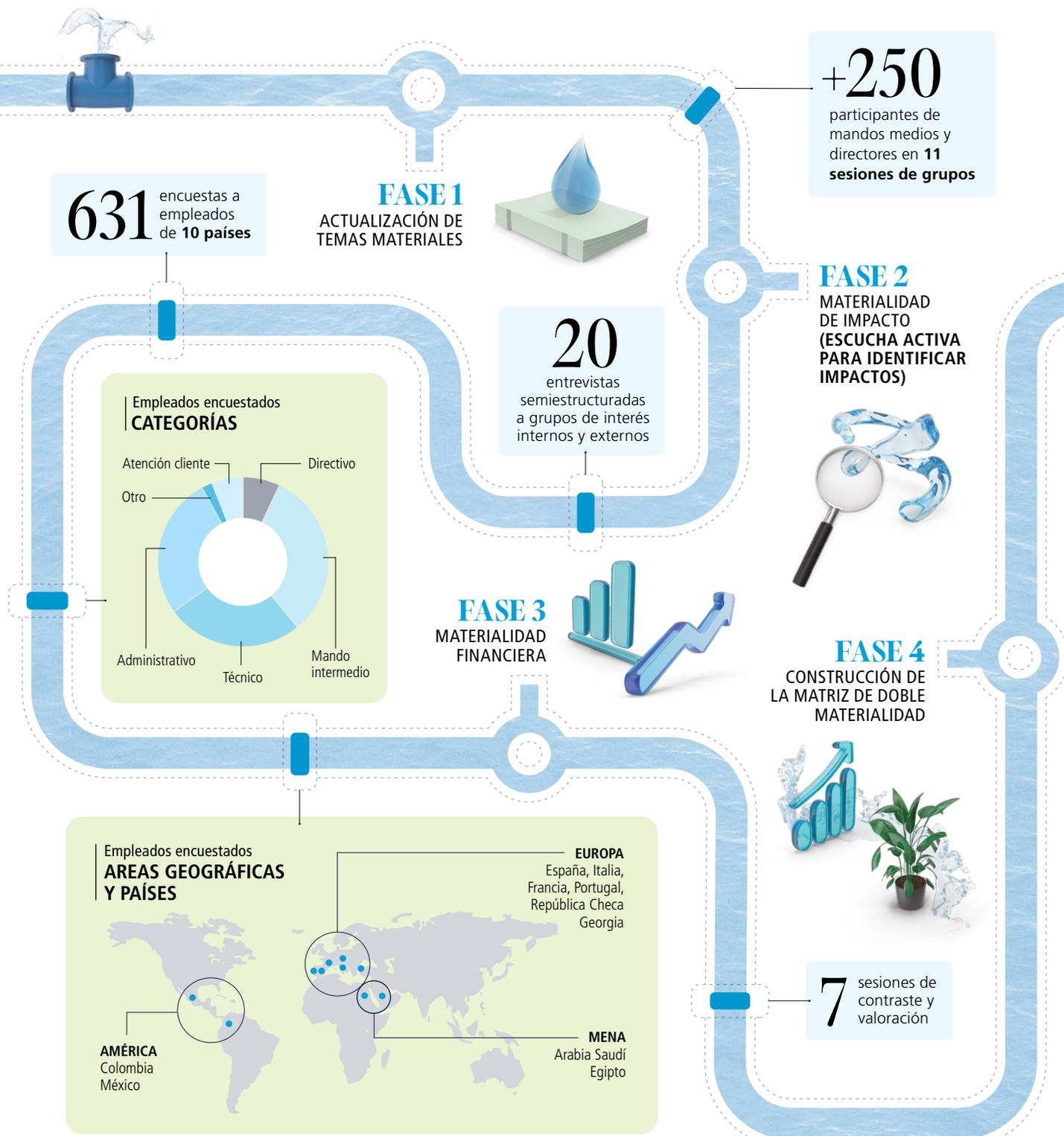
Iniciativas por línea estratégica y por meta de los ODS

Metas								Total de Iniciativas por meta
	LE1	LE2	LE3	LE4	LE5	LE6	LE7	Iniciativas
Meta 12.4	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 12.5	-	2	-	-	-	-	-	4
Meta 12.8	5	-	-	-	2	-	-	7
Meta 13.1	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 13.2	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 13.3	5	-	-	-	2	-	-	7
Meta 14.2	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 15.5	-	2	-	-	-	-	-	2
Meta 16.5	-	-	-	-	5	-	-	5
Meta 16.6	-	-	-	-	5	-	-	5
Meta 17.14	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 17.16	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 17.17	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 5.5	-	-	-	4	-	-	-	4
Meta 6.1	-	-	-	-	-	3	3	6
Meta 6.2	-	-	-	-	-	3	3	6
Meta 6.3	-	2	-	-	-	-	3	5
Meta 6.4	-	5	7	-	-	-	3	15
Meta 6.5	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 6.6	-	2	-	-	-	-	3	5
Meta 7.2	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 7.3	-	4	-	-	-	-	-	4
Meta 8.3	-	-	-	2	-	-	-	2
Meta 8.5	-	-	-	5	-	-	-	5
Meta 8.8	-	-	2	19	-	-	-	21
Meta 9.1	-	2	10	-	-	-	-	12
Meta 9.4	-	-	7	-	-	-	-	7
Meta 9.5	-	-	-	-	-	-	3	3
Meta 9.b	-	-	4	-	-	-	-	4
Meta 3.d	-	-	-	8	-	-	-	8
TOTAL	10	31	34	38	14	6	30	

Doble materialidad

En 2023 se ha realizado el primer estudio de doble materialidad como proceso previo al desarrollo de este Informe de Sostenibilidad 2023 y como enriquecimiento de las líneas estratégicas de la compañía para poder actualizar el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia (PESA).

Este proceso de investigación social se ha realizado de acuerdo con los requisitos de la directiva europea CSRD, mediante un modelo de desarrollo *ad hoc* de escucha estratégica organizada en fases.



Resultados doble materialidad 2023

Una vez identificados los impactos que se desprenden de los temas materiales, estos se posicionan en una matriz donde se cruza el eje de materialidad de impacto y el de materialidad financiera, con el fin de posicionar la relevancia de los mismos. Esta información presentada en este informe atiende a todos los temas cuya importancia es alta o moderada tanto para los grupos de interés y sociedad (materialidad de impacto), como para la compañía (materialidad financiera).

ESCALA	MATERIALIDAD DE IMPACTO	MATERIALIDAD FINANCIERA
0% - 33%	Bajo	Marginal baja
34% - 66%	Medio	Moderada
67% - 100%	Alto	Alta



- AMBIENTAL
- ECONÓMICO
- GEOPOLÍTICO
- GOBERNANZA
- SOCIAL
- TECNOLÓGICO

Temas materiales resultantes de la investigación

- | | |
|--|--|
| <p>1 Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia.</p> <p>2 Gestión de los objetivos climáticos.</p> <p>3 Contaminación, economía circular, biodiversidad, gestión de recursos y ecosistemas.</p> <p>4 Infraestructura, obras y mantenimiento: activos para la gestión del agua.</p> <p>5 Procesos, procedimientos y digitalización.</p> <p>6 Transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>7 Ética y anticorrupción.</p> <p>8 Gestión y atención de los clientes y usuarios.</p> | <p>9 Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia.</p> <p>10 Seguridad, bienestar y salud (física y mental).</p> <p>11 Diversidad, equidad e inclusión.</p> <p>12 Relación, evaluación y homologación de proveedores.</p> <p>13 Colaboraciones público-privadas.</p> <p>14 Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad.</p> <p>15 Economía y finanzas.</p> |
|--|--|

Metodología

Identificación de asuntos materiales

En un primer momento se realizó un estudio de fuentes secundarias tanto internas de Aqualia (PESA, estudios de materialidad precedentes, mapa de riesgos de la compañía, etc.) como de fuentes externas, es decir, normativas, información sectorial y de empresas (WEF, SFRD, CSRD, TFND o B-Corp entre otras) con el objetivo de recoger información para actualizar los temas materiales e identificar tantos riesgos como oportunidades respecto a sostenibilidad.

Análisis de materialidad de impacto

En las fases posteriores se realizó una investigación *ad hoc* a través de diferentes técnicas de extracción de información, como grupos de trabajo con empleados pertenecientes y conocedores de las distintas líneas de negocio y entrevistas cualitativas.

Asimismo, se entrevistó a grupos de interés tanto internos como externos para conocer el alcance de los impactos negativos – riesgos actuales o potenciales, según su severidad y probabilidad de ocurrencia–, así como el de los impactos positivos actuales o potenciales y sus oportunidades, según su magnitud y capacidad de ser asequible en el corto, medio o largo plazo. Para ello se entrevistó a empleados de prestigio en la compañía pertenecientes a las áreas objeto del estudio.

También se realizaron encuestas a empleados para evaluar la perspectiva de impacto de los distintos temas materiales sobre los grupos de interés.

Análisis de materialidad financiera

En sesiones internas se valoraron todos los riesgos y oportunidades, desde un punto de vista financiero, que habían sido identificados por su impacto sobre los grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente. Así como la posibilidad de que estos puedan afectar el corto, medio o largo plazo sobre la cuenta de resultados de la compañía.

El análisis se ha realizado por zonas y, aunque la globalización en la que la sociedad está inmersa supone una estandarización de los temas materiales, sin embargo, estos temas cobran mayor o menor importancia en función de los distintos países. Razón por la que este análisis diferencia las zonas en las que opera la compañía: Europa, LATAM y MENA.

En cuanto a las oportunidades destaca la digitalización de los procesos involucrados en la gestión del agua para mejorar la eficiencia y eficacia del ciclo del agua. Esto permite avanzar hacia una gestión sostenible del agua como una acción positiva para mitigar la escasez y los efectos del cambio climático.

La apuesta por la autogeneración de energías renovables y la reutilización del agua en procesos industriales y urbanos adquiere también una importancia alta en zonas con estrés hídrico en las que opera la compañía y son aspectos valorados por las finanzas sostenibles, los inversores y la regulación europea.

Temas materiales asociados a los ESRS

Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE AQUALIA

En la matriz (ilustrada en páginas anteriores) se destacan los principales impactos positivos y negativos, en el corto, medio y largo plazo que la compañía ha extraído y que coinciden con los clasificados según los ESRS propuestos por la directiva europea CSRD.

 Ámbito	Temas materiales asociados a los ESRS	ESRS	Línea estratégica
① Ambiental / Social	Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E3 ESRS S3 ESRS S4	LE2 LE6
② Ambiental	Gestión de los objetivos climáticos	ESRS E1	LE2
③ Ambiental	Contaminación del aire y suelo, economía circular, biodiversidad, gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E1 ESRS E2 ESRS E3 ESRS E4 ESRS E5	LE2 LE3
④ Ambiental / Social / Tecnológico	Infraestructura, obras y mantenimiento: Activos y procedimientos para la gestión del agua	ESRS E1 ESRS S3 ESRS S4 ESRS E5 Propio Aqualia	LE3
⑤ Tecnológico	Procesos, procedimientos y digitalización	ESRS E1 ESRS S3 ESRS E4 Propio Aqualia	LE3
⑥ Gobernanza	Transparencia y rendición de cuentas	ESRS S4 ESRS G1	LE5
⑦ Gobernanza	Ética y anticorrupción	ESRS G1	LE5
⑧ Social / Tecnológico	Gestión y atención de los clientes y usuarios	ESRS S4	LE3
⑨ Social	Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia	ESRS S1	LE4
⑩ Social	Seguridad, salud y bienestar (Física, mental y social)	ESRS S1	LE4
⑪ Gobernanza / Social	Diversidad, equidad e inclusión	ESRS S1	LE4
⑫ Gobernanza / Económico	Relación, evaluación y homologación de proveedores	ESRS S2	LE5
⑬ Geopolítico	Colaboraciones público-privadas	ESRS S3	LE7
⑭ Social	Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad.	ESRS S3	LE7
⑮ Económico	Economía y finanzas	Propio Aqualia	LE8

Desglose de los temas materiales

SEGÚN SU IMPACTO

A continuación, se presenta el desglose del estudio de la doble materialidad con el listado de temas materiales y los impactos positivos y negativos asociados, derivados de las actividades de Aqualia sobre los grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente, así como la clasificación según los ESRS (*European Sustainability Reporting Standards*).

Ámbito ambiental				
Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E1	Cambio climático	Adaptación al cambio climático	
Gestión de los objetivos climáticos	ESRS E1	Cambio climático	Mitigación del cambio climático	
Gestión de los objetivos climáticos & Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E1	Cambio climático	Energía	
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E3	Agua y recursos marinos	Agua Recursos marinos	Consumo de agua Vertidos de agua
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E3	Agua y recursos marinos	Agua Recursos marinos Agua	Vertidos de agua en ecosistemas Consumo de agua
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E4	Biodiversidad y ecosistemas	Incidencia sobre el estado de los ecosistemas	
Infraestructuras, obras y mantenimiento	ESRS E4	Biodiversidad y ecosistemas	Incidencia sobre el estado de los ecosistemas	
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E5	Economía circular	Residuos	
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E5	Economía circular	Salidas de recursos	



Formación "Transformación cultural hacia la sostenibilidad" en Oviedo, España.

Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ASG
IN	Eventos climáticos extremos, fallos en infraestructuras, etc. que impidan la disponibilidad de agua, así como cumplir los contratos con clientes, las necesidades de la población, etc.
IN	Asociados al logro de los objetivos climáticos marcados por la normativa europea Net Zero
IP	Auto/generación de energías renovables
IP	Reutilización tanto de agua en procesos industriales como urbanos
IN	Peligros de cumplimiento y reputacionales asociados a una posible mala gestión de vertidos y residuos que pudiera llegar a contaminar las masas y los suelos
IN	En sucesos extremos como sequías, peligros de una gestión de recursos agua no sostenible que no armonice las demandas de consumo de agua para el regadío y el consumo humano
IP	Mejorar el entorno a través de la detección, protección y gestión de los ecosistemas como apoyo para la gestión local e impacto en la comunidad (por ejemplo: Realizar acciones en las depuradoras y desaladoras para la recuperación de los acuíferos sobre explotados)
IN	Impactos sobre la biodiversidad por los Sucesos extremos ambientales que puedan suponer impactos o vertidos sobre los ecosistemas
IN	Peligros de cumplimiento y reputacionales asociados a una posible mala gestión de vertidos residuos que pudiera llegar a contaminar las masas y los suelos
IP	Puesta en valor de los subproductos derivados de la gestión del ciclo integral del agua (biogás, biofertilizantes, valorización de salmueras)

Ámbito económico

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Relación, evaluación y homologación de proveedores	ESRS G1	Conducta empresarial	Gestión de relaciones con los proveedores	
Economía y finanzas	Propio Aqualia			

Ámbito geopolítico

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Colaboraciones público-privadas	Propio Aqualia			
Colaboraciones público-privadas	Propio Aqualia			

Ámbito gobernanza

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Ética y anticorrupción	ESRS G1	Conducta empresarial	Corrupción y soborno	Prevención y detección, incluida la formación
Transparencia y rendición de cuentas			Cultura corporativa	
Diversidad, equidad e inclusión	ESRS S1	Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Igualdad de género y oportunidades por un trabajo de igual valor
Relación, evaluación y homologación de proveedores	ESRS S2	Trabajadores en la cadena de valor	Condiciones de trabajo	
			Igualdad de trato y oportunidades para todos	
			Otros derechos laborales	
			Condiciones de trabajo	Empleo seguro, tiempo de trabajo, salarios adecuados, diálogo social, negociación colectiva, conciliación laboral, salud y seguridad
Transparencia y rendición de cuentas	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores y usuarios finales	Acceso a la información de calidad

Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ESG
IN	Relacionados con la adquisición de suministros y la falta de abastecimiento de los proveedores debido a crisis geopolíticas, etc.
IN	Asociados a los nuevos requisitos regulatorios que exige la sostenibilidad y el cambio climático (altas inversiones, aumento del coste debido a los requisitos exigidos, requisitos legales para operar, tasas, pago por emisiones, multas, etc.)

Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ESG
IN	Derivados de las circunstancias políticas y socioeconómicas de un país remunicipalización del servicio del agua, etc.
IP	Oportunidad de colaboración con gobiernos, instituciones, administraciones locales, etc.

Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ESG
IN	Reputacionales asociados a la aparición de casos de corrupción contra la ética
IP	Disponibilidad de sistemas de prevención y mitigación de la corrupción implantados en todos los países y formación en cultura ética a los empleados y la cadena de suministro
IP	Oportunidad reputacional como consecuencia de la transparencia y la rendición de cuentas
IN	Relacionadas con el fracaso en las medidas de diversidad en órganos directivos
IN	Relacionadas con el incumplimiento de requisitos por parte de la cadena de suministro DDHH, HC, etc. por una falta de control en el sistema de evaluación y homologación de proveedores
IN	Relacionadas con el incumplimiento de requisitos por parte de la cadena de suministro DDHH, HC, etc. por una falta de control en el sistema de evaluación y homologación de proveedores.
IN	Relacionadas con el incumplimiento de requisitos por parte de la cadena de suministro DDHH, HC, etc. por una falta de control en el sistema de evaluación y homologación de proveedores
IP	Contar con un sistema de homologación y evaluación de proveedores que limite los riesgos derivados de la interacción con estos
IP	Contar con un sistema de homologación y evaluación de proveedores que limite los riesgos derivados de la interacción con estos
IN	Reputacionales por no disponer de sistemas de información transparente a las partes interesadas

Ámbito social

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia	ESRS G1	Conducta empresarial	Cultura corporativa	
Diversidad, equidad e inclusión	ESRS S1	Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Diversidad Empleo e inclusión de las personas con discapacidad Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor
Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia	ESRS S1	Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Formación y desarrollo de capacidades
Seguridad, salud y bienestar	ESRS S1	Personal propio	Condiciones de trabajo	Salud y seguridad
Relación, evaluación y homologación de proveedores	ESRS S2	Trabajadores en la cadena de valor	Condiciones de trabajo Igualdad de trato y oportunidades para todos	
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS S3	Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Agua y saneamiento
Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad.	ESRS S3	Colectivos afectados		
Colaboraciones público-privadas	ESRS S3	Colectivos afectados		
Gestión y atención de los clientes y usuarios	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores y usuarios finales	Acceso a la información de calidad
Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad.	Propio Aqualia			
Infraestructuras, obras y mantenimiento	Propio Aqualia			
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS S3	Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Agua y saneamiento

	Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ESG
	IN	Asociadas a la falta de motivación, compromiso de los empleados y falta de permeabilidad de la cultura corporativa conlleva incapacidad de cubrir posiciones, mayores costes debidos a la alta rotación, etc.
	IN	Asociados con la falta de diversidad en los lugares de trabajo (colectivos vulnerables: personas con discapacidad, personas paradas de larga duración, minorías étnicas, demandantes de empleo mayores de 45 años, personas inmigrantes, mujeres con problemas de integración social, nacionalidad, etc.)
	IP	Desarrollo de iniciativas para fomentar la igualdad de oportunidades y la promoción de mujeres a puestos directivos, mandos intermedios y operativos
	IN	Asociados con la falta de formación interna y desarrollo del empleado
	IP	Desarrollo de formación local e incorporación de empleados locales de manera que se promueve el empleo en la localidad
	IP	Generación de una plantilla formada que adquiera nuevos conocimientos (técnicos), cada vez más digitalizada, especializada y capaz de transmitir el conocimiento a sus empleados e incorporaciones, así como de trabajar de manera interdepartamental
	IN	Asociados a la salud y seguridad en el trabajo. Salud física, mental y social
	IP	Ampliación del cuidado del bienestar del empleado a todas las áreas geográficas (países donde opera Aqualia) y categorías profesionales, así como disponer de un paquete de medidas de conciliación adaptadas a los nuevos retos
	IP	Interacción y apoyo: Oportunidad de facilitar la adaptación de los proveedores locales a los nuevos requisitos
	IP	Interacción y apoyo: Oportunidad de facilitar la adaptación de los proveedores locales a los nuevos requisitos
	IN	Impactos en las relaciones con terceros en la gestión de la subida de los precios que pueda ser debida a la subida de los costes energéticos, la escasez de agua, los eventos extremos, u otros motivos que puedan ocasionar una subida de los precios de la gestión del agua
	IP	Mejorar el acceso al agua para todos a través del fomento de tarifas adaptadas
	IP	Fomento del impacto local a través de acciones sociales
	IP	Oportunidad de escucha de los grupos de interés para el desarrollo de proyectos de impacto en la comunidad
	IN	Relacionadas con fallos en la prestación de servicios a los clientes facturas, gestión de incidencias, reclamaciones y cobros de los usuarios y clientes, tiempos de respuesta, etc.
	IN	Peligros reputacionales como compañía con imagen excesivamente internacional, global y poco integrada con la problemática local
	IN	Incumplimiento de los requisitos climáticos del servicio regulatorios, medioambientales, económicos, climáticos, etc. debido al estado de las infraestructuras que gestiona la compañía
	IN	Falta de disponibilidad de agua por eventos climáticos extremos, fallos en infraestructuras, etc. que impida cumplir los contratos con clientes, las necesidades de la población, etc.

Ámbito tecnológico

Tema material	ESRS	Tema	Subtema	Subsubtema
Infraestructuras, obras y mantenimiento	ESRS S3	Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Incidencias relacionadas con la seguridad
Gestión y atención de los clientes y usuarios	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales	Seguridad de la persona
			Incidencias relacionadas con la información para los consumidores y usuarios finales	
Infraestructuras, obras y mantenimiento	Propio Aqualia			
Infraestructuras, obras y mantenimiento & Procesos y procedimientos	Propio Aqualia			
Procesos y procedimientos	Propio Aqualia			



**Plan Estratégico de
Sostenibilidad Aqualia
(PESA)
2024-2026**

Impacto positivo (IP) Impacto negativo (IN)	Impactos ESG
IN	Ciberseguridad en las plantas, especialmente potabilización y desalación
IN	Ciberseguridad y la protección de los datos de los clientes y usuarios
IP	Respuesta rápida y en tiempo real a las necesidades de los clientes y usuarios: Mejorando la información al cliente y desarrollando soluciones para los clientes a partir del trabajo conjunto de los Jefes de obra con los jefes de servicio para solucionar sus problemas del cliente
IP	Desarrollar e implantar nuevas tecnologías para la realización de obras de reparación de redes urbanas de abastecimiento y saneamiento con un menor impacto en el día a día
IP	Digitalización de todos los procesos involucrados en la gestión del agua
IN	Asociados al diseño e implementación de procesos y procedimientos como el acceso a la información necesaria por parte de todos los equipos para lograr la excelencia, la digitalización de procesos o los requerimientos regulatorios.



“El proceso de doble materialidad y la escucha activa de los grupos de interés ha permitido nutrir nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 con las aportaciones de nuestros empleados y grupos de interés externos en un proceso bottom up diseñado para tener en cuenta las contribuciones de todos, sin dejar a nadie atrás”.

YOLANDA BARAHONA
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y MARCA

Nos proyectamos a futuro

El Plan Estratégico de Sostenibilidad es una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo que, a través de sus siete líneas estratégicas, guía el avance del propósito de Aqualia y asegura el bienestar y progreso de las personas y comunidades mediante la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua.



UN DOCUMENTO DINÁMICO.



QUE IDENTIFICA LAS CUESTIONES IMPORTANTES EN MATERIA ASG.



BASADO EN UN PROCESO DE ESCUCHA ACTIVA DE LOS GGII.



COMO EXPRESIÓN DEL COMPROMISO CON LOS ODS.



CON UN ENFOQUE INTEGRADOR *BOTTOM UP*.



CON TRASCENDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE AQUALIA.

Líneas estratégicas de Aqualia

- Actividad de Aqualia
- Líneas transversales
- Líneas impulsoras



LE1 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

Su propósito está en activar iniciativas para 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 de ecosistemas. Biodiversidad.
- P5 Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción.



LE2 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

Su desempeño se centra en la implantación de la digitalización en todo el ciclo integral del agua para una gestión eficiente.

PROYECTOS

- P1 Atención omnicanal al cliente.
- P2 Gestión de activos y mantenimiento.
- P3 Water analytics (AWA).
- P4 App Be Aqualia.
- P5 Ciberseguridad.

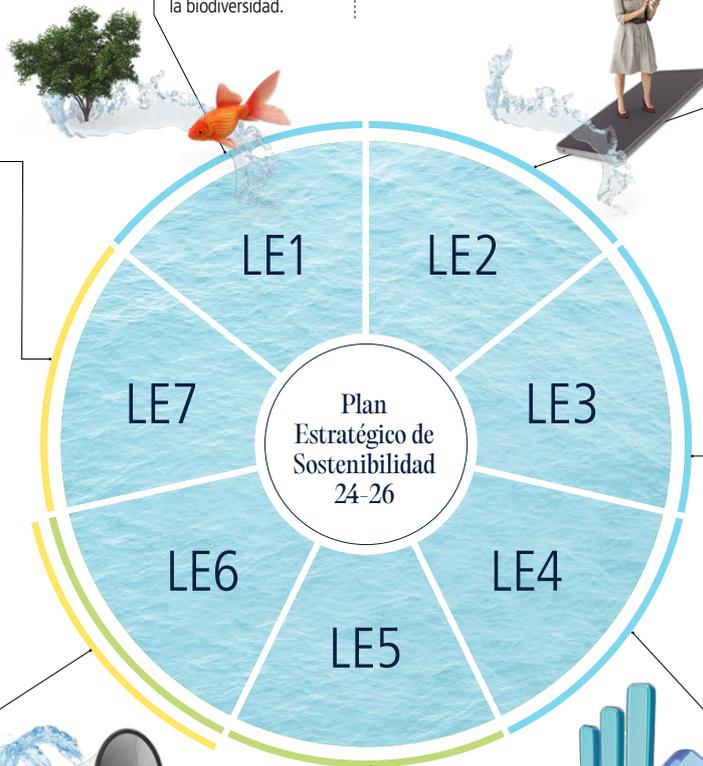


LE7 ALIANZAS PARA LA GENERACIÓN DE IMPACTO POSITIVO

Esta línea establece mecanismos para crear alianzas que generen un impacto positivo desde un liderazgo colaborativo. Alineada con los retos globales y la contribución a los ODS.

PROYECTOS

- P1 Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento.



LE3 GESTIÓN DE PERSONAS

Esta línea orienta el trabajo hacia el bienestar de las personas, físico y emocional, y en generar una identidad de organización sostenible.

PROYECTOS

- P1 Sensibilización sobre igualdad y diversidad.
- P2 Be talent/formación.
- P3 Mejora de la experiencia del empleado/a.
- P4 Cero daños a los trabajadores.
- P5 Proyecto salud integral.



LE4 ESTRATEGIA FINANCIERA Y DE NEGOCIO

Su propósito está en lograr un crecimiento sostenible, desde criterios de rentabilidad razonable y la integración de sus capacidades en la cadena de valor.

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



LE6 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Su desarrollo pone en valor el desempeño de Aqualia y conecta las diferentes realidades y contextos de la compañía.

PROYECTOS

- P1 Construir un plan anual de comunicación con el objetivo de mostrar a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios.
- P2 Sensibilizar, interna y externamente, sobre los objetivos del plan de comunicación a través del rol pedagógico de la marca.



LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE

Desde esta línea estratégica se busca trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores de Aqualia.

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, homologación de proveedores.



Relación y diálogo con nuestros grupos de interés

Para Aqualia la escucha activa de los grupos de interés es estratégica, pues conforma la base sobre la que se fundamentan los ejes principales y compromisos a nivel nacional e internacional. Esta escucha se lleva a cabo gracias al estudio de los temas materiales referidos, estudio que se realiza cada dos años y en el que se han involucrado en los últimos cinco casi 25.900 personas, de quienes se ha escuchado, estudiado e integrado en la estrategia de la compañía sus conocimientos, expectativas y anhelos.

Aqualia, como operador de un servicio público esencial, apuesta por reforzar la comunicación. Para ello se establece una hoja de ruta para facilitar la relación con los grupos y subgrupos de interés de acuerdo con sus prioridades y según los principales canales de comunicación abiertos con cada uno de ellos. Además, respecto a la interacción con el entorno y para acercar más la contribución de la compañía a la Agenda 2030, se ha trabajado en la difusión del manual de comunicación en sostenibilidad para empleados y público que, con sencillos mensajes, valora la gestión del ciclo integral del agua.

Comunicación digital

Destacan las 706.000 visitas a la web de Aqualia realizadas por 698.000 usuarios, arrojando una baja tasa de rebote (porcentaje de usuarios que abandona el sitio después de haber visto una sola página) del 31,3 %. Entre otras acciones en aqualia.com, destaca la creación del apartado de Uso responsable del agua para que los ayuntamientos puedan hacer suyas las campañas de la compañía sobre uso responsable del agua o el buscador de Portales de Información al ciudadano que enriquecen el servicio al ciudadano.

63.790 suscriptores
en todas
nuestras redes

En las redes sociales de Aqualia se ha mantenido el crecimiento en 2023 respecto al ejercicio anterior, tanto en número de seguidores como en las publicaciones realizadas:

 **En YouTube**, la compañía cuenta con 3.600 suscriptores y 2.344.152 visualizaciones (se han sumado alrededor de 300.000 visualizaciones nuevas este año).

 **En X (antes Twitter)**, la compañía ha ganado más de 500 nuevos seguidores este año, hasta los 7.650 actuales.

 **En LinkedIn**, los seguidores de Aqualia han pasado de los 37.854 el año pasado a 50.270 este año, lo que supone un aumento **En LinkedIn**, los seguidores de

Aqualia han pasado de los 37.854 el año pasado a 50.270 este año, lo que supone un aumento de más del 33 %.

 En cuanto al perfil de Aqualia en **Instagram**, estrenado en marzo de 2022, ya se cuenta con 2.270 seguidores (1.170 más que en 2022). Este año se ha abierto un segundo perfil en la red: [@aquadiccionario](https://www.instagram.com/aquadiccionario), que nace como un glosario didáctico para educar y concienciar sobre sostenibilidad a través de esta red social.

Canales de comunicación

CON LOS DIFERENTES GRUPOS EN 2023

Grupo de Interés	Clientes y usuarios	Entidades Reguladoras
Subgrupos	<ul style="list-style-type: none"> • Gobiernos nacionales • Gobiernos regionales • Ayuntamientos • Centros públicos • Empresas e industrias • Regantes • Ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Local, regional, comarcal • Nacional • Internacional
Canales de diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Noticias en web corporativa aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Otras webs y campañas de Aqualia • Noticias en webs especializadas • Redes sociales • Oficinas de atención al cliente • Infoaqualias 	<ul style="list-style-type: none"> • Noticias en web corporativa aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Otras webs y campañas de Aqualia • Noticias en webs especializadas • Redes sociales

Temas prioritarios y expectativas de los grupos de interés*

1 Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	● ●	● ●
2 Gestión de los objetivos climáticos	●	●
3 Contaminación, economía circular, biodiversidad, gestión de recursos y ecosistemas	●	●
4 Infraestructura, obras y mantenimiento: activos y procedimientos para la gestión del agua	● ● ●	● ● ●
5 Procesos, procedimientos y digitalización	● ●	● ●
6 Transparencia y rendición de cuentas	●	●
7 Ética y anticorrupción	●	
8 Gestión y atención de los clientes y usuarios	● ●	● ●
9 Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia	●	
10 Seguridad, salud laboral y bienestar holístico del empleado	●	
11 Diversidad, equidad e inclusión	● ●	
12 Relación, evaluación y homologación de proveedores		● ●
13 Colaboraciones público-privadas	●	●
14 Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad	●	
15 Economía y finanzas	●	●

* Ver páginas 34 y 35 sobre el análisis de doble materialidad.

● ÁMBITO AMBIENTAL
● ÁMBITO ECONÓMICO

● ÁMBITO GOBERNANZA
● ÁMBITO GEOPOLÍTICO

● ÁMBITO SOCIAL
● ÁMBITO TECNOLÓGICO

Medios de comunicación	Proveedores	Socios Empresariales	Accionistas	Personas
<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Influencers Organizaciones de regantes Asociaciones sectoriales Asociaciones vecinales ONG 360° Empresas del sector Instituciones académicas 	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores locales Proveedores internacionales Proveedores estratégicos 	<ul style="list-style-type: none"> Socios empresariales Socios en proyectos I+D+i Colaboradores y agentes 	<ul style="list-style-type: none"> Accionistas Proveedores de capital 	<ul style="list-style-type: none"> Directivos Mandos intermedios Técnicos Administrativos Atención al cliente Expatriados Subrogados Sindicatos
<ul style="list-style-type: none"> Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas Webs especializadas Redes sociales Informe de Sostenibilidad Otras webs y campañas de Aqualia Noticias en web corporativa aqualia.com Oficinas de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> 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 puertas abiertas Redes sociales Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia E-mail 		<ul style="list-style-type: none"> Informes corporativos Informe de Sostenibilidad E-mail: flashes, newsletter Web Intranet Aqualia ONE Redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> 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 puertas abiertas Redes sociales E-mail: flashes, newsletter Oficinas de atención al cliente
● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
●	●	●	●	●
●	●	●	●	●
● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●	● ● ●
● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
	●	●	●	●
	●	●	●	●
	● ●	● ●		● ●
●	●	●		●
●	●	●	●	●
● ●	● ●	● ●	● ●	● ●
	● ●	● ●	● ●	
●	●	●	●	●
●	●	●		●
	●	●	●	●



Gobernanza: impulsamos nuestra versión más transformadora y sostenible

Entrevista a Elena Barroso, directora del departamento Jurídico

Estructura global al servicio del agua

Modelo de Compliance

Comunicación transparente

Entrevista a Alberto Andérez, director de Compras

Diligencia debida

Procesos de homologación de proveedores

10.754	personas formadas en materia de corrupción
97,4 %	de los proveedores homologados en 2023 eran locales
100 %	Sociedades de Aqualia con modelo de Compliance implantado



97 %

implantación del Modelo de
Cumplimiento Ético de Aqualia

3.124

empleados formados
en ética y anticorrupción
en 12 países en
2023 (23,4 %)

Departamento Jurídico, acompañamiento indispensable en la expansión de Aqualia

Elena Barroso | Directora del departamento de Asesoría Jurídica de Aqualia

La expansión internacional de Aqualia conlleva la ampliación de muchas de las responsabilidades de sus departamentos, entre ellos el de Asesoría Jurídica que dirige Elena Barroso. Con ella conversamos sobre el desempeño de su área, de su contribución en la toma de decisiones de la compañía, sobre regulación o inteligencia artificial, entre otros temas.

Todo el ámbito de la legislación es en sí mismo un marco en constante evolución, a ello se suma que, además, las medidas de control e impulso para la mitigación de los efectos negativos del cambio climático también son un motor de cambio constante en la legislación. De ello hablamos con Elena Barroso, directora del departamento de Asesoría Jurídica de Aqualia.

La atención sobre la gobernanza adquiere cada día mayor trascendencia, en parte por el impulso de los criterios ASG que dan luz y amplían su importancia. ¿En qué medida la función de la dirección jurídica facilita esta gobernanza dentro de la organización? ¿Qué papel juega su departamento en el gobierno corporativo y en asegurar los valores éticos de la compañía?

El departamento Jurídico de una empresa desempeña un rol esencial en lo que a gobernanza se refiere. Y, puesto que el Consejo de Administración debe ser el principal valedor de

la gobernanza de las compañías, el departamento Jurídico, por su labor de asesoramiento a la Alta Dirección de la empresa, representa un pilar básico para garantizar la sostenibilidad y la estabilidad financiera a largo plazo.

Por otra parte, nuestro trabajo en el día a día se ve en la participación en proyectos donde nuestro objetivo es velar por el cumplimiento de la normativa de cada país, pero siempre en equilibrio con la defensa del interés de la empresa, tanto en el plano económico, en el de crecimiento y, también, por supuesto, en el respeto de los valores éticos y la reputación de la empresa en todos aquellos destinos en los que operamos.

Desde este punto de vista me gusta puntualizar que no solo asesoramos, que responde a un proceso más técnico, sino que también acompañamos, algo que en cierto modo tiene un sentido más preciso y profundo de nuestra labor. Dicho de otro modo, acompañar significa tener claro no sólo dónde están las líneas rojas legales,

sino también asesorar en la mejor estrategia a seguir, con las herramientas óptimas, para conseguir maximizar los objetivos de Aqualia y, por supuesto, de todos nuestros stakeholders.

En Aqualia nos regimos por un alto nivel en los estándares de excelencia. En consonancia con ello velamos porque el acompañamiento que hacemos desde Jurídico fortalezca las acciones, la competitividad y, sobre todo, las decisiones. Establecemos la base jurídica que facilita la toma de decisiones.

Decisiones conscientes

Pilar esencial

Este punto es crucial en cuanto a la implicación de su departamento, dado que cualquier proceso de toma de decisiones en una empresa debe ir asociado al conocimiento profundo de la legislación. Algo que gana mayor relevancia cuando se habla de una compañía como Aqualia que opera en 18 países, lugares con su propia idiosincrasia legislativa y geopolítica. ¿Cómo gestionan este desempeño?

Participamos en las decisiones –acompañamos, como decía– y, aunque no en todas, porque hay muchas áreas y muchos departamentos, creo que sí en las decisiones clave en la que el aspecto legal jurídico es importante. En cierto modo, nos obligamos a ir más allá del aspecto académico para centrarnos en un trabajo más práctico, algo que también es un elemento que añadiría al concepto de acompañamiento.

Somos conscientes de la envergadura que conlleva nuestra expansión internacional –dado que el ebitda exterior es casi equiparable a nuestra producción en España– y constituye



“Tomar decisiones conscientes favorece la sostenibilidad y genera valor a largo plazo”.

directamente un reto para nuestro departamento Jurídico. No obstante, gozamos de muchas herramientas para alcanzarlo. Por ejemplo, contratando el asesoramiento de especialistas en las áreas jurídicas de interés para la actividad que desarrollamos en cada país donde trabajamos. Después, y ante cualquier decisión, nosotros aportamos criterio desde el punto de vista de Aqualia, y valoramos en función de los riesgos,

las alternativas y las estrategias que nos parecen más recomendables, y lo trasladamos a los diversos comités y a la Alta Dirección.

En definitiva, un buen gobierno corporativo es clave para facilitar la toma de decisiones fundamentadas por parte del equipo directivo, pero también es un trabajo que cada vez más implica de manera transversal a departamentos como el nuestro. Al fin y al cabo, tomar decisiones conscientes favorece la sostenibilidad y genera valor a largo plazo. En este proceso vamos de la mano.

Por concretar en este punto tan interesante en cuanto vuestra forma de trabajar y las implicaciones de la expansión internacional de Aqualia, ¿podrías describir un poco más este desempeño? ¿Qué mecanismos tiene el departamento para garantizar el cumplimiento en cada una de las áreas geográficas donde Aqualia está presente?

Para una empresa internacional resulta esencial ser flexible, conocer el terreno sobre el que se mueve, y adecuar las decisiones a sus características específicas. Todo esto viene a demostrar que la actividad internacional, aunque sí puede hacer más compleja en apariencia la estructura empresarial, no conlleva ningún obstáculo para la realización de nuestro desempeño, por contra, lo diversifica y enriquece. Desde aquí cuidamos cada detalle para que el impacto que cada tema pueda tener en las líneas estratégicas de la empresa sea el más óptimo.

Dicho de otro modo, estudiamos las circunstancias de cada país, midiendo la implicación de nuestra compañía en el entorno jurídico. Así, las actuaciones varían dependiendo del país donde Aqualia opera y, acorde a las relaciones contractuales, se trabaja de una manera u otra. Por ejemplo, hay diferencia sistémica si el país está integrado en la Unión Europea o no. Si no lo está, la mayor parte de las veces creamos un departamento jurídico o, como en el caso de Georgia, donde la empresa

“Tenemos que ir más allá del aspecto académico para centrarnos en un trabajo más práctico”.

originaria ya lo tenía, lo hemos mantenido e integrado. Por el contrario, en Colombia, lo hemos creado de cero y ya son, a día de hoy, ocho los abogados que allí trabajan. En el de República Checa hay dos abogados. Además, contamos con un panel de despachos de abogados que tienen sucursales en muchas partes del mundo. Es decir, vamos adecuando los recursos humanos jurídicos en función de las circunstancias, como el riesgo geopolítico y normativo de cada lugar.

En Europa contamos con la ventaja de que todas las normativas de contratación beben de las directivas comunitarias. Por ejemplo, en Francia no ha habido necesidad de crear un departamento específico, lo gestionamos desde Madrid con apoyos puntuales de expertos de allí. Pero cada caso es diferente, en Italia, debido al tipo de proyectos que allí se realizan, sí hemos creado un departamento *ad hoc*, pues sentimos que había una necesidad y demanda de él, que facilitara la gestión jurídica.

Regulación

La evolución constante

¿Cómo se gestiona desde su departamento el incremento considerable en cuanto a regulación en general, y más aún de cara a todo lo destinado a paliar los efectos del cambio climático, sobre todo desde la Unión Europea?

El aumento de la regulación en los ámbitos ASG ha venido para quedarse. Cada vez son más frecuentes en las grandes compañías las comisiones específicas de ASG, dada la necesidad de dar respuesta a las tendencias en esta materia, a la regulación europea cada vez más exigente, y a los requerimientos de inversores y entidades financiadoras en comprobar que se cumplen con estos valores y principios que representan esas siglas.

Por todo lo visto hasta ahora, en Aqualia contamos con los procedimientos adecuados para anticiparnos a los cambios. Respecto a España, los cambios de regulación constante son una realidad con la que trabajamos siempre. Esto también sucede con las normativas de la Unión Europea. Para afrontarlo, desde la experiencia de cada departamento en Aqualia se atiende a la normativa pertinente, lo que no es óbice para que desde el área jurídica siempre encuentren el asesoramiento y apoyos precisos.

El conocimiento de la regulación supone un valor añadido para los clientes institucionales nacionales e internacionales ya que pueden contar con vuestro asesoramiento en temas como la ley de aguas, para anticiparse a los cambios normativos. ¿Podrías poner algún ejemplo?

Precisamente, desde representantes del gobierno de Georgia, antes de entrar en la lista de solicitantes para formar parte de la Unión Europea, nos pidió ayuda para desarrollar en el país una ley de Aguas que fuera confluyente, en materia medioambiental, hacia los requerimientos de la Unión Europea. Georgia

cuenta con unos recursos hídricos muy ricos, pero con unos retos medioambientales por delante muy importantes.

Nosotros pudimos asesorarlos –con análisis y criterio– en base a toda nuestra experiencia y con el conocimiento de expertos españoles en la normativa de Aguas, que es muy técnica desde el punto de vista medioambiental. Cabe decir que esta especialización en abogacía es bastante minoritaria, dado que el conocimiento de estas leyes requiere una formación técnica fuerte. Algo que incrementó el valor de la ayuda que prestó Aqualia y fue muy apreciado por los organismos georgianos.

Este patrón de acompañamiento y conocimiento regulatorio se repite en otras zonas y es un aspecto que aporta garantía de calidad en la práctica diaria de las relaciones con los clientes.

Por último, con una perspectiva más general y a medio-largo plazo, ¿cómo visualiza en el área jurídica la integración de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial especialmente en el contexto de la gestión de información?

La gestión del conocimiento y su documentación es clave y está en el núcleo de la evolución del departamento jurídico. Por ello, siempre estamos atentos a los avances que suponen las nuevas tecnologías. De hecho, creemos que la inteligencia artificial podrá ser de gran ayuda, sobre todo a la hora de enfrentarnos a la ingente cantidad de información que manejamos en el día a día.

Aunque, desde nuestro punto de vista, todavía no hemos encontrado una herramienta específica que facilite eficazmente esta gestión, y se adecúe a nuestros estándares de exigencia, que son muy altos. Algo que no evita que estemos en estudio constante de nuevas posibilidades. La innovación tecnológica es algo vivo que se va adaptando y reformulando acorde a las circunstancias sociales, tan viva como la legislación.

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 a todos sus miembros y en todos aquellos países en los que

se 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.

Organigrama

CEO

Santiago Lafuente*

Desarrollo y Relaciones
Institucionales
Luis de Lope



* El 1 de mayo de 2024 se aprobó este organigrama, el organigrama vigente en 2023 está incluido en anexos.

Órganos de gobierno

	Comisión de inversiones	Comisión de nombramiento y retribución	Comisión de auditoría y control	Comisión delegada de cumplimiento normativo
P: presidente S: secretario V: vocal				
Miembros del Consejo de Administración				
Cargo en el Consejo				
Aboumrad González, Alejandro Presidente	V			
Amantegui Lorenzo, Javier Secretario no consejero				
Azzouzi Maanan, Samir Vicesecretario 2.º, no consejero				
Bespolka, Lars Vocal	P	V		P
Cerro, José Fernando Vicesecretario 1.º, 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 3.ª, no consejera				
Rodríguez Torres, Juan Vocal		V	P	V
Villén Jiménez, Nicolás Vicepresidente			V	V
Siles Fernández-Palacios, Jaime José	V			
Noemí Pastor CCO*				S (no vocal)

* El 28 de febrero de 2024, Noemí Pastor fue nombrada Chief Compliance Officer en sustitución de Jesús Ortega.

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 los 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 ASG 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 ha sido también Dirección de Sostenibilidad Corporativa hasta abril de 2024, momento en el que se han escindido ambos departamentos dada la importancia de cada uno de ellos. Por tanto, este departamento unificó la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, poniendo el foco en un desarrollo sostenible y 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.

Modelo de *compliance*

Ámbito gobernanza

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Ética y anticorrupción	ESRS G1	Conducta empresarial	Corrupción y soborno	Prevención y detección, incluida la formación

Ante los posibles impactos sobre la sociedad, Aqualia desarrolla en el eje estratégico ética y compliance una serie de acciones para implantar la cultura ética a lo largo de toda su actividad y en los países en los que opera.

LE5 Ética y *compliance*

ODS 16

Línea de trabajo	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 %	
Desempeño 2023	100 % en sociedades propiedad de Aqualia 93 % en sociedades controladas por Aqualia		61 %	
Objetivo	100 % en 2023		90 % en 2023	
Desarrollo Sostenible	Meta 16.5 Meta 16.6			

* Sociedades existentes a día 31 de diciembre del año reportado.

** Empleados que tienen cuenta de correo electrónico corporativo y acceso a los sistemas de información de la compañía en su puesto de trabajo.

El desempeño de Aqualia es medible y se valida su propósito y forma de hacer las cosas en cada región donde opera la compañía. Así, en 2023, Aqualia ha alcanzado el 97 % de implementación del modelo de gestión ético y transparente en la compañía.

El Modelo de Compliance abarca tanto el cumplimiento normativo como los principios y valores que Aqualia refleja en su cultura y Código Ético. Se ha ido integrando en la compañía desde 2018 y se ha convertido en un aliado para el logro de los objetivos marcados en las distintas áreas del negocio. Por otro lado, este modelo contribuye, a partir de identificar los riesgos y mediante la implantación de procedimientos de debida diligencia y debido control, a configurar sociedades más justas y humanas en los países donde llevamos a cabo la actividad.

Aqualia trabaja no solo en la implantación del Modelo de Compliance en todas las empresas sobre las que tiene dominio operativo, sino que promueve la implantación de modelos de compliance en todas las sociedades y JV en las que participa. En ellas se han puesto en marcha los controles, como medida preventiva, para mitigar, entre otros, los riesgos de corrupción. Entre estos destacan como 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.

Logros y objetivos

En 2023 se ha implementado el Modelo de Compliance y del Código Ético y de Conducta tanto en las nuevas incorporaciones en el perímetro en Colombia (incluyendo los programas SAGRILAF y PTEE), como en Arabia Saudí y Francia. Además, hemos extendido un Modelo de Cumplimiento a varias sociedades mixtas en las que Aqualia comparte accionariado con diferentes administraciones públicas españolas.

En el caso específico de la sociedad Georgian Global Utilities JSC, tras la implementación del Modelo de Cumplimiento, en 2023, hemos designado propietarios de control y de proceso encargados de ejecutar controles para mitigar los principales riesgos de cumplimiento tanto en su actividad como en la de sus filiales georgianas. Además, se ha realizado una autoevaluación en la actividad de Aqualia en Georgia, a través de los correspondientes propietarios. Como es la práctica habitual, esta autoevaluación ya se ha estado implementando en otras áreas geográficas de Aqualia.

En la tercera línea de defensa, la Dirección de Auditoría Interna de FCC ha llevado a cabo la revisión anual del Modelo de Cumplimiento, verificando la continua evolución del Sistema de Gestión de Compliance dentro de Aqualia. Este esfuerzo conjunto refleja el compromiso con mantener y fortalecer los estándares éticos y de cumplimiento en todas las operaciones de la empresa.

El Modelo de Compliance abarca tanto el cumplimiento normativo como los principios y valores que Aqualia refleja en su cultura y Código Ético.

Políticas y procedimientos

EN MATERIA DE COMPLIANCE

En respuesta a la entrada en vigor de la ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción en España, se ha ejecutado una adaptación en las distintas normas del Modelo de Cumplimiento. Estas adaptaciones responden a los requisitos establecidos por dicha ley y fueron debidamente aprobadas por el Consejo de Administración de Aqualia.

En jurisdicciones europeas adicionales, durante el año 2023, se han aprobado legislaciones similares, como resultado de la transposición de la Directiva correspondiente. En la mayoría de

los casos, estas legislaciones han sido cubiertas con las adaptaciones realizadas desde la sociedad matriz de Aqualia.

Además, a pesar de que no exista una norma que lo indique, y como consecuencia del despliegue del Modelo de Compliance en todas las jurisdicciones donde Aqualia opera, se ha aprobado un nuevo procedimiento para el reporte de la función de Cumplimiento. Este procedimiento establece criterios claros a seguir por parte de los Compliance Officers y coordinadores de compliance locales, organizados por países y regiones, para realizar reportes periódicos.

“El avance legislativo en Europa conlleva necesariamente el desarrollo y crecimiento de los negocios y, por ello, ha pasado a convertirse en un motor de inversiones para las compañías, no solo para las del sector del agua”. **MARIANO BLANCO, MIEMBRO DE EUREAU**



Evaluación de riesgos

Y SISTEMA DE CONTROL

Se ha actualizado el análisis de riesgos para la actividad de Aqualia en Italia y en España, en respuesta a la introducción de nuevos delitos que podrían conllevar responsabilidad a las empresas. Estos incluyen el uso de instrumentos de pago distintos al efectivo, así como delitos contra el patrimonio cultural y paisajístico, Italia, o el maltrato animal, España. Esta revisión se ha llevado a cabo para tener en cuenta la nueva regulación y garantizar que nuestras operaciones cumplan con los requisitos legales vigentes.

Del mismo modo, se han realizado dos autoevaluaciones de la ejecución de controles, llevadas a cabo por los dueños de control y de proceso, que han proporcionado información valiosa sobre el nivel de ejecución de los controles existentes, así como sugerencias para posibles mejoras. La efectividad de la ejecución de los controles se ha verificado a través de la monitorización realizada desde el departamento de Compliance, desempeñando así un papel crucial.

La monitorización en segunda línea de defensa realizada por el departamento de Compliance ha adquirido especial relevancia en la mitigación de riesgos. Se han analizado los procesos identificados en la actividad de Aqualia mediante muestreos de evidencias que respaldan la ejecución de controles. Este enfoque nos ha permitido evaluar la robustez de las evidencias existentes para mitigar los riesgos identificados inicialmente. En caso de subrayar áreas de mejora, se han propuesto planes de acción efectivos para fortalecer los controles y trabajar en la mejora continua del Sistema de Compliance.

Durante 2023, se ha examinado la ejecución de 44 controles realizada por más de 222 dueños de control, observándose un fortalecimiento tanto en la ejecución de los controles como en la evidencia de su realización. Además, se ha mejorado el almacenamiento de estas evidencias para hacerlas más accesibles a las distintas áreas de la organización encargadas de su ejecución, verificación, supervisión y auditoría.



Canal Ético

Aqualia dispone de un Canal Ético alojado en la web, accesible a cualquier público de interés, clientes, proveedores y empleados –estos últimos pueden acceder también a través de la Intranet One–. Desde este canal se recibe cualquier tipo de alerta o notificación. Estas notificaciones son después calificadas por el Comité de Cumplimiento del Grupo FCC que las evalúa y procede a tomar las medidas necesarias para solucionarlas o bien a archivarlas para que quede registro. Todas las notificaciones correspondientes a Aqualia recibidas en el Canal Ético son transmitidas a la directora de Cumplimiento Normativo de Aqualia, que es la responsable de darles seguimiento.

Hasta el 31 de diciembre de 2023, se han recibido un total de 68 comunicaciones a través del Canal Ético, abordando diversos asuntos laborales (25 %), gestión de clientes (19 %), conflicto de intereses (4 %), uso indebido de medios de la empresa (4 %), acoso (3 %), fraude interno (2 %), y otras cuestiones como gestión técnica, gestión de obras y cuestiones organizativas que suman un total del 6 %.

Es importante destacar que el 37 % de las comunicaciones han sido consideradas como no pertinentes, ya que se trataban de consultas o reclamaciones de clientes que deben ser gestionadas a través de Aqualia Contact o por otros motivos no se consideraron pertinentes como alertas en el contexto del Canal Ético.

Al analizar la distribución por países, el 60 % de las comunicaciones se refieren a la actividad en España, un 16 % de Portugal, de República Checa (7 %), México (6 %), Colombia (3 %), Georgia (3 %), Francia (3 %) y Arabia Saudí (2 %). Estos datos demuestran que el Canal Ético es cada vez más conocido y utilizado en las jurisdicciones internacionales en las que opera Aqualia.

Aquellas alertas calificadas como riesgo alto o medio son sometidas a un análisis detallado. En caso necesario, se inicia una investigación para esclarecer los hechos, y se lleva a cabo un plan de acción para mejorar el control interno, asegurando así una respuesta adecuada a los riesgos identificados.

Comunicaciones por países



Formación

SOBRE COMPLIANCE

En 2023, 10.754 empleados y empleadas fueron informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción, (80,7 % sobre el total) y 3.124 se formaron en esta materia (23,4 %).

El gran hito de 2023 ha sido el lanzamiento de la formación online sobre Código Ético y de Conducta en República Checa, Italia, Portugal, Francia, Colombia, México, Perú, Chile, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos y Egipto, como continuación a la realización de dicho curso el año anterior en España. Esta formación ha sido adaptada y traducida a los idiomas de dichos países, para hacer llegar los principios y valores éticos que deben guiar la conducta de los empleados de Aqualia. En todos estos países y, de acuerdo con las características de los puestos de trabajo, se ha formado a los empleados y empleadas para que puedan identificar y resolver los diferentes tipos de conflictos de interés.

Además, los nuevos empleados que se incorporan a la empresa reciben formación sobre el Código Ético y de Conducta y, en función de sus puestos,

sobre estándares internacionales para evitar la realización de delitos de corrupción y su aplicación concreta en la organización.

En Colombia se han realizado formaciones específicas sobre los sistemas de prevención de blanqueo de capitales SAGRILAFT y sobre transparencia y ética PTEE, también en Arabia Saudí y Francia, donde se consiguió con ello la implementación de Código Ético y de Conducta y de las políticas corporativas en las nuevas sociedades constituidas. En Italia se formó sobre la actualización del Modelo de Organización y Gestión basado en el Decreto Legislativo 231/2001.

Como parte del compromiso de Aqualia con la sensibilización continua de la plantilla, durante 2023 se ha continuado con la difusión de los Compliance Tips con mensajes sobre la cultura de compliance, la nueva regulación de protección al informante, el procedimiento de debida diligencia con terceras partes, qué es el tráfico de influencias, el funcionamiento del Canal Ético, cómo preservar los activos de la empresa y el compromiso ético en la práctica diaria de los empleados.

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.

Además, como se ha indicado previamente, a través de nuestro Canal Ético los grupos de interés pueden informar de cualquier práctica inadecuada en materia de fiscalidad.

Comunicación transparente

Información al ciudadano y transparencia informativa

La reciente Directiva de la Unión Europea (UE) 2020/2184 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano, profundiza en nuevos contenidos e incorpora objetivos más ambiciosos que versiones anteriores. En España esta norma ha sido traspuesta en el Real Decreto 3/2023 publicado en el BOE el 11 de enero de 2023.

La nueva Directiva establece normas en cuatro ámbitos:

- 1. La calidad del agua.**
- 2. La evaluación de riesgos y control.**
- 3. Los materiales en contacto con el agua potable.**
- 4. El acceso a la información, control y evaluación de los servicios de abastecimiento.**

Respecto a este último punto, la normativa dictamina que los países de la Unión Europea deben «mejorar o mantener el acceso de todos a las aguas destinadas al consumo humano, garantizando la disponibilidad de información adecuada y actualizada sobre estas aguas y establecer conjuntos de datos sobre los resultados de los controles de la calidad del agua, los incidentes, las medidas adoptadas y la gestión de riesgos».

Para analizar las nuevas exigencias planteadas por la nueva Directiva y su aplicación a todos los contratos operados por la compañía, Aqualia constituyó un grupo de trabajo multidisciplinar. Este equipo ha estado trabajando en la inclusión de nuevos parámetros y análisis, en la elaboración

de Planes Sanitarios del Agua enfocados a la identificación y gestión del riesgo en las infraestructuras de suministro de agua, y también en potenciar la transparencia de la información disponible para el ciudadano.

En 2023, Aqualia ha trabajado alineada con los ayuntamientos de las localidades en las que opera para replantear los portales de Información al Ciudadano y garantizar una información accesible y de calidad para los usuarios del agua de esos territorios. También se ha trabajado en el proyecto de creación y actualización de los Portales de Información al Ciudadano accesibles desde la web oficial de la compañía para potenciar la transparencia de la información disponible. En 2023 se han publicado 200 portales.

El proyecto se ha desarrollado pensando en que el ciudadano pueda disponer de toda la información del servicio en un solo clic, de forma sencilla, haciendo accesible la información desde el punto de vista de la usabilidad y en un lenguaje adaptado a todos los públicos. Para ello, se ha implementado un nuevo recurso en la web de Aqualia donde contamos con un acceso directo al buscador de portales de información al ciudadano. A través de esta funcionalidad, los usuarios pueden buscar su municipio y acceder de manera inmediata al portal del servicio municipal de agua en su localidad.

*Las secciones que se han puesto
al servicio del ciudadano a través de los nuevos
portales son las siguientes:*



También se ha desarrollado el Espacio Consumo Responsable de Agua, en la página web de Aqualia, con versiones en diferentes idiomas para facilitar campañas sobre el uso responsable del agua. El espacio web tiene dos apartados: Saneamiento

del Agua y Consumo responsable, y en ellos las administraciones públicas pueden encontrar numerosas herramientas de comunicación y mensajes para concienciar a la ciudadanía acerca de la importancia de usar el agua de forma responsable.

Las compras sostenibles, un paso más hacia el cuidado del medio ambiente

Alberto Andérez | Director de Compras de Aqualia

El departamento de Compras se distingue como clave en materia de ASG, con especial atención en la eficiencia de la gestión de compras, desde las que fomentan una economía circular y de cercanía, con un riesgo menor para la naturaleza, y afianzando unas relaciones de respeto y confianza entre empleados y proveedores. De todo ello hablamos con Alberto Andérez, director de Compras de Aqualia.

Los directores de Compras siempre han tenido un papel directamente relacionado con la rentabilidad de la compañía, debido a la importancia que supone la gestión eficiente en la compra de bienes y servicios. Está claro que, en el nuevo contexto regulatorio, el departamento pasa a adquirir una proyección más estratégica, por ejemplo, en la gobernanza de recursos escasos, uno de los aspectos destacados en el informe de *Riesgos globales* del World Economic Forum, además toma protagonismo como en una de las áreas de referencia de la nueva directiva de reporte no financiero. Para conocer más sobre el momento coyuntural del departamento hablamos con Alberto Andérez, director de Compras de Aqualia.

Plan Estratégico

Valores éticos de Aqualia

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 contemplaba trasladar a la cadena de suministro los valores éticos y el *compliance*, así como hacer partícipe a los proveedores del impacto positivo que la compañía quiere tener en la sociedad. ¿Qué ha supuesto en 2023 la integración de este aspecto entre las prioridades estratégicas de la compañía? Por otro lado, ¿cómo se ha traducido esto en la construcción de relaciones más sólidas y éticas con los proveedores clave de Aqualia?

Estar alineados con los proveedores en valores éticos genera un entorno de integridad, transparencia y confianza mutua que, no sólo favorece las relaciones profesionales y la consecución de los objetivos particulares de cada parte, sino que también crea un entorno beneficioso para ambos, y nos permite contribuir al logro de los objetivos y compromisos de nuestra compañía y de toda la sociedad.

La involucración de los proveedores en nuestros valores es fundamental. Adquieren el compromiso contractual de aceptar y cumplir nuestro Código Ético, política anticorrupción y responsabilidades medioambientales, así como el de hacer partícipes de este compromiso a sus empleados, subcontratistas y, en general, a cualquier tercero con quien se mantengan algún tipo de relación jurídica, en el marco que les une con nosotros como suministradores de bienes o prestadores de servicios.

La integración de estos aspectos entre las prioridades estratégicas de la compañía ha supuesto la ampliación del alcance del sistema de homologación de proveedores y el establecimiento de unos hitos por alcanzar a lo largo de los próximos ejercicios, que faciliten que consigamos nuestros objetivos en esta materia. En definitiva, hemos avanzado mucho, pero seguimos trabajando en este camino. Ejemplo de ello será la formación *ad hoc* que está planificada para que comience este año 2024.

Por otro lado, y respecto a la homologación de nuestros proveedores, la responsabilidad ambiental la adquieren como compromiso de manera contractual. No obstante, en la próxima plataforma se evaluará también a los proveedores en ASG.

Estamos en un momento decisivo con la incorporación de los requisitos de la Directiva Europea de Debita Diligencia Ambiental y de Derechos Humanos. ¿Cuál es el enfoque de Aqualia? ¿Qué pasos se están dando ya y cómo prevé avanzar en esa dirección?

Esta directiva nos da un mayor protagonismo a quienes gestionamos suministros para la consecución de un desarrollo sostenible en los países (ODS) en el contexto actual. Es decir, supone una gran herramienta para que las empresas podamos detectar y eliminar las acciones del proceso productivo que dañan el medio ambiente o atentan contra los Derechos Humanos.

Afortunadamente, ya estábamos encaminados en poder adoptar estos nuevos requisitos con naturalidad, pues muchos de ellos los estamos llevando a cabo desde hace tiempo, son temas de los que siempre nos hemos preocupado. Del mismo modo, para avanzar más en esa dirección, hemos decidido utilizar una nueva plataforma de homologación de proveedores, que nos permitirá adquirir un mayor conocimiento de estos en cuestiones relacionadas con ASG.

Nos sentimos en línea con la directiva europea, y la plataforma de homologación la utiliza como hoja de ruta para la prevención y mitigación de los efectos adversos potenciales, o la eliminación o minimización de su alcance. También implica el establecimiento y mantenimiento de un procedimiento de denuncia y de supervisión de la eficacia. Por otro lado, desde Aqualia se realiza una comunicación efectiva para poner en conocimiento la diligencia debida tanto dentro de la empresa como a las filiales, con especial atención a todo lo que tengan relación con la cadena de valor y con las relaciones comerciales establecidas.



“La involucración de los proveedores en nuestros valores es fundamental”.

Al hilo del protocolo de homologación de proveedores, ¿en qué medida tiene integrada la compañía el objetivo de proveedores homologados en términos de ASG? Y por otro lado, ¿cómo llevan a cabo desde Compras el concepto “compras sostenibles”?

Para nosotros, los criterios ASG no son una tendencia, sino un cambio, un nuevo modo de ver las cosas y actuar, teniendo siempre presente la preservación del medio ambiente, el bienestar de la sociedad y la ética y transparencia en todas nuestras gestiones y políticas. No obstante, esto no nos pilla por sorpresa, de hecho, presumimos

de haber nacido sostenibles. Siempre nos hemos preocupado por estas cuestiones. Desde el punto de vista de la función de Compras, tenemos claro que los proveedores tienen un rol muy importante en la consecución de estos objetivos. Nos pueden ayudar a reducir el consumo de recursos naturales, a no desperdiciar materias primas, a reducir los residuos generados, etc. Nos preocupamos por las condiciones laborales de sus empleados y fomentamos el empleo local (el 98 % de nuestros proveedores son locales en los países donde estamos presentes). Además, es fundamental fomentar la transparencia en todas las transacciones.

Por todo ello, para nosotros es básica la homologación de los proveedores en términos de ASG, más allá del cumplimiento de la futura Directiva Europea de Debida Diligencia Ambiental y de Derechos Humanos.

Por otro lado, la implicación de Compras es clave como impulsora de la responsabilidad corporativa. Somos conscientes de que nuestras decisiones de compra no solamente afectan a la propia organización, sino que afectan también a la economía, al medio ambiente y a la sociedad. Tenemos siempre cuidado de que el desarrollo de las mismas cause el menor impacto negativo posible, buscando fomentar la economía circular y de cercanía, el menor riesgo para la naturaleza y unas relaciones interpersonales de respeto y confianza, tanto con nuestros compañeros como con proveedores.

Homologación de proveedores

Creando un entorno de confianza mutua

Por concretar, uno de los territorios donde se ha implantado la homologación de proveedores ha sido Colombia. ¿Cómo se ha notado en la compañía esta integración? ¿Qué efectos positivos ha tenido en el ecosistema de proveedores de allí?

La homologación de proveedores es muy importante para mitigar los riesgos asociados a nuestras relaciones con ellos (riesgos legales, de seguridad y salud, operativos, financieros, etc.). En Colombia este sistema nos está ayudando mucho en la selección de los proveedores más adecuados. Tanto la implicación

“En materias relacionadas con ASG, periódicamente difundimos información a nuestros proveedores sobre sostenibilidad, con un propósito formativo”.

de nuestro departamento como el de *Compliance* en el país, están consiguiendo que los proyectos se desarrollen de forma natural. Y, aunque tenemos muy en cuenta la idiosincrasia de cada lugar y somos flexibles, debemos adecuar y hacer sinérgica nuestra labor en Colombia con los estándares de exigencia y calidad con los que trabajamos desde Aqualia.

En los últimos ejercicios se ha realizado un esfuerzo importante en la reducción de costes, especialmente en consumos (energía, materiales y compra de agua). Teniendo en cuenta que esta actuación ha permitido mejorar los ratios de eficiencia a pesar del incremento de precios, desde un punto de vista transversal ¿qué alcance tienen los centros logísticos para optimizar la gestión de Compras de la compañía?

Sin duda, se ha avanzado en la creación de centros logísticos para obtener ventajas en la capacidad de compra y disponer de depósitos cedidos por los proveedores. El objetivo de los centros no es solo unificar el criterio de explotación de los servicios en cuanto a calidad de materiales, sino aprovechar sinergias e impulsar el funcionamiento común de gestión, trabajar de una forma uniforme y perfectamente organizados.

Esto va acorde a las recomendaciones de compras sostenibles y nace como un objetivo corporativo, como un sistema que favorece las compras internas –traspasos de materiales– y minimiza la labor de

los servicios a la hora de realizar pedidos, optimiza y controla el inmovilizado, mejora los precios de compra y agiliza la conectividad con proveedores y las transacciones. En concreto, durante 2023 se ha avanzado en la puesta en marcha de dos nuevos centros logísticos. Esto, unido al desarrollo de la herramienta de gestión de dichos centros, facilitará la gestión en 2024.

Buenas prácticas

Un futuro en positivo

Con una perspectiva más general y a medio-largo plazo, ¿cuál es la visión de futuro del área de Compras? ¿Qué otros retos se perfilan en el horizonte? ¿Existen iniciativas o planes en concreto para compartir buenas prácticas en sostenibilidad dentro de la cadena de suministro, entre las diferentes regiones y países?

Aparte de la nueva plataforma de homologación, que nos permitirá una mejor selección y desarrollo de proveedores, especialmente en materias relacionadas con ASG, periódicamente difundimos información a nuestros proveedores sobre sostenibilidad, con un propósito formativo, además de nuestro Informe de Sostenibilidad. Sumado a esto, próximamente les facilitaremos una formación *online* sobre sostenibilidad con el objetivo de sensibilizarlos aún más al respecto.

De forma general, diría que nuestro gran reto es procurar a la compañía los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de nuestra actividad, en todos y cada uno de los lugares donde operamos, de una forma estable y sostenible, con la menor exposición a cualquier tipo de riesgo y al mejor precio posible, con transparencia, ética y honestidad. Como estamos hablando de sostenibilidad y siendo más concreto, nuestros principales retos desde esta perspectiva son la correcta homologación de los proveedores en todos los países donde tenemos actividad y la consecución de la transformación de nuestra flota de vehículos a ecológicos. Esto demuestra nuestra clara vocación de contribuir a la descarbonización y la lucha contra el cambio climático. En este sentido la digitalización de los procesos también ayuda a paliar el impacto negativo en el medio ambiente.

98,4 %

de los proveedores son locales

Más de 16.600

proveedores en los 18 países donde Aqualia opera

97,4 %

de los proveedores homologados en 2023 eran locales

523,9 M€*

en pago a proveedores

* Este dato excluye a los proveedores del Grupo FCC.

Cadena de suministro responsable y diligencia debida

Ámbito gobernanza				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Relación, evaluación y homologación de proveedores.	ESRS S2	Trabajadores en la cadena de valor	Condiciones de trabajo	Empleo seguro, tiempo de trabajo, salarios adecuados, diálogo social, negociación colectiva, conciliación laboral, salud y seguridad
			Igualdad de trato y oportunidades para todos	Igualdad de género, formación, inclusión, diversidad
			Otros derechos laborales	

Los impactos, positivos y negativos y las oportunidades, derivadas del impacto en la cadena de valor ayudan a establecer la hoja de ruta para lograr los objetivos. En este eje estratégico, Aqualia desarrolla una serie de acciones para implantar la buena gobernanza en proveedores a lo largo de toda su cadena de valor.



LE5 Ética y compliance
ODS 16

Línea de trabajo	Iniciativas por proyecto/meta	
Plan de acción	Implantación del proceso de homologación de proveedores.	Sensibilización de empresas proveedoras
Indicador	% Proveedores homologados NALANDA (sobre los susceptibles de homologación)*	N.º de 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
Desempeño 2023	36 % de proveedores homologados en España* (Número: 454)	2
Objetivo	80 % en 2023	4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 16.6	

*Criterios de proveedores susceptibles de homologación:
 – Proveedores cuya facturación supera los 50.000 € (2023).
 – Proveedores seleccionados en base a la clasificación de los materiales considerados de riesgo por compliance... y con una facturación > 10.000 €, en 2023.
 – Proveedores del listado de actividades peligrosas que han facturado en 2023.
 Con estos criterios el listado de proveedores susceptibles de homologación asciende a 1.250 en 2023.

Todos los datos de proveedores sobre los que se informa en este apartado tienen en cuenta a los proveedores externos (esto excluye los proveedores del Grupo FCC).

Debido a los criterios de selección para la homologación –que no eran estables y no tenían en cuenta la evolución en el tiempo, no se ha conseguido el objetivo marcado en el porcentaje de homologación de proveedores–. Por lo que, el nuevo Plan Estratégico ha modificado los criterios de selección y seguimiento.

A finales de diciembre de 2023 Aqualia contaba con 16.608 proveedores, de los cuales 16.336 son locales y 272 son globales.

La gestión de la cadena de suministro es, cada día, más relevante en el contexto económico y social, especialmente para una compañía como Aqualia que cada año adquiere mayor peso en el ámbito internacional. La importancia que está adquiriendo este tema se debe tanto a la regulación en materia de sostenibilidad, como al impulso de la comunidad inversora.

Ante la normativa internacional, Aqualia, se prepara para el cumplimiento de la Directiva de la Comisión Europea sobre la diligencia debida de las empresas en materia de medio ambiente y derechos humanos.

La estrategia en sostenibilidad de Aqualia 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.

Diligencia debida

CON TERCERAS PARTES

Durante el año 2023, se ha actualizado el procedimiento de diligencia debida con terceras partes en el ámbito del compliance. Esta actualización ha incorporado la revisión periódica del riesgo para aquellos terceros que mantienen relaciones con Aqualia. Dependiendo de si el riesgo inicial determinado fue bajo, medio o alto, se establece una revisión del análisis cada tres años, dos años o anualmente, respectivamente. El objetivo es monitorizar posibles cambios en el nivel de riesgo y, en caso necesario, fortalecer los planes de mitigación con esos terceros para garantizar el cumplimiento y reducir la exposición al riesgo por parte de Aqualia.

Al cierre del año 2023, a nivel corporativo se ha recibido un total de 83 solicitudes internas para analizar un total de 140 terceras partes.

Según los informes de valoración final emitidos por la dirección de Cumplimiento, el 12 % de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto, el 55 % como de riesgo medio y el 33 % como de riesgo bajo. En función de estos niveles de riesgo, se implementan medidas de mitigación y se realiza un seguimiento para asegurar la correcta implementación de dichas medidas.

Proceso de homologación

DE PROVEEDORES

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 de anticorrupción, recepción y entrega de regalos, conflictos de interés y derechos humanos.

El proveedor debe responder a una serie de cuestiones entre las que se incluyen materias referentes a criterios sociales, ambientales y de gobernanza.

- **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 empleados, porcentaje de mujeres, etc.
- **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 de política de 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.
- Compromiso de aceptación y cumplimiento de cláusulas éticas, incluyendo la **Política Anticorrupción de Aqualia**.

En función del riesgo determinado inicialmente por el área de compliance, en algunos casos puede requerirse la realización de una diligencia debida reforzada para verificar las señales de alerta que puedan haber surgido durante la homologación. A partir de las conclusiones obtenidas del proceso de diligencia debida, 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.

% proveedores homologados por tipo

2,6 %
Proveedores
globales

97,4 %
Proveedores
locales

Proveedores

EN CIFRAS

Tipo proveedor*	N.º Proveedores			% N.º Proveedores	
	2023	2022	22/23	2023	2022
Proveedores globales	272	348	-22 %	2 %	2 %
Proveedores locales	16.336	14.940	9 %	98 %	98 %
TOTAL	16.608	15.288	9 %	100 %	100 %

Tipo proveedor (importe en €)*	2023	2022	2021	Var. 22/23
	27.103.289	30.494.313	24.621.170	-11,1 %
Proveedores locales	496.817.645	421.181.349	431.792.448	3,4 %
TOTAL	523.920.934	445.802.519	464.479.442	2,5 %

*Este dato excluye a los Proveedores del Grupo FCC y donde aún no está implantada la herramienta SAP para compras.

En 2023 con el objetivo de avanzar más en la dirección marcada por la directiva europea, se decidió utilizar una nueva plataforma de homologación de proveedores, que permite adquirir un mayor conocimiento de los mismos en cuestiones relacionadas con ASG.

Cantidad facturada por tipología de proveedor (€)	2023	2022	Var. 22/23
Consultorías y servicios generales	77.469.298	67.714.927	14 %
Suministro de materiales y equipo	51.749.785	49.320.399	5 %
Suministros de mantenimiento y equipos	42.757.634	47.608.127	-10 %
Maquinaria y medios auxiliares	9.545.164	6.268.081	52 %
Transporte y servicios logísticos	4.818.821	4.567.091	6 %
Energía, combustibles y agua	225.551.022	244.310.450	-8 %
Servicios de subcontratas	112.029.210	91.295.574	23 %
TOTAL	523.920.934	511.084.649	3 %



Planeta: comprometidos con la regeneración

Gestión integral y enfoque medioambiental
Eficiencia y optimización para la reducción del consumo hídrico
Compromiso con el cambio climático
Impulso a la economía circular
Protección y recuperación del ecosistema
Calidad del agua
Innovación para proteger los ecosistemas

996.318 tCO ₂ e	Huella de carbono: alcance 1, 2 y 3
1.583.722.122 m ³	Volumen de agua bruta captada para su gestión
788.835.970 m ³	Total de agua depurada



85 %
de aumento del ahorro de
agua por control de fugas

+30 %
de la energía renovable desde
propias, PPA o adquisición

Gestión integral y enfoque medioambiental

Entre las mayores preocupaciones globales está la necesidad de frenar, mitigando sus causas y efectos, un cambio climático ya iniciado, y que se aprecia en el aumento de la temperatura del planeta o en fenómenos meteorológicos extremos. Esta necesidad de ponerse en acción debe ir paralela, obligatoriamente, a una adaptación a las nuevas circunstancias ambientales. En Aqualia se abordan estos desafíos ambientales desde la responsabilidad y el compromiso real activo, y se contribuye al bienestar de la sociedad general con la gestión especializada del ciclo integral del agua, aportando salud y seguridad en este escenario de riesgos crecientes.

“En los momentos de sequía en los que la demanda de agua supera la oferta, desde Aqualia, aunque no somos titulares de los servicios, pero sí responsables de nuestro rol de gestores de estos, lideramos el diálogo con las partes para la optimización del servicio de abastecimiento y saneamiento”.

SALVADOR SALSE,
RESPONSABLE DE CONTRATOS DE TERRE
DE L'EBRE Y L'AMETLLA DE MAR

Para lograrlo, el Plan Estratégico 2021-2023 ha apostado por la innovación, el diseño, la regeneración y el desarrollo de soluciones para proveer de agua en áreas con disponibilidad limitada del recurso, proponiendo proyectos para reducir el consumo hídrico, la optimización energética, la reducción de emisiones y la protección y recuperación del ecosistema. Además, tras la escucha realizada a los diferentes grupos de interés y los empleados para identificar los impactos de la actividad, se han incorporado en la nueva estrategia otros proyectos para impulsar la economía circular, la reutilización y circularidad del agua.

Desde Aqualia se apuesta por ofrecer un servicio global y eficaz que utiliza la innovación y la eficiencia como palancas en todos los ámbitos de su actividad. En los últimos años, se ha desarrollado un Sistema de Gestión Integrado que se ha ido extendiendo e implementando en los diferentes países en los que opera la empresa. Desde 2005 se trabaja en un sistema de gestión para la mejora continua que incluye tanto la gestión de la calidad de los procesos, productos y servicios (ISO 9001), como la gestión ambiental (ISO 14001), la energética (ISO 50001) y la de innovación (ISO 9001). Entre los principales hitos logrados en 2023 en materia de certificación cabe destacar:

- 1. La reorganización del departamento de Sistemas de Gestión**, potenciando la implantación y la realización de auditorías internas a nivel internacional.
- 2. El análisis de una nueva aplicación informática** del Sistema de Gestión que permita mejorar e integrar las existentes.
- 3. La definición de la documentación e implantación de un sistema de gestión** de la información BIM, según las Normas ISO 19650-1 e ISO 19650-2.

4. La implantación de un sistema de gestión de activos, según la Norma ISO 55001 en el Contrato IDAM Abona (España).

Aqualia cuenta con políticas que incluyen 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 Medioambiental y con la gestión de riesgos.

Además, 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 técnicas. Estos aspectos se identifican a partir de los riesgos de la compañía en el desarrollo de su actividad, relacionados con diferentes sucesos como pueden ser las inundaciones que impacten en la contaminación de suelos; el derrame de vertidos que pueda impactar en la contaminación de suelos y aguas; las roturas en las instalaciones que puedan impactar en un mayor consumo de agua, etc.

El Comité de Dirección, a través del comité del Sistema de Gestión, fija los objetivos e 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.



Una gestión sostenible certificada

CERTIFICACIONES AQUALIA



Sistema de Gestión de Energía (ISO 50001)



Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001)



Certificado de Contribución empresarial a los ODS



Sistema de Gestión de Activos (ISO 55001)



Sistema de Gestión de Medio Ambiente (ISO 14001)



Sistema de Gestión de I+D+i (ISO 166002)



Gases de Efecto Invernadero (14064)



A-LAB (Acreditación de Laboratorio Analítico Bioclínico)

Eficiencia y optimización

Para la reducción del consumo hídrico

Ámbito ambiental

Tema material	ESRS	Tema material ESRS	Subtema material ESRS	Subsubtema material ESRS
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E3	Agua y recursos marinos	Agua Recursos marinos	Consumo de agua

Aqualia busca con su actividad la reducción del consumo hídrico. Esto lo logra gracias a la inversión en construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua mediante inversiones realizadas en

colaboración público-privada. A través del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, Aqualia ha desarrollado planes de acción para lograr la reducción del consumo hídrico con los objetivos del 27 % de ANR y de 12 m³/km/día.

LE2 Emergencia climática y cuidado del planeta

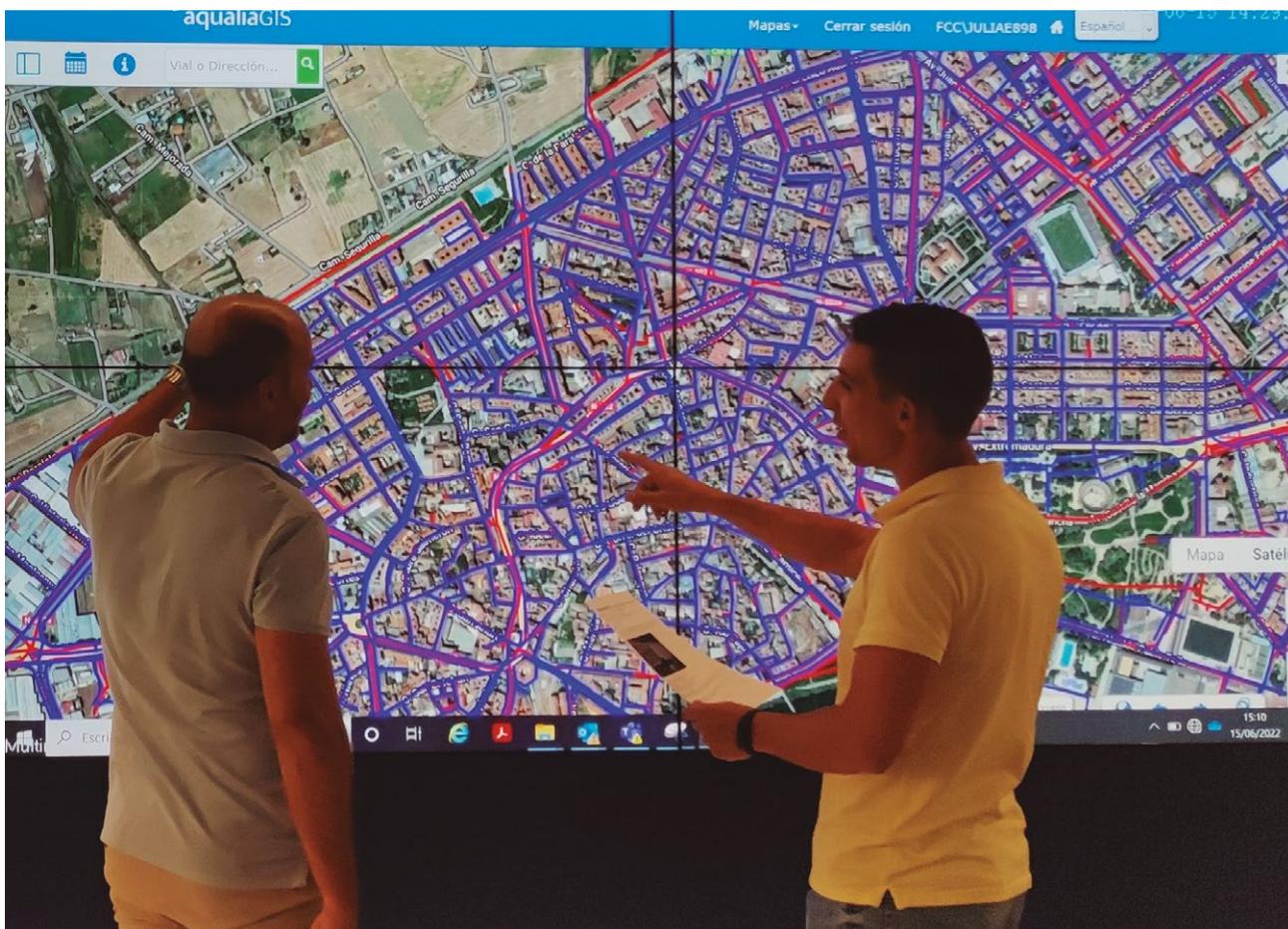
ODS 6

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 inyectado en la red de distribución	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (coeficiente de fuga)
Desempeño 2021	29,3 %	12,1 m ³ /km/día
Desempeño 2022	28,29 %	12,14 m ³ /km/día
Desempeño 2023	28,36 %*	11,84 m ³ /km/día
Objetivo	27 % en 2023	12 m ³ /km/día
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
-----------------------------	---	--	--

*Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2022 hasta 31 de octubre de 2023.



Centro de Operaciones Integrales Toledo, España.

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.

Para responder a este requerimiento de comunicación, transparencia y auditorías hidráulicas, es de especial importancia la utilización e implantación de los sistemas desarrollados por Aqualia para la gestión eficiente del ciclo del agua. Dentro de estos, el más importante y base de la digitalización es el sistema GEO (Geographic information System) donde radica todo el conocimiento de las redes de abastecimiento y saneamiento. Enfocado hacia la operación diaria de las mismas en unión con el sistema comercial potencia la explotación de los datos, y nos permite la simulación hidráulica y comportamiento futuro de los sistemas de distribución integrados en Aqualia LIVE como GMAO y aWA.

Por otro lado la plataforma GMAO (gestión, mantenimiento de activos y órdenes de trabajo y módulo de lecturas) permite conocer los datos de explotación y operación en todo momento, enfocado a la realización de analítica inteligente de datos.

Destaca, además, Aqualia Water Analytics (aWA), plataforma de análisis para la gestión inteligente del ciclo del agua, integrada en Aqualia Live. aWA 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.



Busqueda de fugas en Jerez de la Frontera, Cádiz, España.

Estos programas se están implantando en otros países y, actualmente, son herramientas clave para el despliegue de la compañía, accesibles y a disposición de administraciones para ofrecer un mayor control y eficiencia.

Otra de las líneas de actuación ante la desertización es la optimización del consumo hídrico. Según cifras registradas por expertos, cada año se pierden millones de litros de agua. Estos datos varían por países. Por ejemplo, en España según el INE se pierden unos 650.000 millones de litros de agua/año por fugas y averías.

Ante la sequía que azota varias de las regiones donde se opera, la implantación de soluciones de telecontrol y la alta tecnología se postulan como soluciones que logran reducir las pérdidas de agua.

Cabe destacar como ejemplo Jerez de la Frontera que consume unos 30.000 metros cúbicos de media al día y ha logrado elevar el control de las fugas al 85 % perdiendo solo unos 15 por cada 100 litros. Esto equivale al ahorro de 12 piscinas olímpicas de agua al día, 4.380 piscinas olímpicas al año.

Asimismo, Aqualia y la Mancomunidad de municipios del Campo de Gibraltar a través de Arcgisa invertirán 13,3 millones de euros en tecnología para digitalizar el ciclo del agua en el Campo de Gibraltar implementando un sistema centralizado de gestión del agua en ocho municipios de la zona. Así, más de 275.000 ciudadanos se beneficiarán de nuevas tecnologías que Aqualia ofrece y que resuelven situaciones críticas que ponen en riesgo las reservas hídricas –controles de pérdidas de agua, prevención de inundaciones, sistemas de información cartográficos digitales o herramientas de inteligencia artificial–. La implementación de estas tecnologías avanzadas no solo mejora la gestión del agua, sino que también ahorra energía y reduce las emisiones de CO₂, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

La sequía ha sido recurrente en amplias regiones de España (Cataluña, Andalucía, Murcia) y ha provocado restricciones temporales de suministro, reducciones de presión y un control exhaustivo de los consumos de los usuarios. Asimismo, la extracción de agua del fondo de los embalses o de pozos muy profundos ha provocado problemas puntuales de calidad del agua.

Por otro lado, las intensas tormentas provocadas por la DANA en el centro de España en el mes de septiembre provocaron un corte de agua de siete días en 71 municipios de la provincia de Toledo, debido a la rotura de un puente que soportaba una tubería principal del sistema de abastecimiento de Picadas que conduce el agua desde el embalse hasta la ETAP. Esta crisis se resolvió con una actuación de Aqualia muy reconocida por el cliente y destaca como ejemplo de colaboración público-privado por el trabajo de coordinación y puesta en marcha realizado por los equipos de los municipios y Aqualia para restablecer el suministro de agua. Aqualia lo presentó como ejemplo de comunicación presentada en el XV Congreso Nacional de Periodismo Ambiental.

Ante la sequía que azota varias de las regiones donde se opera, la implantación de soluciones de telecontrol y la alta tecnología se postulan como soluciones que logran reducir las pérdidas de agua.

En Georgia, el número de averías en la red de abastecimiento de agua sigue siendo muy importante. Los cambios operativos y las inversiones mejorarán el suministro discontinuo a medio plazo.

Algunos municipios de Colombia se enfrentan a diversos problemas con el agua, como problemas de turbidez, color y dureza y un suministro limitado de agua debido al fenómeno de "El niño". Para solucionar estos problemas se están adoptando medidas como la inversión en nuevas bombas, fuentes de agua alternativas y plantas desalinizadoras.



Puente que soportaba la tubería principal de abastecimiento de Picadas, Toledo, España, afectado por la DANA.

Resultados consolidados

Capital natural

Recurso natural (m ³)	2023	2022	22/23
Volumen de agua bruta captada para su gestión	1.583.722.122	1.590.377.560	-0,42 %
Agua potable producida	1.283.313.324	1.287.185.226	-0,30 %
Agua depurada	788.835.970	835.276.327	-5,56 %
Agua bruta comprada	222.795.258	220.994.447	0,81 %
Agua tratada comprada	277.407.135	272.142.365	1,93 %

* Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2022 hasta 31 de octubre de 2023.

Agua captada por fuentes de extracción (m³)

	2023		2022		22/23	
	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	277.407.135	269.221.887	272.142.365	268.856.354	1,93 %	0,14 %
Agua superficial (total)	994.765.843	333.550.943	949.951.700	324.908.923	4,72 %	2,66 %
Agua marina (total)	300.628.338	300.628.338	343.064.361	343.064.361	-12,37 %	-12,37 %
Agua salobre (total)	19.310.359	18.733.350	13.094.152	13.094.152	47,47 %	47,47 %
Agua subterránea (total)	270.901.451	254.682.692	281.229.753	242.518.957	-3,67 %	7,49 %
Sin definir	1.372.425	-	1.094.648	-	-	-
Extracción total de agua	1.864.385.551	1.176.817.210	1.860.576.979	1.192.442.747	25,38 %	-0,01 %

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

** En 2022 se incluyen Georgia, Colombia y México en el perímetro del reporting.

Compromiso con el cambio climático

Optimización energética y reducción de las emisiones

Ámbito ambiental			
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E1	Cambio climático	Mitigación y Adaptación al cambio climático
Gestión del cambio climático & Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E1	Cambio climático	Energía

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para la optimización energética y la reducción de emisiones en lo referente a la mitigación del cambio climático.

LE2 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 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 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 %
Desempeño 2023	100 %	32,2 %	-2.27%	-5 %	30.08 %
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 CO₂ equivalentes	Emisiones de GEI absolutas (brutas) anuales en tCO ₂ e; N.º 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/m2	Capacidad de las plantas de energía renovable construidas o rehabilitadas en MW

En diciembre de 2023, la COP28 de Dubái abordó el cambio climático desde el abandono o la reducción de combustibles fósiles e hizo referencia directa a la importancia de dejarlos atrás. En base a esto, se aprobaron medidas para financiar la transición hacia energías renovables.

En este panorama de emergencia climática y descarbonización, Aqualia trabaja como experta, junto a gobiernos, comunidades y corporaciones industriales para encontrar soluciones efectivas a los desafíos relacionados con el suministro de agua, saneamiento y depuración, basadas en modelos que priorizan la optimización energética, y las energías renovables en respuesta a las llamadas de la COP. Reconoce así el potencial que ofrece este cambio de paradigma actual en términos de alianzas estratégicas y recursos.

Asimismo, Aqualia asume el compromiso del Convenio Marco del Acuerdo de París en cuanto

al calentamiento global y la descarbonización, y lo hace extensivo a todos los países en los que opera marcando una estrategia para el logro de resultados.

En España, específicamente, Aqualia alinea su desempeño con la Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo del MITERD (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) que establece una hoja de ruta para que las empresas españolas desarrollen sus estrategias de descarbonización con metas a 2030, 2040 y un horizonte en 2050.

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

Cálculo de la huella de carbono

Y PLAN DE ACCIÓN

Dentro de los compromisos de contribución a la sostenibilidad medioambiental, Aqualia implementa medidas estratégicas para el control y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GHG). El informe del balance para el año 2023 presenta de manera concisa estas emisiones.

Emisiones desglosadas por país

2023 (tCO ₂ e)	España	Argelia	R. Checa	Colombia	Egipto	Italia
Alcance 1	65.768	0	7.819	1.556	6.537	715
Alcance 2	79.206	172.805	10.438	8.635	6.544	3.493
Alcance 3	127.958	21.887	4.6	2.994	4.524	3.187
Total	272.932	194.692	22.856	13.185	17.604	7.396
Otras emisiones*	19.775	0	4.245	0	0	0

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

A continuación, se detallan los aspectos considerados en cada uno de los alcances.

	2023	2022	22/23
Emisiones alcance 1 (tCO₂e)	99.237	119.246	-17 %
Combustibles fósiles	22.344	25.254	-12 %
Complejos de gestión de agua	76.893	93.991	-18 %
Emisiones alcance 2 (tCO₂e)	344.355	330.519	4 %
Electricidad o vapor adquirido de terceros	344.355	330.519	4 %
Emisiones alcance 3 (tCO₂e)	552.726	272.386	103 %
Artículos y servicios comprados	67.656	81.294	-17 %
Actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2	39.610	43.671	-9 %
Residuos generados en las operaciones	445.460	147.421	202 %
Total	996.318	722.151	37 %
Otras emisiones (combustibles de origen biogénico)	24.021	33.378	-28 %
Cifra de negocio (miles de €)	1.487.402	1.323.155	12 %
Ratio emisiones sobre cifra de negocio (tCO ₂ e / miles de €)	0,67	0,55	-

Cabe destacar que las emisiones evitadas en España, República Checa y Georgia, por producción de calor (quema de biogás), generación eléctrica en turbinas, producción en generación de energía renovable (fotovoltaica), recuperación de energía en intercambiadores de presión, durante el 2023, ascienden a 44.522 tCO₂e.

	México	Portugal	E.a.u.	Arabia Saudí	Francia	Georgia	TOTAL
	0	704	4.86	0	241	11.037	99.237
	12.457	809	6.892	38.642	459	3.975	344.355
	2.559	860	1.573	4.85	846	376.888	552.726
	15.016	2.374	13.325	43.492	1.547	391.900	996.318
	0	0	0	0	0	0	24.021

Emisiones evitadas

	tCO ₂	tCH ₄	tN ₂ O	GEI (tCO ₂ e)	%
Abastecimiento	121.054	0	0	121.110	40,65 %
Alcantarillado	9.915	0	0	9.935	3,33 %
Depuración	95.367	1.789	81	166.866	56,01 %
Varios	0	0	0	0	0,00 %
TOTAL	226.336	1.789	81	297.911	

BUENA PRÁCTICA

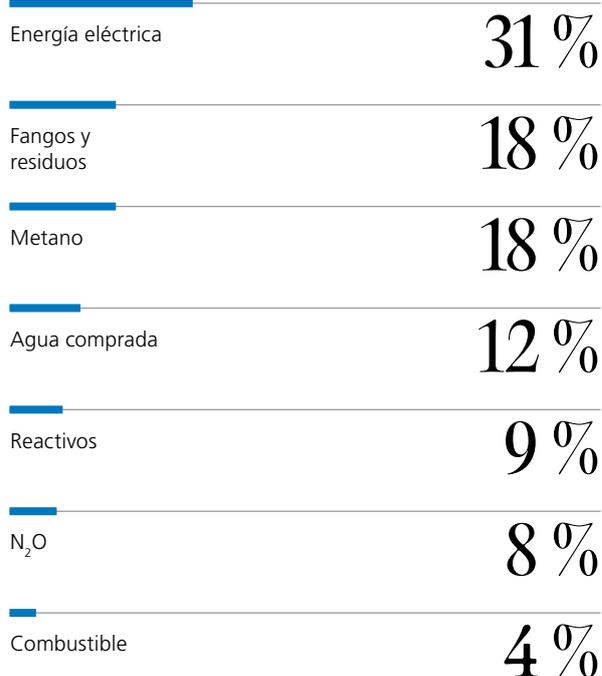
Comportamiento de las emisiones en España

Un estudio detallado de las emisiones por procesos en España nos permite ver que el proceso de depuración es el que más impacta en emisiones de GEI.

El gráfico de sectores señala que el mayor agente emisor en la actividad de la empresa es el consumo de energía eléctrica, representando aproximadamente (31 %) del total de emisiones. Otras emisiones significativas están vinculadas a la gestión de aguas residuales, ya sea como inherentes a la infraestructura gestionada o dependientes del volumen y contaminación a la entrada de la instalación. En este contexto, la reducción efectiva de estas emisiones se presenta prácticamente como un desafío fuera del alcance de la empresa.

En consecuencia, los planes estratégicos de Aqualia para el control y reducción de emisiones GHG se han focalizado principalmente, aunque no de manera exclusiva, en la reducción de las derivadas del consumo de energía eléctrica. Estas iniciativas clave incluyen planes para la mejora de la eficiencia energética y para la disminución del factor de emisión asociado a la energía consumida.

Atendiendo al agente emisor de las GEI la división es la siguiente:



Mejora de la eficiencia energética

La reducción del consumo de energía eléctrica mediante mejoras sustanciales en la eficiencia energética se materializa en nuestro Plan de Mejora de la Eficiencia Energética que se desarrolla bajo la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía. Siguiendo lo establecido en dicho sistema de gestión, los contratos incluidos dentro de su perímetro se someten cada cuatro años a una revisión-auditoría energética, según las pautas establecidas en la norma, cuya finalidad es ver los resultados de las medidas de eficiencia puestas en marcha a partir de la revisión anterior, así como proponer nuevas medidas para mejorar la eficiencia energética.

El seguimiento de las mejoras propuestas y su implementación se realiza mediante nuestra herramienta Aqualia RT-BI.

Desempeño en 2023

En 2023 estas auditorías se han ampliado a los contratos de Colombia y Georgia. En este último ya se han hecho propuestas de renovación de instalaciones que han sido incluidas en el Plan de Infraestructuras de la compañía.

Asimismo, se trabaja en el desarrollo y la implementación de controles inteligentes en el tratamiento de aguas. Estos sistemas utilizan tecnología avanzada para monitorear y controlar los procesos de producción, permitiendo ahorrar costes, minimizar el consumo de químicos y garantizar el cumplimiento del 100 % de los estándares de calidad.

Uno de los procesos en los que se está trabajando es en el de aireación en los reactores biológicos de aguas residuales –proceso unitario de mayor consumo dentro de las EDAR–, para permitir ajustar la cantidad de aire que se suministra a los reactores en función

de las necesidades específicas de cada proceso. De esta manera, se puede reducir el consumo de energía, suponiendo ahorros energéticos de hasta un 20 % en el proceso de aireación.

Por otra parte, se ha llevado a cabo un estudio de la capacidad de codigestión de las instalaciones de Aqualia en España para detectar aquellas donde sea viable la codigestión de cosustratos externos a la EDAR con el objetivo, entre otros, de generar de mayor cantidad de biogás para cogenerar más electricidad o, si hay una red de gas natural cerca de la planta, transformarlo en biometano e inyectarlo en red.

Con el objetivo de optimizar el funcionamiento de las plantas en cuanto a consumo energético, dosificación de reactivos y producción de biogás, se han realizado simulaciones a través de herramientas de simulación de procesos en las plantas de AITASA en España y Aguas de la Sabana en Colombia. Los beneficios que se pueden obtener son múltiples ya que se pueden simular diferentes escenarios del proceso para ver los efectos en el efluente sin necesidad de hacer pruebas reales que comprometan la calidad del vertido. El principal objetivo perseguido es la optimización del funcionamiento de las plantas en cuanto a consumo energético, dosificación de reactivos químicos y producción de biogás.

Consumo energético

	2023	2022	22/23
Combustibles fósiles	342.112	358.814	-5 %
Gasolina	43.675	37.883	15 %
Diesel/gasoil	284.400	290.495	-2 %
GLP	783	1.173	-33 %
Gas natural	12.526	28.264	-56 %
GNL	0	0	0 %
GNC	729	999	-27 %
Energía de origen renovable	1.091.309	1.263.913	-0,13 %
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	189.387	220.388	-14 %
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	266.669	360.444	-26 %
Biometano gasineras	522	532	-2 %
Autoproducida paneles fotovoltaicos	22.914	8.743	162 %
Autoproducida turbinas	611.817	673.806	-9 %
Consumo directo de energía	1.433.421	1.622.728	-25 %
Electricidad comprada renovable	1.331.800	1.279.681	4 %
Electricidad comprada no renovable	2.683.578	2.548.251	5 %
Consumo indirecto de energía	4.015.378	3.827.933	5 %
TOTAL	5.448.799	5.450.660	-4 %
Cifra de negocio (miles de €)	1.487.402	1.323.155	11 %
Ratio energía sobre cifra de negocio (GJ / miles de €)	3,66	4,12	14 %
Ratio energía renovable sobre cifra de negocio (GJ / miles de €)	1,63	1,92	-14 %

Detalle del aumento en el consumo de:

- combustibles fósiles en 2022 se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.
- energía autoproducida en 2022 se debe a la producción de energía hidroeléctrica en Georgia y a varios proyectos de implantación de paneles fotovoltaicos en España.
- energía en 2022 se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.
- electricidad renovable en 2022 se debe a la compra de energía con garantía de origen y a que en este año se ha notado la parte de energía renovable en el mix eléctrico de cada país.



Placas solares instaladas en la EDAR de Jerez de la Frontera, Cádiz, España.

Uso de energías renovables

Otra medida para reducir emisiones GHG la hemos focalizado en la disminución del factor de emisión asociado a la energía consumida a través del consumo de energías renovables.

Nuestro objetivo para 2030 es lograr un 50 % de energía renovable utilizada generada por instalaciones propias, PPAs o adquisición, dividida por la energía total consumida¹. Y, gracias a la instalación de plantas para autoconsumo, el aprovechamiento del biogás resultante de la digestión de fangos de depuración para generación eléctrica, y para autoconsumo de las propias plantas, sistemas de cogeneración, generación hidráulica, etc. podemos decir que el objetivo está logrado en un 30,08 %.

En España, el número de instalaciones asciende a 39 con una potencia instalada de 6.204 kWp y una energía producida de 6,37 GWh. La previsión en los próximos años es instalar 73 instalaciones, con una potencia de 18.462 kWp.

Además, junto con otras siete empresas (Naturgy, Norvento, Perseo, Repsol, Redexis, Reganosa y Técnicas Reunidas) y nueve organismos de investigación, el proyecto en desarrollo Misiones Zeppelin, implantará en la EDAR de Algeciras, gestionada por Aqualia, varios pilotos innovadores de producción de hidrógeno que pueden suministrar a grandes consumidores de hidrógeno en la zona como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, además de las compañías del puerto.

En 2023, las plantas de tratamiento de agua de Podhradí, Nová Ves y Vyšní Lhoty produjeron un total de 4,72 GWh de energía eléctrica en siete centrales minihidráulicas ubicadas en los recintos de plantas de tratamiento y depósitos de agua del Sistema de Agua en Alta y ETAP del Área de Ostrava de la empresa SmVaK Ostrava. Esto supuso un 30 % más de lo que consumieron ellas mismas.

La producción de la energía eléctrica verde superó varias veces también el consumo en los recintos de cuatro depósitos de agua importantes del Sistema de Agua en Alta y ETAP del Área de Ostrava en Ostrava-Krásné Pole, Zelinkovice, Bílov y Frýdek-Místek. En lo que respecta al consumo de electricidad, la estación depuradora de aguas residuales de Opava es autosuficiente en un 79 %.

En la actualidad, la compañía trabaja sobre la actualización de los proyectos de las centrales minihidráulicas en dos localidades con depósitos de agua importantes y en la construcción de centrales eléctricas fotovoltaicas en varios recintos extensos de las plantas depuradoras de aguas residuales en la región, que podrían ponerse en marcha ya el próximo año.

“Si algo caracteriza al tratamiento de la depuración es la intensidad energética, lo que impulsa a la compañía a acometer estrategias de autosuficiencia energética. Actualmente, la implantación de energías renovables supone un amplio abanico de oportunidades”.

JORDI PALATSI
JEFE DE PLANTA EN LA EDAR DE LLEIDA.

¹ Contratos MWC y BOT de más de tres años.

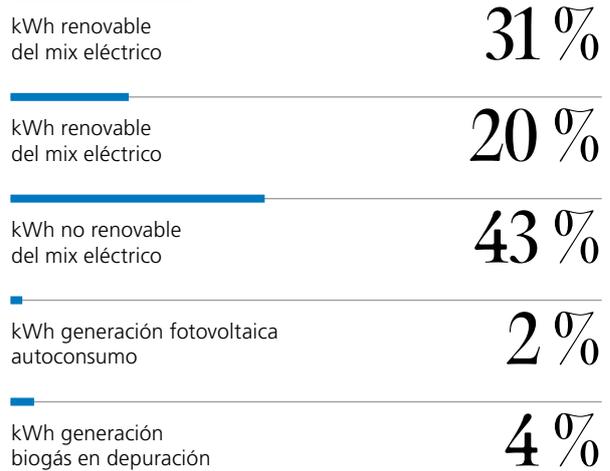
Proyectos 2024

Para el año 2024 se espera la puesta en marcha de 34 MW de energía solar fotovoltaica en distintos proyectos, principalmente en España.

Además, desde 2020, Aqualia compra 76 GWh/año de energía eléctrica verde procedente de plantas fotovoltaicas a través del modelo PPA (power purchase agreement). En octubre de 2023 se ha incorporado un nuevo contrato de 75 GWh/año de energía eléctrica, también procedente de plantas fotovoltaicas. Como resultado, en 2023 en España se ha logrado superar el 50 % de energía eléctrica renovable establecida en nuestros objetivos del PESA 2021-2023.

El mix energético de la empresa para 2023 ha sido el que se muestra en el siguiente gráfico:

Mix de energía eléctrica en España



Transformación de la flota de vehículos

Durante este año hemos solicitado el plan Moves Flota, que no solo minimizará las tareas administrativas que supone solicitar las subvenciones de vehículos eléctricos una a una, sino que permitirá recibirla de forma anticipada, incluyendo dentro de las mismas la instalación de puntos de recarga y cursos de conducción eléctrica. Paralelamente, se ha concluido con el desarrollo y formación de la herramienta de gestión y solicitud de vehículos, optimizando el control sobre los mismos, proyecto que ha culminado después del desarrollo de acuerdos marco únicos para matriculación, vinilado y gestión de flota, unificando la gestión.

El porcentaje de vehículos eléctricos logrado en 2023 ha sido del 32,2 %. Y respecto a la telemetría de vehículos, ha evolucionado la implantación en vehículos industriales, teniendo controlado cerca de un 80 % de estos vehículos, control que culminará a principios de 2024.



Nuevos vehículos eléctricos.

Como buena práctica destaca el proyecto Life Ulises, en Almería, para mejorar el balance energético, donde se utiliza el biometano como combustible vehicular suministrado a través de una gasinera alimentada con un sistema de afino ABAD Bioenergy®.

Adaptación al cambio climático

En el panorama actual del acceso al agua, en 2023, Aqualia afronta desafíos críticos debido a riesgos físicos, como eventos climáticos extremos o fallos en infraestructuras que amenazan con limitar la disponibilidad hídrica. Ante estos eventos, que podrían afectar la capacidad de cumplir contratos y satisfacer las necesidades de la población, Aqualia responde desarrollando su actividad de acuerdo con los compromisos establecidos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Dentro de la línea de trabajo "Emergencia climática y protección del medio ambiente: mitigación, adaptación al cambio climático". Durante este periodo se han realizado importantes avances, en línea con los objetivos marcados.

Un ejemplo de esto es la apuesta de Aqualia por el desarrollo de tecnologías innovadoras en desalación y reutilización del agua. Con la previsión de que en 2030 se calcula que se necesitará el 160 % del agua disponible para satisfacer la demanda de la población global, Aqualia trabaja junto con los estados en buscar fuentes alternativas para la captación del agua a largo plazo. Se convierte así en un aliado de referencia de las instituciones para afrontar las crisis hídricas en próximas décadas.

Este liderazgo en desalación se manifiesta en todos los proyectos que mantenemos en los distintos países donde prestamos nuestros servicios. En Argelia, operamos en la desaladora de Mostaganem y Cap Djinet, en Arabia Saudí a través de tres desaladoras flotantes, en Egipto en Abu Rawash y New Cairo, y en México a través de Guaymas.

Además, en 2023 la compañía ha trabajado en proyectos de desalación como la ampliación de la desaladora de Melilla, que tendrá una capacidad de producción de 30.000 m³/día, un 50 % más y es la fuente principal de suministro de la ciudad. En 2024 se cuenta con inaugurar una de las dos desaladoras portátiles que se están construyendo en la isla de La Gomera para el Cabildo Insular, que permitirá producir hasta 6.000 m³ de agua al día, una solución ante la reciente declaración de emergencia hídrica en la zona. En Fuerteventura y en Tenerife también se están realizando obras de reforma y de ampliación de desaladoras, respectivamente.

Por otra parte, en Cabo de Gata, Almería, está previsto que Aqualia ponga en marcha a pleno funcionamiento

la desaladora Mar de Alborán en 2024. Por estar situada en el Parque Natural Cabo de Gata-Níjar, la compañía cuenta con implantar mecanismos de prevención medioambiental como la instalación de difusores con el mayor arco posible para la devolución de salmuera al medio marino, o la construcción de una planta fotovoltaica de 10 MW que aportará un 25 % de energía limpia para su funcionamiento.

Los planes de emergencia ante episodios provocados por la emergencia climática serían en destacado:

En San José del Valle, Cádiz, la sequía llevó a restricciones de agua durante cuatro días. La única fuente de abastecimiento, el manantial de Tempul, no pudo satisfacer la demanda. En Aqualia respondimos proporcionando camiones cisterna y colaborando con los medios de comunicación. Las restricciones se superaron mediante obras de emergencia que permitieron traer más caudal desde otro punto de suministro.

En Cataluña, Aqualia no ha sido ajena a la crisis, atendiendo las necesidades de diferentes municipios afectados por la sequía, como El Vendrell, Tarragona, y Lleida. Además, en Vallirana, Barcelona, la comunicación efectiva ha sido clave a la hora de informar a la población sobre la no aptitud del agua para uso alimentario.

En Vélez-Málaga, en Málaga, también se enfrentaron a cortes de agua nocturnos debido a la sequía en la Axarquía malagueña. La disminución del 20 % en el suministro desde el embalse afectó a la población costera. Durante el mes de junio se trabajó en estrecha colaboración con el Ayuntamiento y los medios de comunicación, proporcionando información sobre horarios y áreas afectadas, además de lanzar una campaña para fomentar el consumo responsable.

El papel que juega la comunicación con los ciudadanos en los episodios de estrés hídrico es primordial. Como ejemplo están las campañas de uso responsable del agua que Aqualia realiza durante el mes de agosto en el sur de España debido a la acuciante sequía. En concreto se llevaron a cabo campañas en Jaén capital, Rota, Arcos de la Frontera, Barbate y Tarifa, en Cádiz, Alcalá de Henares, en Madrid, Berja, en Almería, y diversos municipios de las Islas Canarias, Miajadas, en Cáceres, Ronda y Torrox, en Málaga, Vigo, en Pontevedra, entre otros.

Impulso a la economía circular

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, por eso se están desarrollando líneas de investigación orientadas a la recuperación y transformación de la materia orgánica para convertirla en subproductos bio que puedan tener una nueva vida.

Enmarcan estos grandes desafíos globales tanto la estrategia europea para el plástico en una economía

circular (Estrasburgo, septiembre 2018) o el Plan de Acción para la Economía Circular (Bruselas, marzo 2020), así como otras regulaciones específicas como el Reglamento (UE) 2020/741, relativo a los requisitos mínimos para la reutilización del agua en la agricultura.

En este sentido, nuestro proceso de escucha realizado en 2023 para nutrir el nuevo plan estratégico nos ha permitido identificar proyectos de valorización de lodos e incremento del uso de agua reciclada con el objetivo de incrementar cada año en una proporción de un 2 % sobre el uso de agua reciclada.

Valorización de lodos

Ámbito ambiental				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E5	Economía circular	Salidas de recursos	-
	ESRS E5	Economía circular	Residuos	-

Más allá de garantizar vertidos de agua controlados, Aqualia dispone de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales. Dichos planes establecen acciones preventivas y de respuesta. Asimismo, las estaciones depuradoras de agua residual gestionadas por Aqualia poseen autorizaciones de vertido aprobadas por la administración competente en materia hidráulica.

Todas las estaciones depuradoras identificadas tienen autorizaciones aplicables en materia de vertido de aguas al medio natural. En el caso de que carezcan de esta legislación, Aqualia establece unos criterios

mínimos de vertido. Además, 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.

En 2023 se produjeron 66 derrames significativos accidentales de aguas residuales, lo que supuso un incremento respecto a 2022(9 derrames) en parte, provocados por las tormentas (DANAS) registradas en España durante el mes de septiembre.



Imagen proyecto Intex situado en la EDAR de Talavera de la Reina, Toledo, España.

Vertidos de agua en zonas con estrés hídrico

Vertidos de agua (m³)	2023		2022		22/23	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Agua dulce*	699.394.690	619.322.243	680.014.282	594.029.366	2,85 %	4,26 %
Otras aguas*	296.508.749	178.033.260	300.743.788	170.157.537	-1,41 %	4,63 %
Total	995.903.439	797.355.503	980.758.070	761.836.928		

Nota: Georgia se añade al perímetro.
*Total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l)

Aqualia trabaja en el desarrollo de procesos y tecnologías que conduzcan a una reducción en la generación de residuos en los procesos de depuración y en su valorización como materiales útiles para diferentes aplicaciones ambientales o que sirvan como materias primas a diferentes industrias. En las EDAR se produce energía, fertilizantes, materiales carbonosos como biochar (carbón vegetal) o carbón activo para usos ambientales como la recuperación de suelos o tratamiento de gases y tratamiento de aguas, además de agua apta para su uso en la industria y en la agricultura.

Los proyectos de innovación que se realizan son una prueba del alcance que tienen las EDAR. Con este objetivo de convertir las EDAR en biofactorías se impulsan proyectos como H2020 BBI B-Ferst que investiga el potencial de materias primas recuperadas de residuos y efluentes. En concreto, H2020 BBI Deep Purple investiga las bacterias púrpuras fototróficas en carruseles anaerobios

que aprovechan la energía solar para depurar las aguas residuales y convertir materia orgánica en biocombustible, plásticos, celulosa u otros materiales en la industria química y cosmética, y también el proyecto Life Intext enfocado a la recuperación de recursos de las aguas residuales en pequeñas poblaciones, que se está llevando a cabo en la depuradora de Talavera de la Reina.

Junto con estos, en colaboración con Aqualia Industrial y otras empresas, también se desarrollan proyectos de economía circular tales como HE Cheers con una cervecera en Lleida o H2020 Ultimate con AITASA en Tarragona, donde Aqualia ha construido un nuevo sistema de tratamiento de efluentes industriales bajo perímetros de sostenibilidad y con el objetivo de maximizar el rendimiento de eliminación de los contaminantes y la calidad del agua que se devuelve al medio ambiente, minimizando el impacto medioambiental y urbanístico.

Residuos peligrosos y no peligrosos

Residuos peligrosos generados y disposición

Toneladas	2023			2022			Var 22/23		
	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Grasas EDAR	101,2	11,3	112,5	136,7	27,5	164,2	-26 %	-59 %	-31 %
Residuos con contenido en amianto (fibrocemento)¹	78,32	0,00	78,32	104,2	0,0	104,2	-25 %	-	-25 %
Aceites usados	6,90	12,48	19,39	13,9	17,8	31,7	-50 %	-30 %	-39 %
Envases vacíos contaminados	235,16	10,92	246,08	11,2	9,7	20,9	2007 %	13 %	1080 %
Otros²	399,92	61,83	461,75	130,8	60,6	191,4	206 %	2 %	141 %
Lodos EDAR	4.511,83	1.134,50	5.646,33	14.691,2	0,0	14.691,2	-69 %	-	-62 %
TOTAL	5.333,35	1.231,03	6.564,38	15.087,9	115,5	15.203,5	-65 %	966 %	-57 %

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

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

Residuos no peligrosos generados y disposición

Toneladas	2023			2022			Var 22/23		
	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Lodos EDAR	4.890,02	547.220,09	552.110,11	5.538,28	266.217,56	271.755,84	-12 %	106%	100 %
Escombros	4.185,91	103 %	62.581,64	6.731,8	324.211,7	330.943,5	-38 %	-82 %	-81 %
Residuos EDAR (Desbaste +Arenas)	8.680,56	6.056,20	14.736,75	8.330,8	5.401,8	13.732,5	4 %	12 %	7 %
Tierras	6,42	53.457,61	53.464,03	0,0	52.452,5	52.452,5	-	2 %	2 %
Lodos ETAP	3.411,14	5.124,68	8.535,82	705,9	1.979,2	2.685,1	383 %	159 %	218 %
Otros	4.844,69	7.937,34	12.782,03	1.792,4	3.185,8	4.978,1	170 %	149 %	157 %
TOTAL	26.018,74	678.191,64	704.210,38	23.099,1	653.448,5	676.547,6	13 %	4 %	4 %

Incremento del uso del agua reciclada

La regeneración y reutilización de las aguas depuradas no corresponde a un futuro próximo, sino que pertenece a nuestro presente¹. Por eso, Aqualia crea procesos de circularidad y tecnologías que conduzcan a un mayor aprovechamiento del agua 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.

Aqualia participa junto con otros socios en el proyecto Ultimate, que desarrolla nuevas soluciones para la depuración, reutilización y aprovechamiento de recursos de la industria de alimentación y bebidas. También en Tarragona, con AITASA se están desarrollando proyectos de reutilización del agua en la industria petroquímica a través de la investigación en un nuevo sistema de tratamiento de efluentes industriales que podría ser utilizado en el polo petroquímico; o en la industria Mahou-San Miguel, en Lleida, Aqualia ha instalado un nuevo proceso para depurar y reutilizar agua, obteniendo además biometano e hidrógeno.

Ante el escenario crítico de escasez de agua que se vive en algunas zonas, Aqualia apuesta por la vía del aprovechamiento. Un ejemplo de ello es esta plataforma focalizada en la regeneración de aguas residuales para usos agrícolas (Hub REUSA) que se ha creado en la ciudad de Almería.

Cabe 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.



Proyecto instalado en la industria Mahou-San Miguel, Lleida, España.

Agua reciclada o reutilizada (m³)

2023		2022		22/23	
Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
8.923.855***	8.923.855***	80.862.569	80.862.569**	-89 %	-89 %

* 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 España, Egipto y Emiratos.

*** El descenso en 2023 es debido a que el agua vertida por Egipto ha dejado de reutilizarse.

¹ En palabras de Manuel Sánchez, director de la Delegación Norte de Aqualia.

Regeneración y reutilización de aguas por Aqualia

FOROS, PREMIOS JORNADAS

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.

En el ámbito de la economía circular, Aqualia ha sido premiada en la XXVII edición de los Premios Andalucía de Medio Ambiente, que concede la consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul por el proyecto Life Ulises desarrollado en la depuradora El Bobar de Almería, como modelo para transformar las estaciones depuradoras de aguas residuales en biofactorías de vertido cero y por su papel decisivo en el impulso de la economía verde y la lucha contra el cambio climático.

En Oviedo, se celebró una significativa Jornada de Regeneración y Reutilización de Aguas, marcada

por la presencia de distinguidos líderes en el ámbito ambiental. La viceconsejera de Medio Ambiente y Cambio Climático, Nieves Roqueñí, encabezó la apertura del evento. El foco de la práctica se centró en los desafíos de la reutilización del agua y la promoción de la economía circular, en el contexto del proyecto europeo H2020 ULTIMATE, en el que Aqualia colabora junto a 26 entidades de 11 países.

En Algeciras Aqualia también jugó un papel destacado como empresa patrocinadora y participante en la I Jornada Aguas Regeneradas. Presente y Futuro, organizada por la Junta de Andalucía. La jornada reunió a profesionales dedicados a tecnologías sostenibles de reutilización de aguas residuales. Durante la jornada, se presentó el proyecto Life Phoenix y la plataforma REUSA, ejemplos concretos de regeneración de aguas residuales para la agricultura.

Durante 2023, Aqualia ha participado en diversos foros y eventos del sector, nacionales e internacionales, donde su papel como líder en el ciclo integral del agua y su enfoque en la innovación y sostenibilidad han consolidado a la compañía como un interlocutor clave en estas plataformas, potenciado, además, por su crecimiento internacional.



Evento "En nuestras manos" de Stepbywater celebrado en Toledo, España.

Protección y recuperación del ecosistema

Biodiversidad

La biodiversidad tanto dentro de especies como en ecosistemas ha de protegerse y gestionarse de manera sostenible, porque además esta crisis relativa a la pérdida de biodiversidad y degradación de los sistemas naturales puede comprometer hasta el 50 % del PIB a nivel global, algo que se ha erigido como un reto internacional. Prueba de ello es que el Acuerdo de Kunming-Montreal, alcanzado en la COP 15, fijara entre sus compromisos más destacados la protección del 30 % del planeta y el 30 % de los ecosistemas como meta para 2030, o que el Foro Económico

Mundial establezca la pérdida de la biodiversidad y el colapso de los ecosistemas entre los diez riesgos principales en los próximos diez años.

Conscientes del impacto de nuestra actividad sobre la biodiversidad, para Aqualia constituye una de sus prioridades la gestión de los posibles vertidos y residuos a lo largo del ciclo integral del agua para evitar la contaminación de suelos o masas de agua, así como la minimización de los efectos sobre el medio ambiente y la biodiversidad.

Ámbito ambiental

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E4	Biodiversidad y ecosistemas	Incidencia sobre el estado de los ecosistemas

En este eje estratégico, LE2 Emergencia climática y cuidado del planeta, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para proteger y recuperar los ecosistemas.

LE2 Emergencia climática y cuidado del planeta

ODS 6, 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
Desempeño 2023	10	5
Objetivo	> 5 cada año	> 5 cada año
Desarrollo sostenible	Meta 6.6, Meta 15.5	Meta 6.6, Meta 15.5

Aqualia gestiona centros de operaciones, en propiedad o arrendados, junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. En ellos se actúa a través de una doble dirección:

Por una parte, de acuerdo con la ISO 14001, se desarrollan todas aquellas actuaciones para cuidar los espacios protegidos con iniciativas como cubiertas y muros verdes, reducciones de emisiones de luz, podas y siegas para controlar la vegetación, restauración de charcas, humedales y riberas. En la mayoría de los casos, estos contratos se incluyen en el Sistema de Gestión de Aqualia así como la información sobre instalaciones con daño potencial. Además, desde dicha herramienta se registran todos los accidentes producidos con afección a la biodiversidad.

Por otra parte, Aqualia es proactiva en la atención especial de los espacios protegidos con una función importante en la preservación de los ecosistemas y en la supervivencia de las especies.

El compromiso con el cuidado y conservación de estas zonas y de sus ecosistemas se materializa también promoviendo diferentes iniciativas junto con otras organizaciones ambientales. Aqualia está adherida a la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB) y al Pacto por la Biodiversidad, ambas promovidas por Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Pero, además, la actividad de Aqualia basada en la gestión del ciclo integral del agua está integrada en el medio natural, por lo que el impulso del desarrollo de sus actividades tiene siempre presente la conservación del capital natural, es decir, algo que resulta intrínseco a la filosofía de la compañía.

Nuestro desempeño a través de proyectos destacados en biodiversidad

Para el cumplimiento de este compromiso, Aqualia prepara, de acuerdo con la Metodología LEAP (localizar, evaluar, auditar y preparar), un proyecto para la identificación de todos los activos medioambientales y las operaciones directas sobre las que se impacta en el ecosistema, para posteriormente evaluar en las distintas zonas el tamaño y escala de estos impactos. Una vez identificados estos riesgos, se definirán las medidas que se deberían tener en cuenta para su mitigación y gestión, así como las oportunidades de actuación relacionadas con la naturaleza. Ejemplos destacados en 2023:

España

Humedales de Rufeá, Lleida

Los Humedales de Rufeá se encuentran en el municipio de Lleida, en el itinerario del Camino del Río, que recorre la Huerta de Lleida y enlaza un conjunto de espacios de enorme valor natural y



Humedales.

humano (Grenyana, la Mitjana, el tramo urbano del río, Rufeá y Butsènit) y, por tanto, se convierte en un Corredor Ecológico de gran importancia. En las marismas se puede encontrar un conjunto de balsas fluviales y prados húmedos vinculados a la dinámica del río que permiten la presencia de una extensa vegetación de ribera y una buena cantidad de fauna, especialmente aves acuáticas.

Aqualia está colaborando con el Ayuntamiento de Lleida en la restauración ecológica y la recuperación paisajística de este espacio natural de interés ecológico y social. Se trata de un espacio que ahora se está recuperando para la ciudadanía y, especialmente, para usos naturalistas y educativos.

Proyecto NINFA

Aqualia forma parte, junto con otros ocho socios, en el proyecto financiado por el programa Horizon Europe, que pretende evitar la contaminación de las aguas subterráneas y subsuperficiales que llegan al Mar Menor. De este modo queremos preservar la biodiversidad del medio acuático de ese territorio.

Durante décadas y hasta 2015, el Mar Menor, una de las mayores lagunas litorales del Mediterráneo, absorbía la entrada de nutrientes en sus aguas por actividades urbanas o de cultivo. Pero actualmente sus mecanismos ya no admiten más nutrientes. Por eso, el proyecto NINFA pretende mitigar la eutrofización del Mar Menor.

El proyecto NINFA desarrolla fórmulas para monitorizar y evitar la contaminación de las aguas subterráneas y superficiales utilizando metodologías predictivas y soluciones de tratamiento y mitigación. Siendo el principal lugar de demostración del proyecto el municipio de Los Alcázares, en Murcia, donde Aqualia diseñará e instalará un humedal basado en tecnologías bioelectroquímicas y humedales de astillas para el tratamiento de aguas subterráneas y superficiales.



Presentación Proyecto Ninfa en el Ayuntamiento de los Alcázares, Murcia, España.



Proyecto de recuperación de biodiversidad en las Praderas de Aves de Kozmice, República Checa.

Europa

Desde 2018 SmVaK, gestora de agua de Aqualia en República Checa, trata la problemática de la mejora de la biodiversidad en las localidades donde opera la compañía con una perspectiva global, a nivel país y se esfuerza por añadir elementos de biodiversidad a los recintos hidráulicos colaborando en estos proyectos con expertos de la zona.

De este modo, en colaboración con la empresa alimentaria SEMIX, propietaria del territorio de las Praderas de Aves de Kozmice, se ha llevado a cabo un proyecto para desarrollar la biodiversidad y recuperar el aspecto del paisaje próximo a la naturaleza liberando dos mil ejemplares de peces –especies autóctonas (*Leucaspius delineatus* y *Rhodeus sericeus*)– en los humedales de la localidad. Después de reproducirse los peces también servirán, por ejemplo, para ampliar la gama alimentaria del martín pescador común o para el archibebe común y el avetorillo, especies en peligro crítico de extinción.

LATAM

En julio de 2023 y por segundo año consecutivo, Aqualia participó en la liberación de más de 1000 tortugas de río en San Nicolás de Bari, en el municipio de Lorica, Colombia, que se sumaron a las 1400 ya recogidas. El objetivo de este proyecto liderado por la Asociación para el Desarrollo Comunitario y Ambiental de Caño Viejo ASPRODECAVI es la Conservación y Protección de la tortuga de río, devolviendo la esperanza a una especie que habita en los ríos Sinú y Magdalena.

Calidad del agua

La red de laboratorios internacionales asegura la 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 la red de 13 laboratorios acreditados Aqualia-LAB repartidos en cinco países: ocho en España –Vigo, Tafalla, Oviedo, Badajoz, Adeje, Jerez de la Frontera, Lleida y Ávila–, estos seis últimos gestionados bajo la marca HIDROTEC; uno en Italia, en Caltanissetta; dos en República Checa en Ostrava y en Georgia, de otro laboratorio acreditado en Tbilisi. Además, está en proceso de acreditación el laboratorio de Aqualia en Villa del Rosario, Colombia, que pasará igualmente a formar parte de la red Aqualia-LAB.

La entrada en vigor del RD 3/2023 sobre la calidad del agua supone un aumento significativo de la

actividad en cuanto a análisis y parámetros. El principal desafío llevado a cabo por los laboratorios durante este año ha sido la adaptación a esta nueva reglamentación de aguas de consumo humano, en la que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. En concreto, en 2023 se han realizado 461.736 muestras paramétricas en agua potable, un 40 % sobre 2022. Esto ha llevado a Aqualia a realizar un plan de inversiones trianual para adaptar los laboratorios, adquirir equipos analíticos avanzados y contratar personal adicional, demostrando mayor eficiencia a nivel interno en comparación con laboratorios externos. En 2023, ya reubicado el laboratorio de Ávila, se presta especial atención a la eficiencia energética de las instalaciones con la puesta en funcionamiento de un sistema de generación eléctrica fotovoltaica.

En 2023, el personal de Aqualia-LAB recibió alta capacitación a través de 16 cursos, sumando 646 horas de formación con la participación de 52 asistentes.

Determinaciones paramétricas en agua potable

	2023	2022	2021	Variación 23/22
Determinaciones paramétricas en agua potable	1.629.474	1.167.738	1.021.192.00	40 %
% determinaciones conformes	99,15 %	99,86 %	99,91 %	-0,007 pp
Incumplimientos	13.801	1.660	874	731 %

Nota: El aumento del 731 % es debido al aumento de municipios que reportan desde Colombia.

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 3.142 depósitos o tanques de agua potable 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.

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

Ámbito ambiental				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS E1	Cambio climático	Adaptación al cambio climático	
Gestión del cambio climático y Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E1	Cambio climático	Energía	
Contaminación/economía circular, biodiversidad y gestión de recursos y ecosistemas	ESRS E1	Economía circular	Residuos	

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. Con esta innovación se logra hacer frente a los grandes subtemas de la adaptación al cambio climático, la energía y los residuos.

LE2 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	N.º de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático.	N.º de acciones de transferencia tecnológica desde I+D a la producción realizadas durante el año.
Desempeño 2021	4	2
Desempeño 2022	4	10
Desempeño 2023	2	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

Registro	Acrónimo	Nombre completo	Inicio	Fin	Depuración sostenible	Reutilización, rotabilización y desalación sostenible
1802	H2020 REWATERGY	Sustainable Reactor Engineering for Applications on the Water-Energy Nexus	2019	2023	●	
1905	UFE UUSES	Upgrading Wastewater Treatment Plants towards Energy Self-Sufficiency and Zero-Waste Concept	2019	2023		
2201	RIS3 EFUENT-EX	Investigación sobre el aprovechamiento en tratamiento de biorresiduos: fuente sostenible de energía renovable, movilidad y bioproductos	2022	2023		
1903	BBI B-FERST	Bio-based Fertilising Products as the best practice for agricultural management Sustainability	2019	2024	●	
1904	BBI DEEP PURPLE	Conversion of diluted mixed urban bio-wastes into sustainable materials and products in flexible purple photobiorefineries	2019	2024	●	
1906	LIFE INTEXT	Innovative hybrid INTEgrated EXTreme resource recovery from waste waters in small communities	2019	2024	●	●
2003	H2020 SEAVALUE	Developing radical innovation to recover minerals and metals from seawater desalination brines	2020	2024		●
2002	H2020 ULTIMATE	Industry water-utility symbiotic smart water society	2020	2024		
2006	UFE ZERO WASTEWATER	Positive energy waste water treatment plant for combined treatment of waste water and bio waste in small populations	2020	2024	●	
2007	UFE INFUSION	Intensive treatment of waste effluents and conversion into useful sustainable outputs: biogas, nutrients and water	2020	2024	●	
2103	MISIONES ECLOSION	Nuevos materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento, transporte e integración de hidrógeno renovable y biometano a partir de biomas líquidos	2021	2024		
2104	MISIONES ZEPPELIN	Investigación en tecnologías innovadoras y eficientes de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en la economía Circular	2021	2024		
2004	H2020 REIWASE	Resilient water innovation in smart economy	2020	2025		●
2005	UFE PHOENIX	Innovative cost-effective multi-treatments for reusing water for agriculture irrigation	2020	2025	●	●
2101	H2020 NICE	Innovative and enhanced nature-based solutions for sustainable urban water cycle	2021	2025	●	●
2102	UFE RESEAU	Resilience enhancement in the Urban water sector	2021	2025	●	
2204	UMI AQUATIM	Unidad mixta de investigación: futuro sostenible del ciclo de las aguas circular, eficiente y resiliente.	2022	2025	●	
2202	HED 4RUN OFF	Smart implementation of adaptive hybrid solutions in sewage networks for preventing and managing diffuse pollution from urban water runoff	2022	2026	●	
2205	HE CHEERS	Producing novel non-phm biomass feedstocks and bio-based products through upcycling and the cascading use of brewery side streams	2022	2026		
2203	HE NINFA	Technological prevention and mitigation of pollution of groundwater bodies	2022	2026		●
2301	HE REURGENCE	Industrial water circularity: reuse, resource recovery and energetic efficiency for greener digitised processes	2023	2027		

Estrategia y proyectos de Aqualia en I+D+i

DEPURACIÓN SOSTENIBLE

PROYECTOS

H2020 REWATERGY · Eliminación de microcontaminantes en aguas potables o residuales a través de procesos de foto y electrodesinfección. Adsorción de amonio del agua residual y conversión en hidrógeno. **Liderado por la Universidad Rey Juan Carlos. Lleida y Jerez de la Frontera.**

LIFE INTEXT · Optimización de tecnologías de depuración de bajo coste en pequeñas poblaciones. **Liderado por Aqualia. Talavera de la Reina.**

LIFE ZERO WASTE WATER · Tratamiento de aguas residuales con balance energético positivo a través de la combinación de residuos orgánicos, en pequeñas poblaciones. **Liderado por Aqualia. Madrid (Valdebebas) y Almería.**

LIFE INFUSION · Digestión de lixiviados y recuperación de recursos de los residuos sólidos urbanos. **Liderado por Eurecat. Gijón.**

LIFE RESEAU · Incremento de la capacidad y resiliencia de las infraestructuras de saneamiento frente al cambio climático. **Liderado por Aqualia. Moaña.**

H2020 NICE · Soluciones innovadoras basadas en la naturaleza para un ciclo urbano del agua más sostenible. **Liderado por CETIM. Algeciras y Madrid**

REUTILIZACIÓN, POTABILIZACIÓN Y DESALACIÓN SOSTENIBLE

PROYECTOS

H2020 SEA4VALUE · Recuperación de recursos valiosos de las salmueras de desalación. **Liderado por Eurecat. Adeje.**

LIFE PHOENIX · Optimización de tratamientos terciarios para el reúso agrícola de aguas residuales. **Liderado por Aqualia. Almería.**

H2020 REWAISE · Implementación de soluciones en desalación sostenible, recuperación de materiales de las salmueras y reúso de aguas residuales y su transformación en subproductos. **Liderado por Aqualia. Asturias, Badajoz, Adeje, Denia, Salamanca y Vigo.**

SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

PROYECTOS

LIFE ULISES · Transformación de EDAR convencionales en factorías de producción de energía y biofertilizantes. **Liderado por Aqualia. Almería.**

MISIONES ECLOSIÓN · Creación de materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento y transporte de gases renovables como hidrógeno y biometano. **Liderado por Aqualia. Jerez de la Frontera, Lleida y Salamanca.**

MISIONES ZEPPELIN · Tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en el aprovechamiento de residuos y subproductos (agroalimentarios, textiles, depuradoras, y de refinerías). **Liderado por Aqualia. Algeciras.**



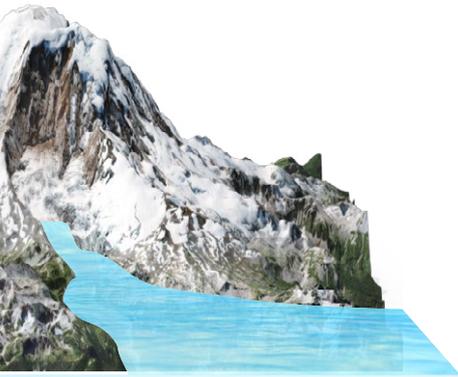
La estrategia I+D+i de Aqualia



Basada en la **cooperación**, tanto con empresas, instituciones, administraciones públicas, universidades, etc.



Contexto colaborativo con los investigadores, como **pilar fundamental** en el desarrollo de la estrategia.



6

ÁREAS DE
ACCIÓN



En **pequeñas
y grandes**
poblaciones.

Investigaciones siempre
orientadas hacia el
**bienestar
de las
personas.**



Desarrollo en
ubicaciones con
**impacto directo
positivo.**



21

PROYECTOS
EN 2023

6.416.144 €

INVERSIÓN
EN I+D+I

ECONOMÍA CIRCULAR Y BIOFACTORÍAS

PROYECTOS

RIS3 EFLUENT-EX · Fomento de las energías limpias y del aprovechamiento de los residuos orgánicos agroindustriales. **Liderado por Aqualia. Badajoz.**

H2020 BBI B-FERST · Desarrollo de biofertilizantes a partir de aguas residuales urbanas y subproductos de industrias agroalimentarias. **Liderado por Fertiberia. Jerez de la Frontera.**

H2020 BBI DEEP PURPLE · Biorrefinería a escala demostrativa a partir de bacterias púrpuras fototróficas (PPB) en carruseles anaerobios. **Liderado por Aqualia. Linares y Badajoz.**

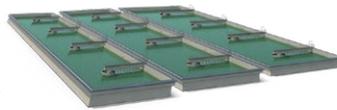
HE CHEERS · Revalorización de subproductos infrutilizados o desperdiciados por la industria cervecera. **Liderado por Mahou-San Miguel. Lleida.**

AGUAS INDUSTRIALES

PROYECTOS

H2020 ULTIMATE · Sostenibilidad y creación de valor económico mediante sinergias entre la industria y la gestión del ciclo del agua. **Liderado por KWR. Lleida.**

HE RESURGENCE · Gestión del consumo industrial de agua: tecnologías eficientes, recuperación de energía y materias primas, con el objetivo de contribuir a la neutralidad climática, la circularidad y la competitividad de la UE. **Liderado por CETIM.**



DESARROLLOS DIGITALES

PROYECTOS

H2020 REWAISE* · Simulación de redes y plantas para optimizar la eficiencia del servicio, la calidad del agua y el control de procesos. **Liderado por Aqualia. Asturias, Badajoz, Fonsalía, Denia, Salamanca y Vigo.**

*proyecto con dos líneas de actuación principales

UMI AQUATIM · Estudio e implementación de nuevas tecnologías a lo largo de todo el ciclo integral del agua. **En colaboración con CETIM. Santiago de Compostela.**

HE D4RUNOFF · Herramientas para cuantificar, evitar y gestionar la contaminación difusa producida por las aguas de escorrentía urbana. **Liderado por Vand Center Syd. Algeciras, Ostrava (Chequia) y El Cairo (Egipto).**

HE NINFA · Sistemas de monitorización y protección de las aguas subterráneas para aumentar la resiliencia e implementar soluciones de tratamiento y mitigación. **Liderado por Leitac. Los Alcázares.**



Depuración sostenible

UE MSCA-Rewatergy

Este proyecto se enfoca en la formación científica, dentro del programa H2020 Marie Skłodowska Curie de redes académicas europeas. Liderado por la Universidad Rey Juan Carlos con Aqualia como socio industrial acogiendo a dos investigadores de doctorado para realizar trabajos de desarrollo tecnológico en sus plantas de depuración:

EDAR de Lleida

Se desarrollaron métodos de adsorción de amonio del agua residual, y de su conversión en hidrógeno, en colaboración con la Universidad de Cambridge.

EDAR de Jerez

Se evaluaron procesos de foto y electrodesinfección para eliminar microcontaminantes en aguas potables o residuales, apoyado por la Universidad de Ulster.

Life IntExt

El proyecto optimiza tecnologías de depuración de bajo coste en pequeñas poblaciones para minimizar el coste energético, la huella de carbono y los residuos de la depuración. Liderados por Aqualia, los centros tecnológicos AIMEN y CENTA y la Universidad de Aarhus (DK) evalúan soluciones sostenibles desde el punto de vista ecológico y económico para núcleos urbanos de menos de 5.000 habitantes, apoyados por pymes especializadas de Alemania, Grecia y Francia.

En la EDAR de Talavera se opera la plataforma de demostración de 16 tecnologías que compara diferentes sistemas (humedales, algas, reactores de biopelícula o fango granular). En paralelo, los humedales también se testan en las instalaciones de la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía, en la provincia de Sevilla, para cuantificar el efecto climático, y comparar varias opciones de pretratamiento (Push, Imhoff).

Life Zero Waste Water

Aqualia como líder, y el Canal Isabel II como socio de este proyecto, han instalado en la EDAR de Valdebebas, Madrid, una unidad de tratamiento combinado de agua residual urbana (ARU) y de la

fracción orgánica de residuos sólidos urbanos (FORSU). Para alcanzar un proceso de depuración con huella de carbono cero se ha instalado un reactor anaerobio con membranas AnMBR, que produce biogás, seguido del proceso ELAN® en línea de aguas para eliminar nitrógeno con bajo consumo de energía. La gestión de la FORSU se evalúa con el transporte de la mezcla de materia orgánica en una única corriente en el sistema de alcantarillado.

Life Infusion

Este proyecto está coordinado por Área Metropolitana de Barcelona (AMB), y surge como continuación del proyecto Life Methamorphosis. En el Ecoparc 2 de Barcelona se utilizan los pilotos del proyecto previo para diseñar nuevas plantas de recuperación de recursos a partir de los residuos sólidos urbanos. Junto con el centro tecnológico EureCat y el operador del Ecoparc2, EBESA, se optimizó el sistema de digestión de lixiviados con las tecnologías de Aqualia, AnMBR y ELAN®, añadiendo un stripping de amonio de la pyme belga Detricon. El proceso se trasladará a COGERSA, la entidad de gestión de residuos en Asturias, para evaluar las nuevas soluciones de gestión de lixiviados en sus plantas.

LIFE Reseau

El proyecto RESEAU, liderado por Aqualia junto con ITG y el operador danés VCS, tiene como meta mejorar la capacidad y resiliencia de infraestructuras hidráulicas de saneamiento frente al cambio climático. Mediante la implementación de sensores en la red de Moaña, Pontevedra, se busca monitorizar y modelizar el flujo de aguas para un manejo más flexible. El proyecto incluye la construcción de un reactor granular aerobio de 500 m³ en la EDAR de Moaña, capaz de tratar 2.000 m³/d de agua residual, aumentando significativamente la eficiencia del tratamiento biológico en comparación con fangos activos convencionales. Este avance permite adaptarse mejor a las variaciones de carga, optimizar el espacio, reducir el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero, contribuyendo a un impacto medioambiental más bajo.

Reutilización, potabilización y desalación sostenible



H2020 Sea4Value

El proyecto H2020 Sea4Value, liderado por EureCat y financiado por la UE, se centra en recuperar recursos valiosos de las salmueras de desalación. Busca desarrollar más de ocho soluciones tecnológicas para purificar componentes como litio, cesio y rubidio, así como materias primas críticas como magnesio y boro, hasta niveles comerciales. Aqualia ha fortalecido su Centro de Innovación en Desalación y ha implementado pruebas piloto en estaciones de desalación para evaluar la viabilidad técnica y económica de métodos de desalinización más sostenibles y valorizar las salmueras. Se exploran técnicas como la concentración solar, precipitación selectiva de magnesio, producción de dióxido de cloro y optimización de la remineralización para reducir el consumo de CO₂ y mejorar la eficiencia de las instalaciones.

Life Phoenix

El proyecto, liderado por Aqualia y con el respaldo de CETIM y CIESOL, busca optimizar el tratamiento terciario para cumplir con los estándares de la nueva regulación europea de reutilización de agua (EU 2020/741). Se lleva a cabo en colaboración con Aguas de Portugal,



Proyecto Life Phoenix.

la Diputación de Almería y la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir en diversas ubicaciones, donde se evalúan los efluentes utilizando tecnologías como tratamientos físico-químicos, filtración avanzada, membranas de ultra y nanofiltración, ozono y luz ultravioleta para la oxidación y desinfección. Se incorpora un sensor de la empresa MicroLan para el monitoreo microbiológico en línea, cumpliendo con las normas de reutilización de la UE.

H2020 Rewaise

En la convocatoria de la UE Smart Water Economy de H2020, Aqualia participa en dos de los cinco consorcios seleccionados en el clúster CirsEau. El proyecto Rewaise, coordinado por Aqualia y con 25 socios, implementa soluciones de economía circular y gestión digital en diversas ubicaciones, incluyendo operaciones de Aqualia en Asturias, Badajoz, Canarias, Denia, Salamanca y Vigo. Se enfoca en áreas estratégicas como desalación sostenible, recuperación de materiales de salmueras, reúso de aguas residuales y transformación en energía y subproductos, además de la mejora digital en la operación y control de procesos para aumentar la eficiencia y calidad del servicio.

Sostenibilidad y eficiencia energética



Proyecto Life Ulises situado en la EDAR El Bobar, Almería, España.

UE MSCA - Rewatergy

Además de la actuación en materia de depuración sostenible ya mencionada, en la EDAR de Lleida, se desarrollaron métodos de adsorción de amonio del agua residual y de su conversión en hidrógeno, en colaboración con la Universidad de Cambridge.

Life Ulises

Tres centros tecnológicos, CENTA, EnergyLab y CIESOL (Universidad de Almería), en colaboración con Aqualia, han convertido EDAR convencionales en "factorías de producción de energía y biofertilizantes". Se implementó con éxito el pretratamiento anaerobio con el reactor PUSH en la EDAR de El Bobar, Almería, y en Portugal. En Almería, se utiliza biometano como combustible vehicular suministrado desde una gasinera alimentada por ABAD Bioenergy®. También se desarrollaron estrategias de producción de fertilizantes, incluyendo la precipitación de estruvita, hidrólisis enzimática y desinfección solar con lente Fresnel.

Misiones Eclósión

El proyecto, cofinanciado por el CDTI, tiene como objetivo desarrollar tecnologías para generar, almacenar y transportar gases renovables como hidrógeno y biometano a partir de residuos

urbanos y agroalimentarios. El consorcio de ocho empresas, liderado por Aqualia, investigará procesos bioelectroquímicos y termoquímicos en centros de desarrollo, incluyendo plantas depuradoras gestionadas por Aqualia y el Centro de Tratamiento de Residuos de Valladolid. Se busca la producción de gases puros de alta calidad y herramientas de optimización ecoeficientes.

Misiones Zeppelin

Un proyecto financiado por el CDTI se enfoca en desarrollar tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde a partir de residuos y subproductos como agroalimentarios, textiles y residuos de refinerías. El objetivo es producir hidrógeno de manera eficiente mediante reformado de biogás, fermentación oscura, electrólisis microbiana, gasificación y almacenamiento. Este enfoque promueve la descarbonización y la economía circular. El consorcio, liderado por Aqualia, incluye empresas clave en la cadena del hidrógeno como Repsol, Naturgy, Redexis, Reganosa, Norvento, Perseo y Técnicas Reunidas, en colaboración con organismos de investigación. Se implementarán pilotos innovadores en la EDAR de Algeciras, gestionada por Aqualia, para suministrar hidrógeno a grandes consumidores en la zona.

Economía circular y biofactorías

RIS3 Efluent-EX

El proyecto Efluent-EX, respaldado por Fondos FEDER RIS3, se centra en la economía verde circular en Extremadura. Aqualia trabaja en la conversión de las EDAR en biofactorías y fuentes de energía renovable, promoviendo la movilidad sostenible con biocombustibles verdes. En la EDAR de Badajoz se utilizaron soluciones solares, como placas fotovoltaicas y secado solar con lente Fresnel, para calentar los digestores. Se optimizó la codigestión de sustratos agroindustriales para aumentar la producción de biometano e hidrógeno y se exploraron procesos térmicos para transformar residuos en biochar.

H2020 BBI B-Ferst

En el proyecto H2020 BBI B-Ferst, liderado por Fertiberia con la participación de Aqualia y diez socios internacionales, se desarrollan biofertilizantes a partir de aguas residuales urbanas y subproductos agroalimentarios. Se investiga el potencial de materias primas recuperadas de residuos y efluentes en España, Italia y República Checa. En la EDAR de Jerez, gestionada por Aqualia, se opera una instalación de precipitación de estruvita para producir biofertilizantes en la planta de Fertiberia en Huelva. Se verifica el cumplimiento de normativas sobre contenido de óxido fosfórico y patógenos, y se utiliza el producto resultante en la recuperación de tierras después de incendios forestales. Además, se caracterizan fangos agroalimentarios, como los de la EDAR de Coosur (Jaén), para su incorporación en formulaciones de Fertiberia.

H2020 BBI Deep Purple

Aqualia lidera un proyecto con trece socios de seis países para implementar un modelo de biorrefinería demostrativa que utiliza bacterias púrpuras fototróficas (PPB) en carruseles anaerobios. Estas bacterias aprovechan la energía solar para depurar aguas residuales y convertirla en materia prima para crear biocombustibles, plásticos, celulosa y otros materiales de la industria química y cosmética. Tras optimizar un prototipo en la EDAR Toledo-Estiviel, se construyó un reactor diez veces mayor en la EDAR de Linares en 2022, y se está finalizando una instalación similar en la EDAR de Badajoz. Además, se instaló una columna de purificación de biogás en SmVaK, República Checa, para mejorar la generación de energía.

HE Cheers

El proyecto, liderado por Mahou-San Miguel y con la participación de Aqualia, Hidrotec, AINIA y la Universidad de Valladolid, busca revalorizar subproductos de la industria cervecera como el bagazo, aguas residuales, CO₂ y metano. Utilizando un enfoque de biorrefinería inspirado en la naturaleza, se generan cinco bioproductos innovadores competitivos en el mercado, incluyendo proteína de insectos, desinfectante, proteína microbiana, ectoína y ácido caproico. Se validan nuevos bioprocesos sostenibles a escala demostrativa con el objetivo de reducir la huella de carbono en un 50 % en cada cadena de valor.



Presentación Proyecto Deep Purple en la EDAR Toledo, España.

Aguas industriales

H2020 Ultimate

El proyecto Ultimate parte de la convocatoria Smart Water Economy de H2020 y coordinado por KWR, involucra a 27 socios en demostraciones innovadoras de sinergias entre servicios de agua e industrias en nueve ubicaciones de "living labs". Aqualia ha implementado un reactor anaerobio en la EDAR de Mahou-San Miguel en Lleida para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible a escala industrial. Se investiga la codigestión de la levadura residual y se apoya a AITASA en Tarragona con un nuevo sistema de tratamiento de efluentes industriales que podría ser utilizado en el polo petroquímico.

HE Resurgence

Este proyecto, financiado por Horizon Europe y liderado por CETIM, cuenta con 20 socios de 11 países de la UE y cooperación internacional de Turquía y Pakistán. Su objetivo es promover la circularidad en el consumo industrial de agua y la recuperación de energía y materias primas para contribuir a la neutralidad climática y la competitividad de la UE. Se realizarán cuatro casos de estudio en sectores industriales como pulpa y papel, químico y siderúrgico, además de explorar sinergias entre el tratamiento de aguas residuales urbanas e industriales. También se desarrollarán herramientas digitales para optimizar la tecnología de tratamiento de agua y su funcionamiento en redes inteligentes.

Desarrollos digitales

H2020 Rewaise

Además de las actuaciones mencionadas en materia de reutilización, desalación sostenible y potabilización, este proyecto tiene un carácter muy transversal, e incluye soluciones de gestión digital que se abordan en "laboratorios vivos" de Aqualia en Asturias, Badajoz, Canarias, Denia, Salamanca o Vigo. Para mejorar la operación y el control de los procesos, se trabaja la simulación de redes y plantas, optimizando la eficiencia del servicio y la calidad del agua.

UMI Aquatim

El centro tecnológico CETIM, Aqualia y su filial Trainasa conforman esta Unidad Mixta de Investigación (UMI). Su objetivo es dar respuesta a los actuales retos mediante el estudio e implementación de nuevas tecnologías a lo largo de todo el ciclo integral del agua. La innovación, el desarrollo de nuevos modelos de economía circular y la digitalización son factores claves para obtener nuevas fuentes de energía verde

(H2 y biogás), nuevos recursos naturales y un uso eficiente de los mismos (nutrientes, metales y agua). Asimismo, se incluye la protección de los ecosistemas y la biodiversidad mediante soluciones basadas en la naturaleza (SBN), el desarrollo de nuevas tecnologías digitales (sensores, trazabilidad, modelos y sistemas predictivos) y la introducción de acciones de mejora para asegurar la calidad de las masas de agua.



HE D4Runoff

El proyecto HE D4Runoff, liderado por Vand Center Syd en Dinamarca, involucra a doce socios de cinco países, incluyendo a Aqualia y Hidrotec, el ITG, la Universidad de Cantabria y Mitiga. Su objetivo es desarrollar herramientas para cuantificar, prevenir y gestionar la contaminación difusa de las aguas de escorrentía urbana. Esto incluye el desarrollo de metodologías analíticas, la medición en línea de microcontaminantes y bioplásticos, y estrategias preventivas basadas en análisis multicriterio e inteligencia artificial. Las soluciones de gestión basadas en la naturaleza se probarán en varias ubicaciones y se evaluará su replicabilidad en diferentes lugares, incluyendo Egipto.

HE Ninfa

El proyecto se centra en la monitorización y protección de aguas subterráneas, abordando la medición, modelización y tratamiento de varios contaminantes. La estrategia incluye detección temprana, comprensión de efectos sinérgicos, control de riesgos y metodologías predictivas. El proyecto, coordinado por Leitatz, involucra a nueve socios de seis países, con la participación de Aqualia y su colaboración con el Ayuntamiento de Alcázar. También se prevé la colaboración entre Aqualia Francia y los Institutos Mines-Télécom Atlantique en Bretaña. El objetivo es aumentar la resiliencia y aplicar soluciones de tratamiento y mitigación.

Patentes

Durante el año 2023 se han mantenido las diez familias de patentes y marcas que siguen creciendo desde 2014, y dos patentes aún vigentes de Aqualia industrial, resumidas en la lista anexa.

	Tipo de protección	Nombre corto	Fecha de concesión	Nº Concesión
1	Patente nacional OEPM	Sistema reparto de agua y lavado para filtro	08/02/2005	ES2196949
	Patente nacional OEPM	Sistema anaerobio de depuración de agua por lotes	06/05/2009	ES2300164
	Patente nacional OEPM	Sistema de carbonatación	04/03/2015	ES2451579
	Patente europea EPO	Sistema de carbonatación	18/11/2015	EP2712917
2	Patente nacional OPEM	Proceso Anammox ELAN ELAN® ELAN® UK ARON®	10/09/2014	ES2466090
	Patente europea EPO		17/12/2014	EP2740713
	Registro de marca		03/09/2014	11265559 UK00911265559 12785771
3	Patente europea EPO	Algas-HRAP optimizado (LEAR) LEAR®	06/01/2016	EP2875724
	Registro de marca		03/09/2014	12785713
4	Patente europea EPO	MFCs lecho fluidizado FBBR (ELSAR) ELSAR	22/04/2020	EP2927196
	Registro de marca		02/06/2021	18398327
5	Patente europea EPO	Influent distribution and Mixing Device for UASB Reactors PUSH	5/10/16	EP3090408
6	Patente europea EPO	Biogas upgrading Biogas upgrading USA y MEXICO ABAD Bioenergy®	29/03/2017	EP3061515
	Patente internacional PCT		27/02/2018	US9, 901, 864 B2 388417
	Registro de marca		02/12/2021	016146151
			22/05/2017	
7	Patente europea EPO	MDC (Microbial Desalination Cells MIDES) MDC USA	26/08/2020	EP3336064
	Patente internacional PCT		23/03/2021	US10,954,145
8	Patente europea EPO	SAnMBR SAnMBR USA Y MEXICO	20/05/2020	EP3225596
	Patente internacional PCT		03/03/2020	US10,577,266 B2
9	Patente europea EPO	ADVANSIST (ANPHORA®) ADVANSIST/ANPHORA® COLOMBIA	10/07/2020	EP3454652
	Registro de marca		02/06/2021	1389329
			27/03/2019	41631
10	Patente europea EPO	DARE	19/05/2021	EP3527538

En 2023 se solicitaron tres protecciones nuevas: una patente y dos registros de marca para los procesos DAHLIA® y CAMELLIA. De las seis solicitudes de patentes entregadas en los años anteriores, dos están en fase final de concesión (AquaElan y PUSH), y una tercera parece probable (Estruvita). Se esperan noticias todavía de cuatro, otras en la tabla de patentes en trámite:

	Tipo de protección	Nombre corto	Fecha de solicitud	Nº solicitud	Resultado
1	Patente europea EPO	AQUELAN (ELAN en línea de aguas)	10/06/2016	EP16382266.1	Concesión anunciada
2	Patente europea EPO	Cristalización de estruvita	26/09/2016	EP15754933.8	Concesión probable
3	Patente europea EPO	Reactor a presión	19/10/2017	EP17382699.1	En evaluación
4	Patente europea EPO	Mejora PUSH	13/10/2021	EP21382918	Concesión anunciada
5	Patente europea EPO	Purasand High Recovery	30/9/22	EP2238912.8	En evaluación
6	Patente europea EPO	WETFAN	28/11/2022	EP22383139.7	En evaluación
7	Patente europea EPO	Producción ectoína	03/03/2023	EP23382198.2	En evaluación



Personas: gestionamos el bienestar de un equipo global

Líneas generales de actuación
Comunicación interna y dialogo social
Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales
Seguridad, salud y bienestar
Diversidad, equidad e inclusión

196.546	Número total de horas de formación recibida
5.529	Nuevas contrataciones en la compañía
22,66 %	Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios



9 %
de incremento de personas
en la plantilla de Aqualia

12 %
de incremento de mujeres
en la plantilla de Aqualia

Líneas generales de actuación

Centrados en crear un entorno laboral de bienestar y calidad

Aqualia es consciente del papel vertebrador que su actividad tiene en las comunidades, conocimiento que ha originado la necesidad de alinear su propósito social y sus compromisos con acciones concretas que promuevan la estabilidad laboral, el desarrollo profesional y la cohesión social de las personas que están tanto dentro de la compañía como en su entorno, en los 18 países donde está presente. Precisamente, el fuerte crecimiento internacional que la compañía ha experimentado durante 2022 y 2023 ha provocado una conciencia mayor sobre la responsabilidad que tiene la compañía de generar un impacto social positivo.

	2023			2022			22/23		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
N.º de empleados	11.009	2.755	13.764	10.212	2.461	12.676	8 %	12 %	9 %

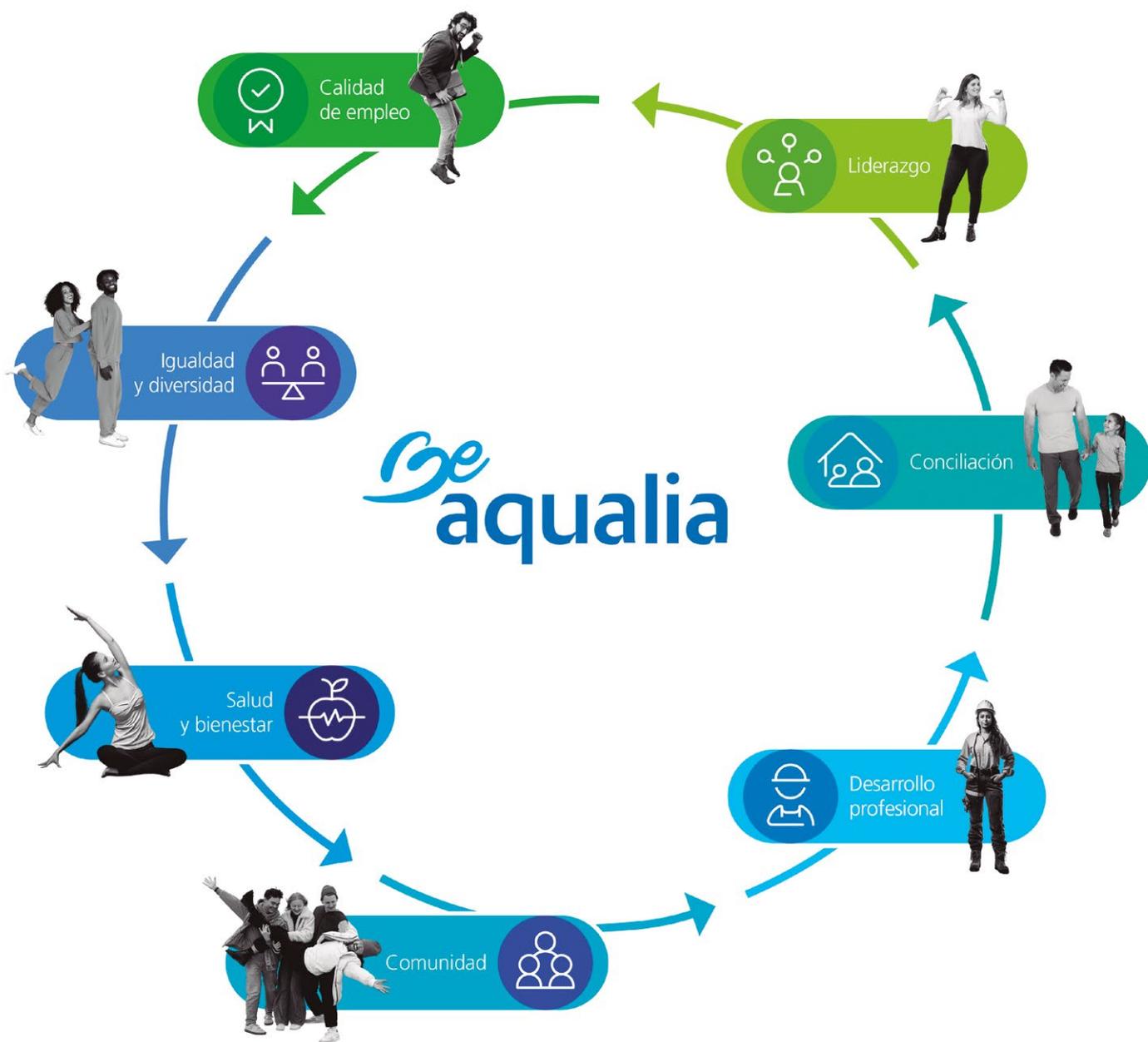
Aqualia trabaja bajo una orientación y lema común: "Personas que trabajan para personas". Porque son estas, su bienestar personal y su desarrollo profesional, el principal objetivo de la compañía. Y en torno a ellas gira el proyecto estratégico Be Aqualia, enfocado hacia la transformación cultural de Aqualia y la gestión de las personas.

Be Aqualia abarca siete bloques de acción, identificados como activos de salud con los que la compañía busca favorecer el cumplimiento de las responsabilidades de la plantilla, potenciar su motivación y las relaciones positivas entre los equipos. Destaca el bloque de liderazgo que, acorde con la visión de negocio de la compañía, contribuye, desde una perspectiva internacional, al logro de la estrategia de la compañía, al

desarrollo sostenible y al equilibrio entre un alto desempeño y el bienestar de las personas.

Respecto a los datos cuantitativos, se mantiene la política de estabilidad en el empleo con un 82 % de contratos indefinidos a nivel global. Esto supone un 92 % en España y un 71,2 % en el ámbito internacional. También en materia de género, a nivel global se ha incrementado el porcentaje de mujeres empleadas respecto a 2022, alcanzando el 20,02 % en 2023.

Actualmente la media de edad de la plantilla se sitúa en los 45 años, y tiene una antigüedad media de 9 años. El objetivo de Aqualia es proporcionar empleo estable y un entorno laboral de calidad en el que desenvolverse como profesionales y también como personas.



En septiembre de 2023, con motivo del octavo aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se puso en marcha la campaña #ComprometidODS8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, enfocando el mensaje tanto internamente como externamente, en las distintas áreas de trabajo específicas para impulsar el cumplimiento de este ODS.

Comunicación interna y diálogo social

La comunicación interna continúa ganando relevancia en el día a día de Aqualia, como herramienta para mantener a todos los trabajadores de la compañía informados de su actividad, posicionamiento y otros hechos relevantes, además constituye un elemento fundamental de cohesión interna y de transmisión de la cultura Aqualia. A través de los canales disponibles se continúa trabajando en adaptar tanto mensajes como los mismos canales a los distintos grupos de empleados. Algunos de ellos no disponen de correo corporativo, por ello, el envío de la *newsletter* se realiza a través de correo electrónico y, adicionalmente de la app Be Aqualia.

Durante el año 2023 se enviaron más de 1.000 comunicaciones internas a través de distintos formatos, es decir: *emailing*, flash informativo, *newsletter* Aqualia Global News y *app* corporativa. Las herramientas de comunicación interna también han servido para realizar el envío, segmentado por países y colectivos, de la encuesta de materialidad, además de otras informaciones de interés para los empleados, como el catálogo de medidas de conciliación Be Aqualia (efr, empresa familiarmente responsable) o el Manual de Identidad Visual Corporativa.

En materia de negociación colectiva se mantiene la tendencia a la reducción de convenios

colectivos de menor ámbito y, por adhesión al Convenio Sectorial, se continúa con la extensión del VI Convenio Estatal del Ciclo Integral del Agua como marco de referencia normativo laboral. Asimismo, en España se han alcanzado acuerdos convencionales de ámbito provincial y autonómico, como son los Convenios Colectivos Autonómicos de Murcia, Madrid y Cataluña, así como los provinciales de Toledo y Alicante en los que Aqualia ha intervenido en la comisión negociadora de las mismas. En el ámbito internacional cumplimos con la normativa laboral aplicable en cada país sin incidencias relevantes en 2023.

Otro foro de diálogo social con sindicatos es la Carta por la Salud Laboral de Aqualia. Esta herramienta funciona como grupo de trabajo entre representantes de los sindicatos mayoritarios y la Dirección de Aqualia. Y, a través de ella se colabora y dialoga en un foro de debate sobre las condiciones de salud y bienestar y el diseño de buenas prácticas para implantar a nivel global en toda la compañía. Los miembros de este grupo se reúnen periódicamente para trabajar sobre los temas tratados en el foro con mayor relevancia para todas las partes en cada momento. En 2023 se han tratado temas como la evaluación de riesgos psicosociales o las medidas a adoptar ante la exposición a altas temperaturas, etc.

Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales

Ámbito social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia	ESRS S1	Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Formación y desarrollo de capacidades

En este eje estratégico, Aqualia se propone seguir progresando en materia de igualdad de oportunidades, formación e información a los empleados, así como en la 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)	-	-
Desempeño 2023	13,44 (España 14,05 e internacional 12,81)	-	-
Objetivo	Mantener/ incrementar año a año	-	-
Desarrollo sostenible	Meta 8.5	Meta 8.8	

En 2023, se actualizó el Manual de Puestos Tipo para facilitar los procesos de recursos humanos, así como para contribuir al óptimo desarrollo de las personas. Estos manuales permiten alinear la formación con los objetivos estratégicos y desarrollar una formación adaptada a los requerimientos de los distintos puestos, mejorando el rendimiento y bienestar de los empleados.

Aqualia cuenta con un catálogo de formación en cursos técnicos y con formadores de sus diferentes departamentos: ingeniería, producción, innovación y operaciones. Se impulsa además la acreditación de competencias profesionales, contando con expertos habilitados en energía, agua, seguridad y medio ambiente. Hasta la fecha, desde que comenzó en 2017, son ya 275 personas las que han obtenido este certificado con el que la compañía reconoce las competencias profesionales adquiridas durante su vida laboral.

Se dispone de una política de idiomas que contribuye a la estrategia de crecimiento y expansión internacional y se ofrece formación a través de una plataforma multilingüe donde estudiar los idiomas de los países en los que la compañía opera: inglés, francés, portugués, italiano y español.

Como parte del desarrollo personal, se mantiene la importancia de la formación en salud emocional, abordando temas como el estrés, la productividad y el bienestar mental, con la participación de 261 personas en los cursos ofrecidos en 2023. Del mismo modo, Aqualia fue reconocida como Espacio Cerebroprotegido por la Fundación Freno al Ictus, capacitando a 358 empleados en la identificación y respuesta efectiva ante casos de ictus.

Además del conocimiento técnico se dota a todas las personas de un conocimiento cultural y ético para comprender la magnitud del reto común y saber enfrentarse a entornos cambiantes para poder tomar decisiones. En este sentido, durante 2023 se han continuado las formaciones en el Modelo de Liderazgo de Aqualia, dirigidas a los mandos de la organización, así como las formaciones sobre el Código Ético y de Conducta, poniendo énfasis en la formación sobre conflictos de interés. También cerca de 150 responsables de equipos de toda España y parte de internacional, participaron en sesiones sobre transformación cultural, dirigidas a sensibilizarlos en un liderazgo comprometido y orientado hacia la sostenibilidad.

Datos de 2023

La ciberseguridad fue prioritaria, con

4.367

participantes en cursos

Se han impartido

2.146

cursos en todo el mundo

196.546

horas de formación

87.402

horas en formación en seguridad, salud y bienestar

50.680

horas en formación técnica



16.673

horas en formación en idiomas

Horas de formación por área de conocimiento y sexo

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Administración y finanzas	235	1.317	1.552	5.353	1.404	5.353
Comercial	1.734	2.780	4.514	5.027	1.106	5.027
Competencias	4.338	1.315	5.653	7.756	1.234	7.756
Compras	217	96	313	859	189	859
Marketing y comunicación	322	750	1.072	639	129	639
Digital	2.072	1.624	3.696	5.065	357	5.065
Idiomas	11.138	5.535	16.673	32.639	13.691	32.639
Igualdad y diversidad	1.428	2.272	3.700	3.541	778	3.541
Legal y cumplimiento normativo	4.791	1.346	6.137	5.938	1.373	5.938
RC	814	374	1.188	1.557	290	1.557
RR.HH.	2.230	830	3.060	1.800	748	1.800
Seguridad, salud y bienestar	75.175	12.227	87.402	55.838	10.360	55.838
Técnica	43.286	7.394	50.680	26.373	3.902	26.373
Varios	6.175	4.731	10.906	3.942	575	3.942

Principales magnitudes en formación en España e internacional

	2023			2022			22/23		
	España	Internacional	TOTAL	España	Internacional	TOTAL	España	Internacional	TOTAL
Cursos realizados	798	1.348	2.146	732	1.132	1.864	9,02 %	19,08 %	15,13 %
Participantes formados	25.807	13.708	39.515	19.700	9.531	29.231	31,00 %	43,83 %	35,18 %
Nº mujeres formadas	9.321	1.964	11.285	7.621	900	8.521	22,31 %	118,22 %	32,44 %
Nº hombres formados	15.766	11.747	27.513	12.079	8.631	20.710	30,52 %	36,10 %	32,85 %
% absentismo	10 %	6 %	9 %	17 %	7 %	14 %	-	-	-
Nº horas recibidas	103.694	92.852	196.546	83.298	73.030	156.328	27,64 %	27,14 %	25,73 %
Media de horas de formación	14,05	12,81	13,44	11,62	11,71	11,65	20,91 %	9,39 %	15,36 %
Costes de formación	790.477	393.713	1.184.190	666.079	285.013	951.092	18,68 %	38,14 %	24,51 %

Horas de formación por categoría profesional

Aspecto	2023			2022			22/23		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Horas de formación directivos	701	169	870	2.567	637	3.204	-72,69 %	-73,47 %	-72,85 %
Horas de formación mandos intermedios	24.815	9.609	34.424	26.631	13.755	40.386	-6,82 %	-30,14 %	-14,76 %
Horas de formación técnicos/as	26.246	17.385	43.631	19.693	9.266	28.959	33,28 %	87,62 %	50,66 %
Horas de formación administrativos/as	9.670	11.842	21.512	3.348	16.978	20.326	188,83 %	-30,25 %	5,83 %
Horas de formación otros puestos	92.512	3.597	96.109	58.545	4.907	63.452	58,02 %	26,70 %	51,47 %
Media de horas de formación directivos	24	56	27	21	64	24	14,29 %	-12,50 %	4,49 %
Media de horas de formación mandos intermedios	26	26	26	24	40	27	8,33 %	-35,00 %	-3,70 %
Media de horas de formación técnicos/as	12	18	14	14	12	13	-14,29 %	50,00 %	7,69 %
Media de horas de formación administrativos/as	25	12	16	9	18	16	177,78 %	-33,33 %	0,00 %
Media de horas de formación otros puestos	11	7	11	7	10	8	57,14 %	-30,00 %	37,50 %

Atracción y retención de talento

En Aqualia, la selección y retención de talento se realiza mediante nuestros programas de Employer Branding, lo que garantiza la objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos. En 2023 Aqualia ha invertido en los portales de empleo más relevantes y con mayor capacidad tanto nacionales e internacionales.

Por otro lado, en Aqualia se sigue trabajando en la atracción del talento joven a través de la firma de acuerdos de colaboración con universidades

y centros de formación profesional en distintas comunidades incorporando nuevos alumnos de los grados de formación técnica. En concreto en España 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, impulsado por el Canal de Isabel II.

A continuación, se detalla el número de nuevas contrataciones que se han realizado a lo largo del año 2023:



	2023		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Nuevas contrataciones España	629	265	894
Nuevas contrataciones internacional	3.895	740	4.635

Otro proyecto dirigido a potenciar nuestro talento es la celebración de los II Premios de Innovación I4U. Un evento interno que promueve la innovación, la creatividad y la investigación en el talento de la compañía. En esta edición participaron profesionales de cuatro países con 33 candidaturas, enfocadas en mejorar la calidad, eficiencia y sostenibilidad del ciclo integral del agua.



Ganadores de la II edición de los Premios de Innovación I4U.

“La disponibilidad de profesionales multidisciplinares y de herramientas tecnológicas necesarias para lograr la excelencia en el servicio al cliente es uno de los aspectos destacados por nuestros equipos”.

FREDY DURÁND, RESPONSABLE DE GESTIÓN TÉCNICA DE COLOMBIA

Seguridad, salud y bienestar

Ámbito social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Seguridad, salud y bienestar	ESRS S1	Personal propio	Condiciones de trabajo	Salud y seguridad

En este eje estratégico, Aqualia busca avanzar en la promoción de la salud y de la seguridad, tanto en la salud física como emocional, desde un liderazgo preventivo.

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
Desempeño 2023	-	-	7,40
Objetivo	-	-	9,4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 8.8	Meta 8.8	-

* Sociedades existentes a día 31 de diciembre del año reportado.

En Aqualia se cuenta con la ISO 45001 para mejorar la gestión de la salud y seguridad de los empleados, integrada en el Sistema de Gestión para mejorar sus procesos, sistemas y productos que pudieran afectar a la seguridad y bienestar de los empleados. Durante el año 2023 se avanzó en la implementación de diversas acciones asociadas a las cuatro líneas de trabajo que componen el Plan Estratégico del Departamento de Salud y Bienestar lanzado en 2022: cero daños a los trabajadores, control de riesgos críticos, bienestar laboral y análisis de datos y *reporting*.

Respecto a los proyectos dirigidos al logro de “cero daños”, en 2023 se diseñó y comunicó un plan de acción frente a la siniestralidad de Aqualia, adaptándolo a cada área, elaborando los recursos formativos necesarios para sensibilizar y formar a los equipos. La app Be Aqualia ha jugado un papel clave en esta comunicación. Como hito en este proyecto destacan las III Jornadas Internacionales de Seguridad y Salud de Aqualia y la celebración de la semana de la seguridad, Safety Week, con diferentes actividades en los centros de trabajo.

Por otro lado, dirigido al control de riesgos críticos, cabe destacar en concreto la actualización y aprobación del Plan de Trabajo del Amianto, así como las visitas de control y plan de mejoras en la campaña integral de control de la instalación de riesgo ATEX y de instalaciones con cloro gas.

Entre los proyectos dirigidos al bienestar de las personas, en el proyecto Be Aqualia y dentro del marco de desarrollar una organización saludable, destacan iniciativas como la promoción de la actividad física, alimentación saludable, sensibilización y prevención de la salud a través de *webinar* y talleres o esponsorización de actividades deportivas coordinadas por los ayuntamientos con los que operamos, entre otras acciones. En este sentido durante el año se ha desarrollado la Campaña Befit: actividades, charlas informativas, *webinars*, materiales, píldoras informativas, etc. centrada en promover los hábitos saludables y potenciar la salud de los empleados, con especial foco sobre la nutrición. Acciones que se han llevado a cabo por profesionales mediante e-mail y notificaciones en la aplicación móvil Be Aqualia.

Un año más, de la mano de Affor Health se han ofrecido programas de salud emocional a los trabajadores y gestionado los riesgos psicosociales en la empresa, afianzando así un cambio cultural en la organización a la hora de abordar la salud mental. Entre ellos destacan las medidas incluidas dentro del psicopack de Be Aqualia:

- **Psicomet:** 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.
- **Programa de Ayuda al Empleado (PAE):** servicio de asesoramiento psicológico ofrecido por psicólogos expertos para ayudar a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional que se esté experimentando, tanto en el ámbito personal como laboral.
- **Prevención de la salud emocional** mediante talleres en directo liderados por psicólogos expertos para 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.

Durante 2023 en la promoción de la salud destacan actuaciones como: certificación de centros corporativos como Empresa con Espacios Cerebroprotegidos a través de la Fundación Freno al Ictus y la intervención en cuidado de la voz en el colectivo de gestores telefónicos (CAC). Además, en el ámbito de la vigilancia de la salud, se han realizado 6.809 reconocimientos médicos en España.

Con todas estas campañas y actividades Aqualia fomenta en todos los niveles de la organización la participación de la plantilla en la identificación de situaciones que puedan suponer un peligro potencial. Para ello, junto con otras medidas, se ponen a disposición de las personas canales de comunicación de potenciales incidentes que puedan constituir daños o peligros, así como ocasiones de prevención que pueden utilizarse a través de la *app*.

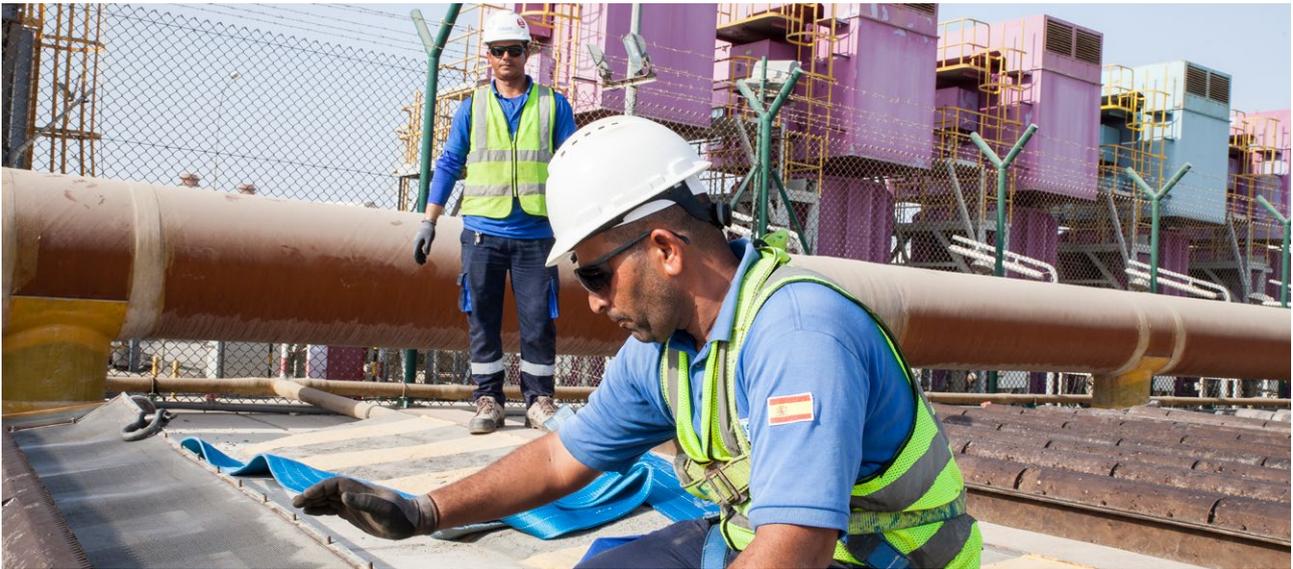
Con respecto a la cuarta línea de acción relativa al análisis de datos y *reporting*, destaca la adquisición e implantación de un nuevo *software* para la gestión global de la seguridad y salud en la compañía. Durante 2023 ha sido implantado con éxito en España y Colombia y está previsto posibilitar su alcance al resto de la compañía en junio de 2024. Esta herramienta permitirá la homogeneización de la gestión en temas clave como el reporte e investigación de accidentes, las inspecciones de seguridad, la identificación y ejecución de acciones correctivas, etc. Y por supuesto, la consiguiente disponibilidad de datos para el análisis y el reporte periódico.

Premios y reconocimientos

EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

En Emiratos Árabes, Aqualia Mace ha sido reconocida por su desempeño en HSE con el Premio HSE Towards Future 2023.

En Omán el Proyecto OSWS ha recibido los reconocimientos: British Safety Council Safety International Silver AWArD y ROSPA International Safety AWArD.



Proyecto OSWS en Omán.

Además, dentro del Grupo FCC, Aqualia ha obtenido el segundo premio en la V Edición Premios VIVE Saludable en la Categoría: Promoción de la Salud, "Bienestar emocional en Aqualia: Reto Covid-19".



Equipo de Aqualia durante la entrega de premios de la V Edición de los premios VIVE Saludable.

Principales indicadores

FRECUENCIA DE ACCIDENTES Y SINIESTRALIDAD

Se ha registrado un índice de frecuencia de accidentes del 7,40⁶ en 2023 frente al 9,84 de 2022, destacando que no se han producido accidentes graves en el personal propio.

Aspecto	2023	2022	22/23
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral	0	2	-100 %
Dolencias y enfermedades laborales	4	5	0 %
Tipos de dolencias y enfermedades laborales	4 casos: 3 asociados a trastorno musculoesquelético y 1 caso relacionado a silicosis (riesgo que no tiene la empresa pero se ha reconocido durante su relación laboral con Aqualia).	2 casos por exposición amianto y 3 por trastornos musculoesqueléticos	

6. Cálculo de AFR acumulado (nº de accidentes con baja/ nº de horas trabajadas) x 1.000.000.

Aspecto	2023	2022	22/23
Empleados			
Fallecimientos	0	1	-100 %
Accidentes graves*	27	28	-3,57 %
Accidentes totales	188	235	-21,01 %
Accidentes graves*	Caídas al mismo nivel: 20,3 % Postural y sobreesfuerzos: 19,6 % Golpes con objetos: 13,2 %	Golpes con objetos: 29,8 % Caídas al mismo o diferente nivel: 20,5 % Causas externas a la actividad de la empresa: 13,2 %	
N.º de horas trabajadas	29.056.697	24.180.308	+20,1 %
Tasa de fallecimientos	0	0,04	100 %
Tasa de accidentes graves	1,02	-	-12 %
Tasa de accidentes totales	7,14	-	-28 %
No empleados***			
Fallecimientos	0	-	
Accidentes totales*	27	-	
N.º de horas trabajadas	2.708.654	-	-
Tasa de lesiones	9,97	-	
Total empleados - no empleados			
Accidentes totales	215	238	-9,66 %
Tasa accidentes graves Totales	0,93	1,16	-19,90 %
Tasa de accidentes totales	7,40	9,84	-24,80 %

* Se utiliza 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. Ninguno de estos accidentes ha causado una lesión permanente con limitaciones funcionales.

** Incluyen accidentes en España y fuera de España. Si bien, no se puede diferenciar si son graves o no en el caso de fuera de España.

*** Estos datos sólo están disponibles a partir de 2023.

Diversidad, equidad e inclusión

Ámbito social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Diversidad, equidad e inclusión	ESRS S1	Personal propio	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Igualdad de género e igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor

LE4 Gestión de personas

ODS 3, 5 Y 8

Línea de trabajo	Seguir avanzando en materia de conciliación y diversidad	
Plan de acción	Sensibilizar en la cultura de conciliación a la cadena de valor a través de los distintos soportes de comunicación con cada uno de los destinatarios	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)
Desempeño 2023	22,66 %	63 % *
Objetivo	Conforme al III Plan de Igualdad vigente	Incrementarlo cada año
Desarrollo sostenible	Meta 5.5	Meta 8.5

* (sobre el global de las medidas Be Aqualia). Incremento del 49 % respecto a 2020.

Apostamos por personal laboral diverso y con igualdad de oportunidades

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

Desde 2020, Aqualia es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial, con el que se asume la responsabilidad de defender la identidad, dignidad e igualdad de las personas, dentro y fuera de la compañía. Además, se fomentan estos valores en todos los países donde se está presente, integrando este enfoque a través del proyecto Be Aqualia y de la app, e impulsando esa cultura corporativa desde el respeto a las personas.

Todas las empresas del grupo Aqualia, con obligación normativa, tienen establecidos planes de Igualdad vigentes y acordados con la parte social. Aqualia ha ejecutado el 2023 los compromisos adquiridos en el III Plan de Igualdad que firmó el 5 de octubre de 2021 para el periodo 2021-2025, renovando así su compromiso por garantizar la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10). Junto con los Planes de Igualdad, la Certificación EFR pone de manifiesto el deseo de mejora de la compañía en estos ámbitos de igualdad, conciliación, diversidad, etc.



Equipo de Aqualia en Colombia.

En cuanto a la gobernanza de la diversidad, igualdad e inclusión, en 2023 se ha constituido un Comité de Diversidad, donde se analizan asuntos y proyectos relacionados con la diversidad y se ha aprobado el primer Protocolo de Diversidad, Equidad e Inclusión, que permite seguir avanzando en la implementación de una cultura inclusiva y libre de sesgos.

Aqualia cumple con la normativa en materia de personal con discapacidad en su totalidad, manteniendo el 2 % exigido de personal con discapacidad, en las empresas que superan las 50 personas trabajadoras, a través de las correspondientes medidas alternativas.

Acciones llevadas a cabo en materia de igualdad

En 2023, la compañía ha renovado el sello Empowering Women's Talent (EWT), que otorga la revista especializada en recursos humanos Equipos & Talento por su compromiso frente al desarrollo del liderazgo femenino.

Se ha continuado con la Red Interna de Talento Femenino, Aqualiawomen, para fomentar el *networking*, acceso a formación y *coaching*. Actualmente 50 mujeres forman parte de esta red en la que se les facilitan procesos de coach, formaciones, *workshops*, así como el *networking* profesional y el 83,4 % de las participantes valoran muy positivamente las actividades desarrolladas dentro de la iniciativa en su primer año de creación.

Programa de Cross Mentoring enmarcado dentro del Empowering Women's Talent (EWT). Donde participan diferentes empresas y en el que se cruzan las parejas de mentor/a y *mentee*. Este programa aporta la riqueza de diversidad de sectores y modelos de negocio. Tres *mentees* y tres mentores de Aqualia han participado en el programa de 2023 y que tendrá continuidad en 2024.

Formación Hablemos de Igualdad. El objetivo de esta formación es 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, etc. Este curso se ha incorporado a la formación inicial para las nuevas incorporaciones.

Campañas. Aqualia sigue mostrando su compromiso con la igualdad de género, a través de sus campañas con motivo del 8 de marzo, día internacional de la niña y la ciencia, y muy especialmente contra la violencia de género mediante la puesta en marcha y participación en campañas de concienciación y sensibilización realizadas en diferentes municipios con la colaboración de la plantilla.

En concreto, en el Día Internacional de la Mujer, bajo el lema "Inspiradoras y reales", se animó a los usuarios a compartir sus referentes femeninos a través de la web aqualiaigualdad.com y su visión

de un futuro más sostenible e igualitario. Destaca la iniciativa "Con ellas, por un futuro más sostenible". Y, con motivo del Día Mundial Contra la Violencia de Género, celebrado el 25 de noviembre, en Aqualia, se lanzó una nueva iniciativa en torno al site aqualiacontigo.com, bajo el lema "Frente a la violencia de género, gotas de solidaridad".

También se mantiene la alianza con el Ministerio de Igualdad (Delegación del gobierno contra la violencia de género) para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género firmado en noviembre de 2022.

Acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco en su programa mujer, dirigido a mejorar la empleabilidad de mujeres que se encuentran en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión. Se desarrollan diferentes actividades dirigidas a conseguir empleo para mujeres, como el Campamento por el Empleo –proyecto de integración sociolaboral destinado a mujeres en situación de vulnerabilidad y sus hijos– o la participación en el Informe Violencia de Género y Empleo con el objetivo de posicionar el empleo como elemento clave para la recuperación integral de las mujeres víctimas.

Reconocimientos y distintivos de igualdad

En Portugal, Aquamaior, filial de Aqualia que gestiona el ciclo de agua del municipio portugués Campo Maior, ha sido distinguida con el Sello de Igualdad Salarial 2023 por la Comisión lusa para la Igualdad en el Trabajo y el Empleo, CITE, por sus buenas prácticas en la promoción de la igualdad de remuneración entre mujeres y hombres.

Además, en 2023, Aqualia ha obtenido la prórroga de su distintivo Igualdad en la Empresa (DIE) por cinco años más. Este distintivo supone un reconocimiento por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España por el compromiso de la compañía con la diversidad e igualdad para hombres y mujeres.

Acciones en materia de diversidad



Primer encuentro de la Red de Mujeres de Aqualia.

Respecto al nivel de compromiso de la compañía, en 2023 se ha renovado la participación en el Chárter de la Diversidad donde la empresa manifiesta que respeta las normativas vigentes en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación y mantenemos la adhesión a la alianza #CEOPorLaDiversidad, iniciativa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales), para unir a las empresas y a las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión.

Aqualia colabora en el fomento del empleo para mujeres en riesgo de exclusión dentro del Programa Mujer de la Fundación Adecco. Gracias a este, un grupo de 26 mujeres en riesgo de exclusión, algunas de ellas víctimas de violencia de género, visitaron el centro de atención al cliente, Aqualia Contact, en Madrid. Esta actividad se enmarcó en el "Programa Mujer" de la Fundación Adecco, en el que la compañía participa y que tiene como objetivo acercar a las participantes al mercado laboral y que aprendan a realizar una búsqueda efectiva de empleo.

En España, a través del acuerdo suscrito con FELGTBI+, Aqualia se ha sumado en 2023 al Programa EMIDIS, para realizar un diagnóstico en materia de diversidad LGTBI. El resultado inicial obtenido de 46,30 puntos ha sido positivo, muy por encima de los 30 puntos que, de media, obtienen las empresas que comienzan a implantar estas políticas.

Aqualia ha mantenido en 2023 el acuerdo con la Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (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. A través de REDI se han realizado sesiones de sensibilización para la plantilla.

También en España, se ha celebrado la Semana de la Diversidad, participando en diferentes actividades de sensibilización y apoyo al colectivo LGTBI+.

Aqualia mantiene su acuerdo con MyGWork, una plataforma global de reclutamiento y redes para profesionales, graduados, aliados y organizaciones LGTB+ para promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Una herramienta para atraer el talento diverso en Aqualia.

Además, se ha visibilizado el compromiso de la compañía con la diversidad a través de diferentes foros como la participación en la mesa redonda del Congreso de los Diputados sobre: *Diversidad, inclusión y sostenibilidad, desafíos empresariales* forma parte del nombre de la mesa redonda celebrada el 2 de junio.

Cabe destacar la formación en diversidad e igualdad con cursos sobre violencia sexual, DE&I LGTBI+, lenguaje inclusivo, sesgos inconscientes y ciclos de violencia de género.

Acciones en materia de inclusión social

Aqualia contribuye a crear espacios de trabajo respetuosos e inclusivos. En España, seguimos desarrollando con la Fundación Adecco el Plan Familia dirigido a hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33 %. En este contexto, hemos celebrado este año, junto a la Fundación Adecco, una serie de actividades centradas en las personas con distintas capacidades. Las más populares han sido las jornadas de voluntariado corporativo, celebradas en las sedes de Federico Salmón (Madrid), Kansas City (Sevilla) y Balmes (Barcelona), en las que han colaborado personas voluntarias de Aqualia junto a personas con discapacidad del Proyecto Cantera de Talentos para hacer un taller de adornos navideños. También mantenemos el convenio de colaboración con la Fundación Síndrome de Down y con FSC Inserta de la Once.

En Ciudad Real y Huelva, –junto con otras entidades, Asociación de Jóvenes Especiales de Moguer-Abriendo Puertas y Fundación Cadisla– se ha contratado a personas con discapacidad para realizar el reparto de las facturas del servicio municipal del agua. Con este tipo de acciones se fomenta la inclusión laboral de estas personas que ven reconocida su valía y capacidad para desarrollar una actividad laboral.

De la mano de los accionistas, IFM Investors, y a través de su Programa de Subvenciones Comunitarias, se ha podido respaldar proyectos que generan impactos positivos en empleo, ofreciendo a dos personas con síndrome de Asperger becas para llevar a cabo una revisión y optimización energética de las instalaciones de gestión del agua de Aqualia. Programa realizado en colaboración con

la Asociación Gallega de Asperger, y subvencionado con 29.400 €.

Destacan también las iniciativas impulsadas en la Red Internacional de Laboratorios donde se ha promovido un exitoso plan de inserción para personas con discapacidad. Iniciado como piloto en el laboratorio de Jerez en 2022, después de un año, se incorporaron dos nuevos trabajadores en Jerez y Badajoz, demostrando una adaptación satisfactoria a entornos tecnológicos.

En Colombia se lanzó la campaña #AguaParaBrindar desarrollada durante la Navidad de 2023. Un total de 23 alumnos con discapacidad intelectual de la Escuela Best Buddies en Bogotá se beneficiaron con 3.328 horas de formación gracias al reto lanzado por Aqualia, desarrollado en torno a la web aguaparabrindar.com, y con la implicación de cientos de profesionales de la compañía en todo el mundo. Horas que fueron la traslación de sendos brindis solidarios realizados en el reto lanzado. Con ello, Aqualia les ofreció la oportunidad de desarrollar habilidades socioemocionales y de definir su perfil profesional. El enfoque se centró en formarlos para que puedan desarrollarse con éxito en el ámbito laboral.

Premios y reconocimientos en Diversidad

Equipos y talento, medio de referencia en Recursos Humanos, ha reconocido a la compañía, Aqualia, como una de las 70 empresas líderes en diversidad, renovando así el sello Diversity Leading Company obteniendo 600 puntos, superando la puntuación del año anterior (556).

Acciones en materia de conciliación

En la actualidad, 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, y son claves para la compañía en cuanto a compromiso con el talento. Por eso, Aqualia trabaja para encontrar el adecuado equilibrio entre la vida profesional y personal. La Certificación EFR (empresa familiarmente responsable) para la gestión de la conciliación es prueba de esto, estableciendo un sistema de mejora continua en 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+.



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 todos los

canales de comunicación con sus empleados, intranet corporativa, tableros en centros de trabajo, email, app Be Aqualia, etc.

“Aqualia cuenta con capital humano experto y especializado, con el know-how necesario y con los recursos adecuados para solucionar los problemas que surjan de la gestión integral del ciclo del agua”.

MARINA SUÁREZ,
DGERENTE SERVICIO DE AGUAS DE OVIEDO

En 2023 se ha realizado la encuesta Voz del Empleado para analizar la eficacia de las medidas Be Aqualia y los resultados obtenidos indican que las medidas más valoradas están relacionadas con la flexibilidad de la jornada alcanzando una valoración global del 91 % y aplicabilidad media del 62 %; así como las relacionadas con la salud alcanzando una valoración media del 80 % y una aplicabilidad del 80 %.



Tecnología y digitalización para un servicio excelente

Hacia una gestión del agua basada en datos en tiempo real
Ciberseguridad para una actividad conectada y global

347.416	Contadores inteligentes desplegados para facilitar la gestión
507	Número de servicios que utilizan la app GMAO
144.858	Interacciones en la oficina virtual



1,5 M
de contratos con
factura electrónica

16,8 M€
invertidos en
transformación digital

Hacia una gestión del agua basada en datos en tiempo real

Ámbito tecnología / social				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Procesos y procedimientos	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Relacionados con la información para los consumidores y usuarios finales	Acceso a la información de calidad
Infraestructuras, obras y mantenimiento y procesos y procedimientos	Propio Aqualia	-	-	-

Aqualia asume el compromiso ineludible de la transición digital y hacia la sostenibilidad. La digitalización conforma un eje clave en el presente y el futuro de Aqualia y está estrechamente ligada a la sostenibilidad al optimizar y mejorar la gestión del ciclo integral del agua. Pero, sobre todo, refleja el valor de la compañía permitiendo ver que el cambio no solo puede ser verde y digital. En Aqualia se reivindica que también es azul, pues es evidente la puesta en valor de uno de los elementos más transversales de la Agenda 2030: el agua.

Por eso, hay una apuesta firme por la digitalización a través de la plataforma Aqualia Live, diseñada y creada por expertos de Aqualia con el *know-how* del ciclo integral del agua y de la tecnología al mismo tiempo. Aqualia Live cubre todos los procesos del ciclo integral, partiendo de la captación, pasando por la potabilización, la distribución, la relación con el cliente, y finalizando en el tratamiento y el reúso de la misma. Está diseñada por personas "del agua y para el agua".

El procesamiento de datos en el ciclo integral del agua

Aqualia Live integra el *big data*, el *cloud computing* y la gestión inteligente, estas tecnologías innovadoras evolucionan la capacidad de cómputo tradicional, facilitando el procesamiento de grandes volúmenes de información para una gestión inteligente.

- La gestión y almacenamiento de los datos en sistemas *big data* permite reducir los tiempos de respuesta y de acceso a la información, así como integrar una sola base de datos que aglutina toda la información a la que tienen acceso los diferentes programas y módulos de gestión.
- El procesado en *cloud* permite un mejor escalado de las soluciones que pueden incrementar capacidades de forma flexible frente a un aumento de demandas.

- La gestión inteligente, inteligencia artificial y *machine learning* (AI/ML), favorece la automatización de procesos, así como la predicción y prevención de riesgos gracias a al poco tiempo en que estos algoritmos son capaces de analizar una cantidad ingente de datos y al aprendizaje que de estos análisis extraen los algoritmos.

Finalmente, también se pone a disposición de los clientes institucionales y/o externos el acceso controlado vía internet a algunas funcionalidades de Aqualia Live, facilitando de esta manera el acceso y consulta de datos de manera directa cumpliendo como es habitual en nuestra gestión la transparencia en la gestión y estado de sus activos.

Aqualia asume el compromiso ineludible de la transición digital y hacia la sostenibilidad.

Todos los servicios en un único sistema

La plataforma está formada por herramientas específicas que intercambian datos de forma permanente. Esta interconexión global permite comprender mejor el funcionamiento de los servicios y así lograr una gestión mucho más eficiente e integrada del ciclo del agua en cada una de sus áreas. Está conformada por una serie de módulos que se ponen a disposición de los clientes y que permiten gestionar todos los ámbitos del ciclo integral del agua, así como la comunicación con todos los niveles de control y supervisión del ciclo.



- Centro de Operaciones Integrado (COI.)
- Geographic Environment Organization (GEO.)
- Supervisión, control y adquisición de datos (SCA.)
- Aqualia Water Analytics (aWA.)
- Gestión y mantenimiento de activos y órdenes de trabajo (GMAO.)
- Aqualia Laboratory (LAB.)
- Customer Aqualia Contact (CAC.)
- Sistemas de *reporting* (AQ360.)

Gestión inteligente e integrada



Captación

1



SCA. GEO. aWA.

Información actualizada de la red en sus dispositivos móviles antes de realizar una intervención sobre el terreno.

EMBALSE
GMAO. aWA.



ETAP
GMAO. GEO. aWA.

Tratamiento y potabilización

2

APP GMAO. MOVILIDAD OT



Almacenaje

APP GMAO. MOVILIDAD OT



GAFAS DE REALIDAD MIXTA para asesorar a operarios en trabajos de campo.

COI.

SUPERVISIÓN 360°

Desde el COI se supervisa todo. Facilita una visualización de los trabajos en tiempo real.

Envío mi lectura con la app, evito desplazamientos.

Detección de fuga en red. Introduzco orden de trabajo.

GMAO. OT

GMAO. GEO. aWA.

DETECCIÓN TEMPRANA DE FUGA

Modelizaciones. red de abastecimiento y alcantarillado

APP GMAO. MOVILIDAD OT



ABASTECIMIENTO

4

Distribución y consumo



GEO. aWA. CAC.

¡Sí, sí, he mandado una foto de la fuga a la app de Aqualia y vienen rápidamente a arreglarla. ¡No puede perderse agua!

¡Anda!, he recibido un SMS de Aqualia. ¡Uy! Mañana habrá una interrupción del suministro. Bueno ¡podré organizarme!

Ciberseguridad: mecanismos de prevención, control exhaustivo y automatización que abarcan todo el ecosistema de Aqualia Live

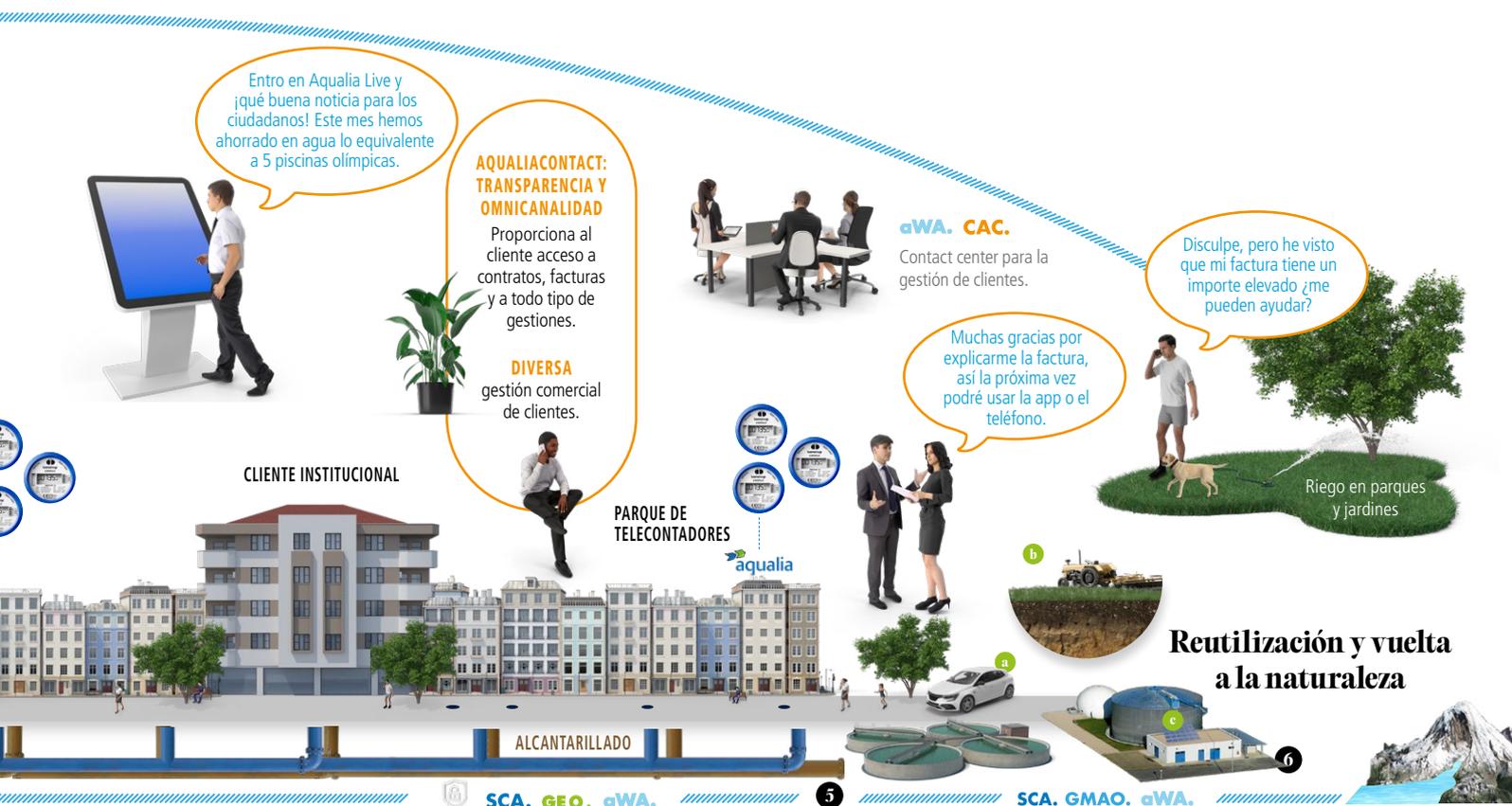


aqualia live

VENTAJAS QUE PROPORCIONA AQUALIA LIVE:

- Administraciones
- Ciudadano

- Se incrementa la eficiencia y eficacia operativa.
- Es mayor la satisfacción de los clientes, gracias a un servicio personalizado.
- Los datos de clientes y empleados están asegurados.
- Se minimizan los desplazamientos de los operarios y optimizan las rutas de trabajo.
- Hay un aumento en la eficiencia del trabajo.
- Se garantiza un mayor cuidado del medio ambiente gracias al uso eficiente del agua y la energía.
- La omnicanalidad permite la comunicación, tanto con clientes como con empleados y proveedores, desde cualquier lugar y dispositivo.
- Se posibilita la supervisión de infraestructuras a través del control remoto.
- Mediante modelos de previsión de la demanda se ajusta la producción de agua.
- Se pueden detectar fugas en la red y controlar los consumos no autorizados.
- Permite conocer y analizar patrones de consumo para adaptar los procesos y garantizar el abastecimiento.
- Facilita que se realice una facturación correcta.
- El profundo conocimiento de las infraestructuras, del patrón de consumo y del entorno permite diseñar planes directores en las poblaciones.



Preguntaré a Aqualia si pueden enviarme consejos de consumo responsable.

¡Hecho! He pagado mi factura a través de la web de la oficina virtual.

LAB.
CALIDAD DE AGUA
Monitorización constante de la calidad del agua a través de puntos planificados de muestreo.

Depuración

- a Biogás combustible
- b Gestión de fangos para abono
- c Eficiencia energética

Avisos de desbordamiento y control de vertidos al medio ambiente.

Aqualia me informa de que puede que tenga un avería. ¡Vaya!

MODELO DE INFORMACIÓN DE CONSTRUCCIÓN (BIM)
Combinación de realidad aumentada y modelado de información de construcción para la gestión integral del ciclo del agua.

Principales pilares de la digitalización

Control de la red en todo momento **GEO.**

El sistema de información geográfico GEO, permite hacer un levantamiento de elementos de red georreferenciados con el objetivo de poder tenerlos identificados y realizar una modelización hidráulica de la red de una manera más precisa que, mezclada con los volúmenes de agua distribuida, caudales, presiones, reducen las averías en la red, permite conocer el flujo de agua y dotar a la ciudad del agua necesaria en todo momento optimizando al máximo su consumo dado la escasez en algunas zonas.

- Tener red simulada constantemente.
- Identificar gráficamente las averías en el servicio.
- Descripción cartográfica de las redes y gestión de las instalaciones de forma optimizada.
- Comunicación entre diferentes herramientas con el software de gestión comercial Diversa para visualizar consumos por contador.
- Integración con el sistema SCADA para conocer valores históricos y actuales de las instalaciones.
- Herramienta de teledetección para analizar la red y el consumo, superficies y usos de suelos a través de satélites.
- Simular de forma teórica las operaciones antes de realizarlas, garantizando el éxito.

Este sistema dispone de dos métodos de explotación que son GEO-Desktop y GEO-WEB, ambos orientados a perfiles de usuario distintos, pero con un mismo objetivo: tener acceso a la información de los activos. El GEO-Desktop está orientado a un perfil técnico altamente especializado en GIS, mientras que el GEO-WEB está orientado a la explotación y consulta de la información por parte de otros usuarios, como el encargado del servicio, el personal de oficina y los operarios.

Aqualia pone a disposición de las personas de la compañía las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario y así garantizar a los ciudadanos el acceso al agua.

Mediante los sistemas de teledetección e inteligencia artificial, se está trabajando para obtener de manera automática elementos urbanos como piscinas y zonas verdes con el objetivo de mejora del ANR, mediante el tratamiento de datos.

Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

GMAO.

Entre las tecnologías aplicadas destinadas a lograr la eficiencia en la gestión destaca la aplicación de servicios de campo GMAO. Esta es la herramienta encargada del mantenimiento y gestión de activos del servicio y se encuentra integrada con el resto de los sistemas. A través de sus módulos se pueden gestionar activos, planificar y gestionar labores de mantenimiento, controlar el stock de almacén, realizar compras de material o inventariarlo. Una aplicación modular integrada con el resto de los sistemas del servicio que consta de los siguientes módulos:

- Gestión de activos. Encargado de la gestión y planificación del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo.



Trabajadores de Aqualia con la plataforma Aqualia Live.

- Gestión de órdenes de trabajo. Módulo encargado de gestionar las diferentes tipologías de órdenes de trabajo por tipos de activo, capaz de adaptarse a situaciones simples o complejas para gestionarlas.
- Gestión de compras/almacenes. Módulo que se encarga de gestionar el inventario, la entrada, la salida de material y las compras a proveedores.
- Módulo adaptado a terminales móviles utilizado por los operarios de red para la gestión telemática de las órdenes de trabajo generadas.

Esta versión móvil destinada al personal del servicio permite que GMAO se desarrolle en un entorno amigable, homogéneo y lógico para realizar las operaciones diarias de forma eficaz y sencilla. Además, ha permitido trasladar operativas de negocio a campo (desde la gestión completa de órdenes de trabajo, pasando por la lectura de nuestros contadores hasta el levantamiento de nuestro inventario de elementos de red en campo) ganando eficiencia y garantizando la fluidez directa de la información desde donde se produce a nuestros sistemas centrales, retroalimentando la misma.

Cabe resaltar que la asignación dinámica de órdenes de trabajo al operario capacitado más cercano permite reducir o eliminar espasmos lo que implica ahorro en combustible y menos emisiones CO₂, eliminando el papel (más sostenible) y mejorando el tiempo de respuesta y la calidad de la información, por lo tanto, aumentando la eficiencia operativa, lo que redundará en un mejor servicio. Además, 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.

Nuestra tecnología GMAO Gestión de activos se encuentra en implantación en Francia, Colombia, Italia y España). Asimismo, GMAO Órdenes de trabajo está implantada en España con un nivel de uso muy alto en clientes 91 % y un 88 % en órdenes de trabajo de redes e instalaciones. Durante 2023 se ha dado la formación correspondiente al resto de contratistas de Colombia y a dos en Portugal, cuya implantación se inicia en el primer trimestre del 2024.

A través del eje estratégico "Tecnología para una gestión integrada", Aqualia se propone objetivos para lograr en cuanto a GMAO y GEO.

LE3 Tecnología para una Gestión Integrada

ODS 6, 9 Y 11

Línea de trabajo	GEO y GMAO (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. (GMAO, Gestión y mantenimiento de activos y órdenes de trabajo)	Implantar una herramienta que planifique y optimice el mantenimiento de las instalaciones, plantas y como redes. (GEO)	Diseño, planificación y construcción de infraestructuras con metodología BIM
Indicador	N.º de servicios que utilizan la aplicación de movilidad		
Desempeño 2021	451		
Desempeño 2022	502		
Desempeño 2023	507		
Objetivo	519 en 2023		
Desarrollo sostenible	Meta 9.4		

El análisis del agua para la gestión inteligente

AWA.

Aqualia Water Analytics aWA es el cerebro de la plataforma analítica que recopila y analiza grandes volúmenes de información para transformarla en conocimiento para la toma de decisión inteligente.

Esta plataforma engloba el ciclo completo del dato, desde la captación de los dispositivos en procesamiento en tiempo real, el enriquecimiento y la transformación, hasta la generación de inteligencia de negocio, permitiendo la automatización de procesos y la integración con el resto de las soluciones tecnológicas de Aqualia. Además, los servicios técnicos de los clientes institucionales tienen acceso a la herramienta aWA. a través de la plataforma Aqualia Live.

En 2023 se ha consolidado la detección temprana de fugas gracias a la información obtenida de la red de abastecimiento en tiempo real de Scada, que unida a la meteorología local, a la sectorización de red, y demás factores externos, permite identificar posibles puntos de fuga y enviarlos a GMAO para su verificación en campo. Esta detección temprana permite evitar pérdidas innecesarias de agua y daños mayores en la red. Además, una reducción en las pérdidas implica que esta agua no ha tenido que ser tratada, y por lo tanto un menor uso de energía eléctrica y de reactivos. Este es un ejemplo claro de cómo la tecnología es una gran aliada de la sostenibilidad. Su implantación comenzara en diferentes pilotos comenzara en 2024.

Los principales bloques temáticos de aWA responden a las principales funcionalidades de la plataforma:

Bloque 1: WaterNetwork	Bloque 2: WaterQuality	Bloque 3: SmartMeters	Bloque 4: HydraulicBalance	Bloque 5: LeakDetetion
Analítica de consumos a partir de los datos proporcionados por Scada (IoT) en función de la sectorización que define GEO	Información en tiempo real de la calidad del agua suministrada. Ofrece estos datos al usuario que podrá analizar el comportamiento de los parámetros	Información de la telelectura de los contadores. Analiza los datos de los contadores y detecta alertas de consumo en clientes que comunica a aqualiacontact Integrada con GEO y CAC	Balances hidráulicos para la detección de pérdidas. Permite analizar la eficiencia de cara al rendimiento y cuantificación del agua no registrada (ANR)	La aplicación de la IA y machine learning permite utilizar la información de GEO, SCADA y GMAO para la Detección de fugas tempranas generando modelos predictivos

Con los datos de GMAO, de la ubicación de incidencias que se producen y la criticidad de las redes, aWA planifica un plan de inversiones para aplicar al municipio.



Lector de Almería, España.

Adicionalmente a ello, durante el 2023 se ha seguido manteniendo el plan de despliegue de contadores de telemedida en clientes con casi 400.000 alcanzados. Esta cifra está supone haber supera nuestro objetivo propuesto en el Plan Estratégico 2021-2023 en un 34,27 %. Todos los telecontadores están consolidados en aWA y esto ha permitido analizar millones de datos gracias al *big data*, *machine learning* e inteligencia artificial, y detectar una serie de patrones generando alertas tempranas a los clientes finales, como pueden ser fugas, ausencia de consumo, consumos en periodos no identificados (alerta okupas), etc. Así, al ofrecer a los clientes más información, logramos ser más sostenibles y transparentes en la gestión.

A través del eje estratégico “Tecnología para una gestión integrada”, Aqualia se propone objetivos para lograr en relación a aWA.

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</i> , <i>cloud computing</i> , <i>machine learning</i> e inteligencia artificial	Aplicado en la detección temprana de fugas, dispone de un balance hidráulico en tiempo real, <i>smartmeters</i> , eficiencia energética, <i>digital twin</i> .
Indicador	N.º de contadores digitales de telelectura	-	N.º de servicios trabajando con <i>big data</i> e inteligencia artificial (aWA)	-
Desempeño 2021	136.945	-	39	-
Desempeño 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 %	-
Desempeño 2023	347.416	-	45	-
Objetivo	258.750 en 2023	-	51 en 2023	-
Desarrollo sostenible	Meta 11.b			

Durante el 2024 continuará la misma estrategia, consolidando la posición tecnológica de Aqualia y buscando alianzas público-privadas para ayudar a desarrollar estos proyectos de digitalización en colaboración con clientes institucionales, gobiernos, ayuntamientos.

En diciembre se presentaron 12 proyectos de digitalización a través de los fondos Next Generation que abarcan 596 municipios con cerca de 3.000.000 habitantes, dentro de los cuales se encuentra el

proyecto de digitalización RealWater para digitalizar el ciclo del agua en toda la provincia de Ciudad Real. Con una inversión de 7,87 millones de euros, de los que un 90 % aproximadamente procederán del PERTE. Este proyecto persigue, por un lado, impulsar el conocimiento del estado de las masas de agua de Ciudad Real y mejorar su gestión frente a un contexto climático adverso y, por otro, intensificar la digitalización del ciclo integral del agua convirtiéndose en un proyecto demostrativo que servirá de referencia. Se centra en la digitalización

mediante la evolución del sistema actual de gestión al concepto de aWA. El proyecto contempla una batería de soluciones técnicas para desplegar un sistema automatizado y centralizado que permita

monitorizar y coordinar todos los elementos de la red de suministro de agua, mejorando la comunicación entre los diferentes procesos y la capacidad de respuesta ante incidencias.

PROYECTOS DE DIGITALIZACIÓN A TRAVÉS DE FONDOS NEXT GENERATION










596
municipios

3.000.212
habitantes

105.484.825 €
presupuestados

91.563.907,08 €
solicitados (86,80 %)







“Aqualia está inmersa en una transformación digital que conlleva la adaptación de procesos y la digitalización de estos para lograr la eficiencia, resiliencia y capacidad de gestión lo que implica contar con recursos, inversión y nuevos procedimientos”.

JOSÉ GABRIEL LUMBRERAS, DIRECTOR DE OPERACIONES Y TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

Con la empresa pública Arcgisa se esta llevando a cabo un proyecto integral para digitalizar el ciclo del agua en ocho municipios del Campo de Gibraltar. La aprobación de este proyecto del PERTE del agua

del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), que utiliza inteligencia artificial, supondrá el ahorro de agua y energía en ocho municipios del Campo de Gibraltar.

Scada para un mundo conectado **SCA.**

Aqualia ha desarrollado una plataforma Scada (Supervisory Control and Data Acquisition) para ofrecer soluciones a las necesidades del ciclo integral del agua, dotando a sus usuarios de las herramientas necesarias para la operación de redes y cualquier instalación del ciclo integral. Esta herramienta permite personalizar el entorno operativo para adaptarlo a la gestión particular de cada servicio. Implementa los mejores estándares de ciberseguridad para lograr un entorno industrial seguro y se integra con aWA para el aprovechamiento del entorno analítico.

Entre las principales funcionalidades del sistema Scada destacan la comparación de las curvas de consumo y los caudales mínimos nocturnos de los mismos períodos de días/semanas/trimestres o años anteriores o incluir alarmas en casos de predesbordamiento de depósitos o bajos depósitos (con opción a automatizar sistemas de activación ante determinadas alarmas).



Centro de Atención al cliente, Aqualia Contact.

Tecnología para conectar clientes CAC.

El compromiso de Aqualia con la excelencia en el servicio al cliente le lleva a desarrollar soluciones propias e innovadoras en todos los procesos y procedimientos, adaptadas a las necesidades de sus usuarios y siguiendo las mejores prácticas implantadas en el sector.

Diversa

Herramienta propia que lleva a cabo la gestión comercial de un servicio, cubriendo con diferentes módulos todos los procesos relacionados con gestión de clientes y contratos, puntos de suministro, contratación, gestión de lecturas y consumos, definición de estructuras tarifarias, facturación, cobros y gestión de impagados, atención al cliente, gestión de irregularidades, firma electrónica y informes operativos y *reporting*.

- Gestión de clientes y contratos
- Atención al cliente
- Gestión de lecturas y consumos

- Facturación
- Cobros y gestión de impagados
- Gestión de irregularidades
- Firma electrónica
- Informes operativos

Junto con el desarrollo de esta herramienta que facilita las gestiones con los clientes, destaca como uno de los objetivos prioritarios del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 las acciones dirigidas a la promoción del uso de la factura electrónica entre los clientes de Aqualia que, en 2023, han supuesto un incremento de las facturas electrónicas emitidas de un 15 % a nivel global, alcanzando los 10,7 millones de facturas electrónicas emitidas, 3,68 en España y los 7,05 en internacional. Y el número de clientes también ha incrementado el 18,8 %, alcanzando los 1,52 millones de clientes. De ellos 0,84 millones son de España y 0,68 millones de internacional.

10,7 M
de facturas
electrónicas
emitidas

15 %
de incremento de las
facturas electrónicas
emitidas

38,72 %
facturación electrónica
sobre el total de
facturación

En 2023 también se trabajó en esta herramienta en lo referente a la evolución de la información de la producción pendiente de facturar, incluyendo los valores de metros cúbicos ajustados y totales; la rentabilidad de contadores sustituidos, incorporando la tipología del cliente, las fechas de instalación de los contadores sustituidos o la incorporación de la tipología de fraudes y el estado final del expediente, etc.

Asimismo, se automatizó la generación de anomalías de lectura y facturación. De este modo, a raíz de los chequeos previos al cierre de la facturación periódica, se generan anomalías que permiten identificar posibles situaciones raras y que son utilizadas para control y seguimiento del proceso de facturación.

En 2023 también se trabajó en esta herramienta en lo referente a la evolución de la información de la producción pendiente de facturar, incluyendo los valores de metros cúbicos ajustados y totales; la rentabilidad de contadores sustituidos, incorporando la tipología del cliente, las fechas de instalación de los contadores sustituidos o la incorporación de la tipología de fraudes y el estado final del expediente, etc.

Asimismo, se automatizó la generación de anomalías de lectura y facturación. De este modo, a raíz de los chequeos previos al cierre de la facturación periódica, se generan anomalías que permiten identificar posibles situaciones raras y

que son utilizadas para control y seguimiento del proceso de facturación.

Dentro de la herramienta Diversa, en 2024 se desarrollará la digitalización para la mejora de procesos de la gestión de clientes como el de la firma electrónica de documentos. Se encuentra en fase de construcción una plataforma en modo SaaS integrada con el sistema comercial y que permitirá la firma electrónica de documentación que incluirá las funcionalidades de firma biométrica y firma OTP (*One-Time-Password*). Esta solución está integrada con todos los canales de atención al cliente (oficina presencial, *call center*, aplicación móvil, oficina virtual).

Aqualiacontact

Módulo que desarrolla la comunicación con los clientes en base al principio de omnicanalidad para ofrecer una mayor calidad de la información y autonomía a la hora de realizar gestiones. Los principales canales de comunicación de este módulo son:

Plataforma de telefonía Genesys Cloud	Aplicación móvil Aqualiacontact	Oficina virtual Aqualiacontact	Twitter @aqualiacontact
Es el Contact Center que unifica los distintos canales* y garantiza disponibilidad del servicio 24*7	Herramienta integrada con los sistemas comerciales que proporciona al cliente una visión global de sus contratos		Los clientes pueden realizar diferentes gestiones

* Actualmente se está trabajando en la implantación de una plataforma de *contact center en cloud* que permitirá incorporar importantes mejoras en los servicios de atención al cliente prestados de forma telefónica.

Con el objetivo puesto en la excelencia en la experiencia Omnicanal del cliente, la compañía monitorea el índice de reclamaciones que en 2023 se ha mantenido en 0,26 % en España y ha disminuido a 1,71 % en internacional, con un tiempo medio máximo de respuesta a las reclamaciones establecido en once días naturales tanto en España como en internacional, y un

tiempo medio máximo de instalación del contador (desde la solicitud de alta), establecido en seis días naturales. Asimismo, monitorea y evalúa para la mejora continua a través de la escucha de los clientes en las encuestas sobre calidad de la atención de Aqualiacontact que en 2023 alcanzaron el 95,45 %, bajando 0,83 puntos porcentuales sobre 2022.

364.115 clientes utilizan la oficina virtual

95,4 % clientes satisfechos con el servicio de Aqualiacontact

Aqualia sigue impulsando en sus clientes la implantación de la gestión integrada a través de aWA que permite unificar todos los procesos y revierte en una mejora de la calidad en la atención al cliente al aportar más información en servicios como pueden ser la detección de las alertas de consumo o la comunicación de cualquier anomalía que mejore el servicio al cliente. En este sentido, en cuanto a las notificaciones que reciben los clientes con contadores de telemedida, en 2023 se desplegaron mejoras para el control efectivo del uso del agua a través de las siguientes alertas:

- Alerta por posible fuga. Notifica al cliente la detección de un posible consumo anómalo a través de la aplicación móvil Aqualia Contact.
- Alerta consumo no esperado. Esta notificación se genera en el momento en que se detecta consumo en base a los criterios definidos por el cliente.

- Alerta sin consumo 24 horas. Esta notificación se genera cuando no se detecta ningún tipo de consumo en un periodo de 24 horas.
- Alerta consumo que ha superado el límite fijado. En la aplicación móvil el cliente puede configurar la generación de una alerta de aviso cuando su consumo diario sobrepasa el límite que ha fijado.

Estas notificaciones se envían a través de la aplicación móvil Aqualia Contact y a través de SMS, facilitando de esta forma la detección de posibles problemas de forma temprana y contribuyendo a incrementar la transparencia y facilidad en el acceso a la información de diversa índole.

El compromiso de Aqualia con la excelencia en el servicio al cliente está integrado en el Plan Estratégico de Sostenibilidad a través de los siguientes planes de acción, indicadores y objetivos:

LE3 Tecnología para una gestión integrada

ODS 6, 9 Y 11

Línea de trabajo	Atención omnicanal al cliente (Aqualia Live)			
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.
Indicador	N.º de clientes que utilizan la Oficina Virtual	-	-	N.º de contratos con factura electrónica
Desempeño 2021	308.144	-	-	638.507
Desempeño 2022	336.110 de clientes que utilizan la Oficina Virtual aqualiacontact Objetivo 2022:330.000	-	-	1.284.495 contratos con factura electrónica Objetivo 2022: 650.000
Desempeño 2023	364.115	-	-	1.526.887
Objetivo	339.900 en 2023	-	-	680.000 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 9.9.b			

Alcance de la facturación es España, Portugal, República Checa, Italia y Georgia.

Las acciones dirigidas a incrementar el número de clientes que utilizan la Oficina Virtual supuso la superación del objetivo propuesto en el Plan Estratégico 2021-2023 en un 7,1% así como el dirigido a aumentar el número de clientes con factura electrónica que se superó ampliamente.

A su vez, los principales indicadores de desempeño de Aqualia Contact en 2023:



Aqualia Contact

Centro de atención al cliente
(primer canal de atención al cliente no presencial)

1.065.085
llamadas en 2023

+8%
vs 2022

Servicio de gestión de cita previa
para una atención presencial más rápida y eficaz

33.621
citas previas gestionadas

Oficina virtual
(segundo canal de atención al cliente no presencial)

144.858
interacciones en 2023

-5%
vs 2022

Aplicación para dispositivos móviles

87.692
interacciones (usuarios España)

X (antes Twitter)
@Aqualiacontact

918
interacciones (usuarios España)

Facturación electrónica
Alcance de la facturación es España,
Portugal, República Checa, Italia y Georgia.

1.526.887
número de clientes con
facturación electrónica

+19%
vs 2022

32,30 %
modificación datos

20,83 %
facturación electrónica

23,91 %
pago a través de tarjeta bancaria

Aqualia cuenta el proyecto de Centros de Operaciones Integrados (COI) desde donde gestionaran las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, activos, mantenimientos legales y contadores de forma integrada.

En 2024 se seguirá desarrollando la digitalización para la mejora de las relaciones con los clientes a través de la creación del Whatsapp profesional, la integración de la atención telefónica en la web con el Click to call o la incorporación de Bizum como nueva modalidad de cobros.

Junto con esto, está previsto lanzar una nueva oficina virtual, web que sustituirá a la actual y estará dirigida al cliente final, de cobertura global y adaptada a cada país y jurisdicción. Con el objetivo de mejorar los niveles de servicio, aportará nuevas funcionalidades, facilidad de uso y agilidad en las diferentes gestiones a realizar. Esta solución estará integrada con los sistemas de gestión comercial, permitiendo que las consultas e interacciones tengan lugar de forma *online*.

Centros de operaciones integrados para un conocimiento en tiempo real

COI.

Aqualia cuenta el proyecto de Centros de Operaciones Integrados (COI) desde donde gestionaran las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, activos, mantenimientos legales y contadores de forma integrada, aumentando la sensórica de red y el control de plantas. Gracias a ellos, la compañía pretende conocer qué está pasando en tiempo real, en cada municipio, e identificar alertas y actuar de manera inmediata. Estos centros también permiten detectar, de manera temprana, las fugas mejorando el

rendimiento en redes. Las características de estos centros integrados son:

- Monitorización en tiempo real
- Visualización
- Análisis
- Automatización
- Comunicación
- Alertas y notificaciones
- Integración de datos
- Toma de decisiones
- Automatización y acciones.

Son capaces de capitalizar los datos generados por las distintas plataformas para mejorar la eficiencia operativa, la toma de decisiones estratégicas y la capacidad de respuesta en tiempo real. Esto conducirá a una mayor competitividad y eficacia en las operaciones de Aqualia.

Todo esto es posible hoy en día por la integración de las distintas plataformas en Aqualia Live (Scada –IoT–, GEO, LABS, GMAO, aWA), lo que implica la interconexión de las mismas y, por lo tanto, de los distintos dispositivos y sensores a través de la red, lo que permite la recopilación de datos en tiempo real desde diversos puntos.

Como empresa internacional, esta transformación digital, actualmente en implementación en España, está prevista que se haga extensiva a otros países.

El servicio de una plantilla cada vez más conectada y global

Aqualia fomenta la comunicación y la escucha no sólo en el ámbito externo, sino también en el interno a través de la *app* Be Aqualia, aplicación para dispositivos móviles destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a aquellos que no disponen de

cuenta de correo corporativa. Se logra así tanto la integración de todos los empleados como la comunicación bidireccional.

A través de esta *app*, los empleados pueden estar informados de todo lo que ocurre en la compañía, participar en encuestas, dar su opinión y sumarse a nuevas campañas y retos ofrecidos por parte de la compañía.

Indicadores	ODS	Realizado 2021	Realizado 2022	Realizado 2023	Variación 2023 vs 2022
N.º de personas que conforman la plantilla que tienen descargada la <i>app</i> Be Aqualia	ODS 8	6.697	7.280	8.033	10 %

En 2023, Aqualia incrementó su inversión en digitalización un 215 % respecto a 2021. Estos datos avalan nuestro compromiso con la gestión inteligente del ciclo del agua.

En 2023 se han reclasificado conceptos como: IoT (Aqualia Live) y Aqua Live que se unen en un solo proyecto Aqualia Live –conlleva el despliegue de Firewalls en las plantas de Aqualia para dotar de seguridad al entorno de las órdenes de trabajo, los servicios de monitorización y gestión centralizada de estos Firewalls así como los dispositivos IoT para la operación y control de redes de distribución, saneamiento y cualquier instalación del ciclo integral del agua–. Además, se incorporan nuevos proyectos como Aq 360 –cuadro de mando integral con los principales indicadores ejecutivos de negocio para la toma de decisiones–. Calidad del agua –plataforma que tiene como objetivo principal la vigilancia constante de la calidad del agua en puntos de muestreo y sistemas de tratamiento, para garantizar que cumple con los

estándares de calidad y seguridad, y telelectura, cuya evolución está prevista en la medida en que se reciban subvenciones para los PERTE.

En España se ha trabajado en la creación de doce nuevos proyectos para concurrir a la segunda convocatoria del PERTE con el objetivo de integrar las nuevas tecnologías en el ciclo integral del agua. El alcance de los mismos sería de 596 municipios y de 100 millones de euros.

Además, a lo largo del año y para elaborar los proyectos de los fondos Next Generation se han analizado las necesidades de digitalización de todos los servicios operados por Aqualia para determinar el coste aproximado de su digitalización.

Inversión en transformación digital (en €)

Clasificación	2021	2022
GEO	212.379	265.831
GMAO (NOW)	871.990	1.322.064
aWA	484.367	1.581.509
TIK	218.954	334.566
CAC	1.883.596	2.157.540
IOT (AQUALIA LIVE)	206.873	328.573
AQUA LIVE	194.601	275.182
BE AQUALIA	52.602	37.206
OTRAS	57.644	144.709
IOT (Scada)	1.145.693	10.393.190
Total	5.328.700	16.840.370

Reclasificación	2023
GEO	353.625
GMAO (NOW)	1.518.407
AWA	1.415.328
TIK	586.776
CAC	2.928.776
AQUALIALIVE	442.595
CALIDAD DE AGUA	274.070
AQ-360	58.421
BEAQUALIA	144.584
OTRAS	140.460
TELELECTURA	8.995.964
Total	16.859.006



Ciberseguridad para una actividad conectada y global

Ámbito tecnología / social

Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Gestión y atención de los clientes y usuarios	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores y usuarios finales	-
			Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales	Seguridad de la persona
Infraestructuras, obras y mantenimiento	ESRS S3	Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Incidencias relacionadas con la seguridad

Ciberseguridad

Para Aqualia es importante mantener a salvo los activos tanto tangibles como intangibles, por ello la ciberseguridad de manera transversal toma un papel relevante, su cuidado mejora la confianza y disponibilidad de todas las áreas de negocio de la corporación y de los servicios que se ofrecen a los clientes.

Conocedora de los ciberataques más comunes que ocurren a diario (ataque de intermediario, denegación de servicio, inyección de SQL, Malware, Phishing, Ransomware, Spyware y suplantación de identidad), se hace necesario tratar de comprender los sistemas, los componentes y elementos tecnológicos e industriales y las comunicaciones que tienen lugar entre ellos; identificar lo que tiene valor y aquello que es más vulnerable para protegerlo con controles y medidas eficaces y eficientes además de coordinadas en toda la organización; analizar, evaluar, gestionar los riesgos y mitigarlos llevándolos hacia un nivel aceptable es imprescindible para que todo funcione de manera fluida.

Actualmente se dispone de un modelo de ciberseguridad y un marco normativo, que define los principios básicos y los requisitos para su desarrollo. El objetivo es proteger, de forma proporcionada, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Para ello, es esencial lograr la concienciación por parte de todos los usuarios técnicos y de gestión por una corresponsabilidad en el tratamiento de los datos de los clientes, dado que esto, además, es un imperante institucional.

Aqualia cuenta con certificaciones como la ISO 27001 de Seguridad de Datos en el centro de atención de clientes, donde se establecen 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, así como la ISO 27017 o la 27110. Además, se implementan los estándares, las metodologías, las guías y las buenas prácticas en materia de ciberseguridad marcadas por agentes reguladores, instituciones,

organismos y organizaciones no gubernamentales tanto nacionales como internacionales que cuentan con reputación mundial, entre otros, tales como: AEPD (Agencia Española de Protección de Datos), ISO (The International Organization for Standardization), La Organización Internacional de Normalización), Electrotechnical Commission, La Comisión Internacional de Electrotécnica, ENISA (European Union Agency For Cybersecurity, Agencia de la Unión Europea para la Ciberseguridad), CNPIC (Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas), CCN-CERT (Centro Criptológico Nacional) e INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad).

La ciberseguridad emerge e impera en los principios generales de la organización y ayuda a reforzar las plataformas por las que corren las herramientas de gestión del agua; para que todo esté disponible y seguro se establecen mecanismos de control tales como: dobles factores de autenticación, backups, gestión de usuarios, monitorización de eventos y detección de incidentes, políticas de seguridad y procedimientos de seguridad informática; también se apoya en guías técnicas, estudios de mercado de ciberseguridad IT (tecnologías de la información) y OT (tecnología operativa) y formaciones técnicas y ejecutivas en materia de seguridad informática para provisionar a toda la organización de controles de seguridad y medidas de prevención y respuesta para una mejor ciberdefensa ante los ciberataques que se producen.

Protección de datos personales

Desde la entrada en aplicación el 25 de mayo de 2018 del Reglamento UE 2016/679, RGPD, así como la entrada en vigor el 5 de diciembre de 2018 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), en Aqualia se inició el proceso de adaptación normativo en materia de protección de datos. Así, de forma permanente se realiza la revisión continua de su cumplimiento y adaptación a la legislación vigente en la totalidad de las entidades, dado que aplica a todas las áreas afectadas en los siguientes aspectos:

- Ámbito de empleados
- Ámbito de clientes
- Ámbito de proveedores
- Ámbito de relaciones contractuales Grupo FCC
- Ámbito de relaciones contractuales administraciones públicas
- Documentación y gestión interna
- Ámbito tecnologías de la información y seguridad de la Información
- Medidas técnicas y organizativas

Respecto a todos estos ámbitos se realizan mapas de riesgos sobre las diferentes actividades de tratamiento de datos personales que realiza la empresa y se refleja hasta qué punto cada actividad por sus características –bien sea el tipo de datos a los que se refiere o el tipo de operaciones que ejecutan– podría causar algún daño a los interesados. De acuerdo con esto, se establecen los mecanismos necesarios para prevenirlos.

En 2023 se incluyó en este análisis de riesgos algunos aspectos que tenían que ver con las normas corporativas vinculantes, con la actualización e implementación de cláusulas contractuales a empleados, clientes y proveedores; la revisión del registro de actividad de tratamiento de datos o el proyecto de gobierno de privacidad Econtrols.

Se lleva a cabo una revisión continua para la implementación y el cumplimiento de los principios del reglamento a través de la gestión, revisión y contestación de emails recibidos en el buzón departamental de protección de datos.

- Revisión y análisis de nuevos proveedores, contratos y sistemas antes de su implantación.
- Gestión de derechos de los interesados.
- Realización de visitas presenciales en ámbito nacional para supervisar el cumplimiento normativo en las oficinas.
- Gestión de supervisión de cumplimiento normativo a través de cuestionario y reunión a través de Microsoft Teams en área internacional.



Impacto social y alianzas: generamos vínculos de confianza

El acceso al agua y al saneamiento
Comunicación con impacto

367.717,94 €	Inversión en acciones deportivas en 2023
138.769,66 €	Inversión en sensibilización y educación en 2023
+12,5 %	Acciones de transmisión de conocimientos
23.127	Personas beneficiadas gracias a la alianza con Cáritas



110.499

total de clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

4,1

en inversión en acción social

El acceso al agua y al saneamiento

Ámbito social				
Tema material	ESRS	Tema ESRS	Subtema ESRS	Subsubtema ESRS
Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia	ESRS S3	Colectivos afectados	Derechos económicos, sociales y culturales de los colectivos	Agua y saneamiento
Gestión y atención de los clientes y usuarios	ESRS S4	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores y usuarios finales	Acceso a la información de calidad

El sector del agua es esencial para la calidad de vida de los ciudadanos, por ello debe garantizar el acceso estable y seguro al agua y al saneamiento a toda la población. La calidad y el precio de este servicio deben ser adecuados y los ciudadanos deben tener acceso a este bien básico.

Según las Naciones Unidas, a pesar de los notables avances en la ampliación del acceso a agua potable y saneamiento, millones de personas continúan sufriendo la carencia de estos servicios básicos. En un mundo donde la escasez de agua y la falta de instalaciones de saneamiento siguen siendo una realidad para una parte significativa de la población se evidencia la urgencia de abordar estos desafíos de manera integral. Aunque se han hecho esfuerzos, las cifras revelan una brecha sustancial: una de cada tres personas en el mundo no tiene acceso a agua potable salubre⁷, y más de dos mil millones carecen de servicios de agua potable gestionados de forma segura.

Cómo lograr cerrar esta brecha y garantizar el acceso

En 2023, aunque se han mantenido elevados los precios de la energía, combustible y materias primas, se sigue actuando con un marcado carácter social, colaborando con los ayuntamientos y asumiendo, en la medida de lo posible, los incrementos, compensando con políticas de contención del gasto y de tarifas especiales para familias numerosas y fondos solidarios.

Entre los mecanismos con los que Aqualia cuenta para cerrar esta brecha están los esfuerzos que realiza en el eje estratégico impacto social para garantizar el acceso al agua y reforzar el vínculo con las comunidades.

En Aqualia se trabaja para mejorar la colaboración con los servicios sociales de los ayuntamientos, instituciones públicas y gobiernos de todos aquellos países en los que presta servicio, para proteger a los clientes más desfavorecidos o que se encuentran en riesgo de exclusión social. Esta ayuda se materializa en el Plan Estratégico y se materializa en los diferentes países donde se opera a través de bonos, tarifas sociales y fondos solidarios en el caso de España.



LE6 Impacto social a través de los bonos y tarifas

MECANISMOS TARIFARIOS PARA GARANTIZAR EL ACCESO AL AGUA Y SANEAMIENTO

Línea de trabajo	Proyecto de acción social ligado a: - Bonos sociales y subvenciones - Identificación de clientes vulnerables					
Plan de acción	Clasificación y seguimiento de clientes en función de los mecanismos tarifarios. Clientes en situación de vulnerabilidad a los que se garantiza el acceso al agua y saneamiento en función de diferentes mecanismos tarifarios. (España, Italia, Portugal, Francia y Georgia)					
Indicador	N.º de clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.	N.º de clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones.	N.º de clientes de Italia, Portugal, Francia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.	N.º de clientes de Italia, Portugal y Francia beneficiados vía bonos sociales y subvenciones.	N.º de clientes de Georgia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	N.º de clientes de Georgia 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	659.388	56.607
Desempeño 2023	3.127.451	55.937	221.521	4.759	733.524	49.803
Objetivo	2.400.000 en 2023	60.000 en 2023	199.000 en 2023	3.085 en 2023	659.000	24.315
Desarrollo sostenible	Metas 6.1					

La información de las tarifas y bonos sociales está disponible en la web de Aqualia 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 2023 más 55.900 clientes en España se beneficiaron de planes de pago –vía bonos y subvenciones– acordes a las necesidades de cada cliente, 7.200 más que en 2022, y han tenido acceso a tarifas subvencionadas 3.127.451 usuarios. En el resto de los países, la cantidad de los que tienen acceso supera el millón de usuarios, habiéndose beneficiado en Italia, Portugal y Francia un total de 221.521 en 2023.

Por otro lado, y 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 instalaciones de Cáritas allí donde Aqualia presta servicio. Hasta la fecha, gracias a este convenio se han bonificado más de 466.788 euros (60.894 euros en 2023 y 20.061 personas beneficiadas). Mediante este convenio se ha garantizado el acceso al agua a cualquier persona en situación de vulnerabilidad. La alianza entre ambas organizaciones se articuló a través de 143 centros que la institución tiene en 42 localidades. Aqualia y Cáritas mantienen desde 2016 este convenio de colaboración para apoyar iniciativas de Cáritas.

Fondos solidarios para familias en colaboración con instituciones públicas

La colaboración con los ayuntamientos para la creación de fondos solidarios que contribuyan a garantizar el acceso al agua y saneamiento a toda la población ha llevado a Aqualia a mantener y renovar algunos convenios a lo largo de 2023. Algunos ejemplos de ayuntamientos con los que Aqualia mantiene fondos son: en Cádiz, con el de Jerez de la Frontera y Chipiona; en Valencia, con Albal; en Alicante, con Novelda y Alcoi; en Murcia, con Mazarrón y San Pedro del Pinatar, y en Girona, con Llagostera.

El objetivo de estos fondos es garantizar el acceso al agua potable a familias que no puedan hacerse cargo del pago de la factura y con ellos se da cobertura puntual a personas que se encuentran en una grave situación económica.



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		
Indicador	N.º de centros sociales que están subvencionados en el acceso al agua.	N.º de personas beneficiadas que están subvencionadas en el acceso al agua.	Inversión para esta subvención en el acceso al agua.
Desempeño 2021	139	22.066	56.315€
Desempeño 2022	139	25.500	63.917€
Desempeño 2023	144	23.127	60.894,10€
Objetivo	168 en 2023	26.700 en 2023	62.087€ en 2023

Comunicación con impacto

LEI Comunicación

ODS 12 Y 13

Línea de trabajo

Proyecto de acción social ligado a:

- Construir un Plan Anual de Comunicaciones Unificar el relato narrativo estratégico en la web corporativa
- Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo sobre los objetivos del Plan de Comunicación

Plan de acción

- 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.

Indicador	Grado de cumplimiento. % Acciones de comunicación ejecutadas por grupos de interés que corresponden a las líneas P1.1, P1.2 Y P1.3.	NPS (cliente final)	% 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.	N.º de reuniones informativas	Grado % de satisfacción respecto a utilidad de herramientas y contenidos ofrecidos
Desempeño 2021	74 %	5.3	50 %	2	100 %
Desempeño 2022	76 %	-4.5	100 %	9	81.5 %
Desempeño 2023	87 %	-4.5	100 %	7	89 %
Objetivo	90 % en 2023	5 en 2023	100 % en 2023	6 en 2023	80 % en 2023
Desarrollo sostenible	Metas 12.8 y 13.3				

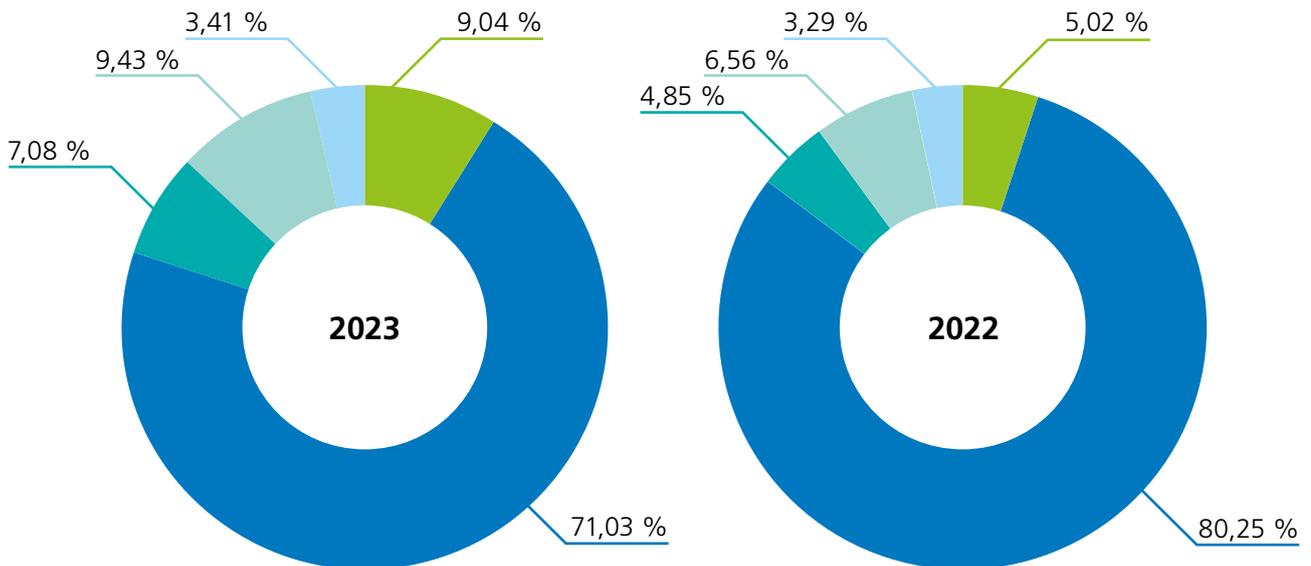
Como operador internacional que aporta soluciones eficientes a las necesidades de abastecimiento y saneamiento de las comunidades

en las que operamos, también se impacta contribuyendo a la cohesión social y cuidando el bienestar de las personas.

Inversión en acción social



- DEPORTIVO
- IMAGEN, COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO GRUPOS DE INTERÉS
- CULTURA
- SOCIAL (INCLUYE DONACIONES)
- SENSIBILIZACIÓN Y EDUCACIÓN



Esta inversión se encauza a través de una comunicación consistente y coherente con el Plan Estratégico de Sostenibilidad de la compañía. Los principales ejes de la comunicación de Aqualia se dirigen a posicionar el rol de empresa como líder especializada en el sector de la gestión integral

del agua, a través de las alianzas y la promoción de eventos especializados, así como a trasladar el valor real que se aporta a las comunidades, tanto desde una perspectiva social como desde el papel de compañía comprometida con un consumo sostenible, digital y responsable.

Líderes especializados

Aqualia como empresa referente del sector del agua cuenta con la legitimidad social para colaboradores y liderar proyectos de colaboración público-privada. Por eso, junto con la participación en eventos especializados del sector, promueve alianzas estratégicas que ponen en valor los beneficios y ventajas que tienen las concesiones en el sector del agua, tanto para la Administración como para los ciudadanos.

Alianzas público-privadas para garantizar el acceso al agua

Para Aqualia, la colaboración público-privada es clave para la gestión sostenible del agua. Por ello coopera con diferentes instituciones, organismos y asociaciones en materia de organización, dirección y desarrollo de proyectos para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles. Así, en los distintos países en los que opera, la compañía se convierte en un aliado estratégico en la gestión del agua y la consistencia de estos contratos permite mantener firmes las relaciones comerciales en diversas circunstancias político-económicas.

Además, Aqualia es garantía de cumplimiento de los derechos humanos en los países en los que desarrolla su actividad. Por una parte, porque es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ha suscrito sus diez 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).

En Georgia, las empresas GWP (Georgian Water and Power) y RWC (Rustavi Water Company) mantienen desde hace años acuerdos de colaboración para garantizar el acceso al agua a residencias de ancianos y hogares infantiles como parte de su compromiso de responsabilidad social. Con el objetivo de ayudar a estas personas –niños y ancianos necesitados–, en 2023 se han firmado acuerdos de colaboración con 12 nuevos hogares sociales.

Además del convenio con Cáritas España, ya mencionado y en colaboración con la Universidad de Huelva, Aqualia también garantiza el acceso al agua a 500 habitantes de una aldea de Senegal. Este proyecto se desarrolla en Dindefelo, una comunidad agroganadera con difícil acceso y limitado suministro eléctrico y de agua. La iniciativa busca mejorar la soberanía alimentaria y diversificar los ingresos de la población, con énfasis en la agricultura y el turismo. Para ello, la compañía financió un sondeo hidráulico profundo con sistema de bombeo eléctrico accionado por paneles solares para abastecer agua a la comunidad.



Visita al proyecto desarrollado en Senegal en colaboración con la Universidad de Huelva.

Impulsamos la buena gobernanza del agua a través de StepbyWater

Por cuarto 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, y bajo la presidencia del CEO de Aqualia.

Esta alianza es pionera en Europa, 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 clave a nivel supranacional, incluyendo la Agenda 2030, el Decenio de Acción para el Agua y los Acuerdos de las Cumbres por el Clima, dentro de un marco de alianzas integradas y transversales.

En enero de 2023, Aqualia dejó su impronta en el II Encuentro de la alianza StepByWater, celebrado en la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) en Madrid. Durante el mes de septiembre, se produjo otro encuentro de la Alianza, en el que Aqualia presentó la obra "En nuestras manos" en la laguna de Calzada de Oropesa (Toledo). La acción, creada por el artista internacional SAYPE, pretendía concienciar sobre la importancia de proteger el agua. En representación de Aqualia participó Juan Pablo Merino, director de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa.

Otras alianzas sociales

Por otro lado, Caltaqua colabora con la organización zeroCO₂, que gestiona proyectos de impacto social, en un proyecto en Tanzania que consiste en la plantación de 200 árboles en el distrito de Monduli, habitado principalmente por comunidades rurales masai. Estos árboles, considerados una herramienta eficaz contra el cambio climático, absorberán hasta 36.000 kilos de dióxido de carbono, contrarrestando la pérdida de biodiversidad y la erosión del suelo en una zona afectada por el cambio climático. Esta iniciativa involucra a las mujeres, brindándoles seguridad alimentaria y apoyo económico, promoviendo su empoderamiento a través de prácticas agrícolas sostenibles.

Otro ejemplo de colaboración es el Programa de Becas de Comunidad del fondo IFM Investors que seleccionó dos proyectos promovidos por Aqualia junto con ONG locales en España y Colombia. Uno promueve la inserción laboral de personas con síndrome de Asperger en Galicia, en colaboración con ASPERGA, mientras que el otro proporciona filtros para mejorar el agua de 1.800 personas en comunidades rurales de Colombia en colaboración con Rotary E-Club. Estos proyectos han estado subvencionados con un total de 58.900€, y destacan el compromiso de Aqualia e IFM Investors con el impacto positivo en las comunidades locales.

Aqualia ha iniciado una colaboración con la Fundación Recover para implementar una campaña de prevención de cáncer de cuello uterino en

Camerún. Gracias al programa de Desarrollo para la Dirección Mujeres de Alto Potencial de la EOI, se puso en marcha esta iniciativa que ya está dando resultados. Recover ha comenzado a instalar puestos de información para la detección temprana de la enfermedad. Aqualia ha contribuido con una donación obtenida a través de la campaña SedSolidarios.com, en la que participaron activamente los empleados. Además, el concierto solidario ofrecido por el grupo Soul Track, del que forma parte un empleado de Aqualia, fue fundamental para recaudar fondos, con 250 entradas vendidas en menos de dos semanas y 116 pases de colaboración adicionales.

Liderazgo en la transferencia de conocimientos: eventos, premios y reconocimientos

La participación de Aqualia en eventos sectoriales para compartir conocimientos, nuevas tecnologías y buenas prácticas en la gestión del ciclo integral del agua permite enriquecer los procesos y procedimientos de la compañía desde el diseño hasta la implementación y realización de proyectos. Así como acceder a la información necesaria por parte de todos los equipos para lograr la excelencia en sus procesos y procedimientos y mantener su posición de liderazgo en el sector.

En datos globales, los esfuerzos del equipo de innovación de Aqualia lograron un total de 305 actuaciones en el año 2023, alcanzando



Proyecto desarrollado en Tanzania por Caltaqua, en colaboración con la organización zeroCO₂.

185 apariciones en la prensa generalista y 62 en la especializada. Asimismo, miembros del equipo participaron en 28 eventos nacionales y 21 internacionales y publicaron 10 artículos científicos. En definitiva, estamos hablando de un evento por día laboral de 2023 y de un incremento del 12,5 % sobre el 2022 en esfuerzo por impulsar la transferencia de conocimientos.

De entre las menciones, actividades y eventos de los últimos años, cabe destacar el lanzamiento del proyecto MARadentro coincidiendo con el Día Mundial de la Biodiversidad. Este proyecto busca inyectar agua regenerada en el acuífero para mejorar la cantidad y calidad del agua subterránea. La presentación se realizó en la Estación Depuradora de Aguas Residuales, en Medina del Campo, Valladolid, consolidando la visión de Aqualia como promotora de iniciativas medioambientales y sostenibles.

En España la compañía participó en el Quality Water Summit, un evento líder en tratamiento de agua en el que se abordaron asuntos de interés como la transición energética en el ciclo del agua, las biofactorías o la eficiencia frente al aumento de costes; y en el II Foro Económico Español de Castilla-La Mancha donde se expuso el uso eficiente de los recursos hídricos, y el área de negocio Industrial de Aqualia planteó el potencial del agua ante el futuro de la economía regional.

Asimismo, se intervino en la IWA Digital Water Summit que organiza la International Water Association (IWA) en Bilbao, con la colaboración del



Ganadores de la 7ª edición de los Premios de Periodismo Aqualia.

Consortio de Aguas de Bilbao Bizkaia y de AEAS, para hablar de digitalización del sector del agua.

Aqualia también desempeñó un papel destacado en la XIIIª edición del Congreso Internacional de la Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDYR), celebrado en Granada, en junio. Durante el evento, representantes de Aqualia ofrecieron ponencias de alto nivel en diversas áreas. Lyvia Mendes, investigadora de I+D de Aqualia, recibió el premio a la Ponencia más Votada por su charla sobre *Medios Filtrantes Novedosos como Pretratamiento de Sistemas de Ósmosis Inversa*.

El XV Congreso Nacional de Periodismo Ambiental, organizado por la Asociación de Periodistas Ambientales (APIA), que se celebró en Madrid bajo el lema El agua cuenta, contó con la participación de la Compañía. Se expusieron casos prácticos de comunicación en relación con el uso eficiente del agua.

Otra buena práctica en transferencia de conocimiento, la empresa organiza la 7ª entrega del Premio de Periodismo Aqualia, uno de los hitos del departamento de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, celebrado el 7 de junio en la sede de la Asociación de la Prensa de Madrid (APM). En el certamen, 41 periodistas de España y Colombia presentaron un total de 60 trabajos periodísticos que reflejan la importancia de la gestión del ciclo integral del agua e incrementan la concienciación de este recurso valioso y escaso.

En Abu Dhabi se participó en el evento Smart Water Utilities, donde se pusieron en valor las herramientas TI de Aqualia Live ante potenciales clientes – compañías responsables del abastecimiento en Dubai, Al Ain y Abu Dabi, respectivamente.

En Berlín, Aqualia fue Global Partner en la edición 2023 del Global Water Summit, además de ser compensador oficial de la huella de carbono del evento. Destaca la participación de Félix Parra, abordando temas de sostenibilidad en el sector y presentando la visión de Aqualia en términos de sostenibilidad y logro de objetivos climáticos.



Isidoro Marbán, CFO de Aqualia, recogiendo el galardón Ofiso 2023 por el mejor préstamo sostenible de 2022.

La compañía patrocinó la Arab Water Convention, que tuvo lugar en Dubai, y participó con ponencias aportando su conocimiento sobre la regeneración del agua. Esta cita se enfoca en los recursos no-convencionales, como *Government Supporting Partner*.

También, durante 2023, Marina Jiménez, ingeniera de Aqualia, fue nombrada presidenta de Young Water Professional Spain, la red de conocimiento del sector del agua para menores de 35 años. La asociación, promovida por la IWA y AEAS, aglutina a los profesionales del sector que van a ser claves para el futuro de la gestión del agua. Se trata de una red de conocimiento, un espacio de *networking* entre perfiles muy diversos. Actualmente las personas que lo engloban suman más de 25 titulaciones diferentes.

Premios y reconocimientos que refuerzan nuestro liderazgo

Durante el Global Water Summit en Berlín, Aqualia destacó como uno de los principales actores del evento y recibió el premio Water Company of the Year (a la mejor empresa de aguas del año) en los Global Water AWARDS 2023. El reconocimiento resalta también los logros financieros, comerciales y de sostenibilidad. Este premio incluye iniciativas

como el crédito verde de CaixaBank, el plan integral de eficiencia energética y la reducción de emisiones en el marco de su Plan Estratégico de Sostenibilidad o la renovación de más del 90 % de sus concesiones. Así como el desarrollo de la compañía en el mercado internacional, con los nuevos contratos y adquisiciones en Georgia, Francia, Colombia o Arabia Saudí.

Aqualia recibió también, en el año 2023, el Premio al Mejor Préstamo Sostenible de 2022 de OFISO. En presencia de 250 expertos y operadores financieros, se recibió este reconocimiento que destaca el compromiso de la empresa con los proyectos financieros sostenibles.

La Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz reconoció a Aqualia en su III Certamen de Reconocimiento del Compromiso Empresarial por los ODS. Aqualia fue premiada por su iniciativa del "Sosteniblómetro", un barómetro de conductas sostenibles.

También, en los Premios Andalucía de Medio Ambiente, la consejería de Sostenibilidad premió el proyecto Life Ulises en la depuradora El Bobar de Almería, destacado por su enfoque hacia vertidos cero.

Compromiso local

PARA UN BENEFICIO GLOBAL

El alcance nacional e internacional de Aqualia se fundamenta en la pasión por solucionar las necesidades de acceso al agua en todos los países en los que opera. Pero, además, el compromiso local de la compañía la impulsa a ofrecer, junto con un servicio excelente una serie de acciones sociales y culturales que impacten en la sociedad civil de los municipios donde trabaja, contribuyendo así al bienestar de las personas.

Ejemplos de esto es el apoyo a la Diada de Sant Jordi de Lleida, en Cataluña, donde cientos de personas pudieron disfrutar de los actos organizados con motivo de la fiesta del Día del Libro que el ayuntamiento de la ciudad organizó en la Rambla de Ferrán. La empresa colocó cerca de 80 banderolas con el lema "El agua y la cultura, esenciales", mostrando su apoyo a este día dedicado a la cultura.

El alcance nacional e internacional de Aqualia se fundamenta en la pasión por solucionar las necesidades de acceso al agua en todos los países en los que opera.

En Colombia, Aqualia alegró la navidad de niños de sectores vulnerables en el distrito de Riohacha al entregar más de 1.200 regalos. La distribución de los donativos tuvo lugar en las instalaciones de Aqualia, donde líderes comunitarios recibieron los regalos destinados a niños de diferentes comunidades.



Un gesto que refleja el compromiso de Aqualia como agente positivo de cambio en las comunidades, paralelamente a las labores de gestión de servicios de agua y alcantarillado en la localidad. La iniciativa beneficia a sectores específicos de la población infantil, seleccionados en colaboración con líderes comunitarios, promoviendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible 10 (Reducción de las desigualdades) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

A través de los profesionales de trabajo social de la compañía, también se llevan a cabo reuniones estratégicas con diversas comunidades de Colombia. El enfoque es proporcionar un acompañamiento integral, con el fin de escuchar, educar e informar sobre temas de interés general, como comprender las facturas o mantener una red de abastecimiento y saneamiento adecuada.

Durante el año 2023, se realizaron en Colombia un total de 980 reuniones y sesiones formativas. Estas actividades son de gran importancia, ya que en muchas ocasiones ayudan a prevenir o resolver situaciones conflictivas, como el cierre de vías intermunicipales, protestas públicas y otros eventos similares.

En Puerto de la Cruz, Santa Cruz de Tenerife, Aqualia patrocinó la 21ª edición del Festival Internacional de Arte en la Calle Mueca, que fusiona cultura, arte e historia. Aqualia, se unió a representantes institucionales destacando el compromiso de la compañía con el arte y la cultura local.

Sensibilización ambiental

UN CAMINO GLOBAL

Aqualia trabaja para transmitir, a través de acciones de comunicación y concienciación, su compromiso para difundir la importancia del cuidado del medio ambiente y de la gestión sostenible del ciclo integral del agua, de esta manera Aqualia busca acercar el conocimiento a los ciudadanos y que así tomen conciencia de lo vital de este servicio para el bienestar y el desarrollo de las personas y comunidades, además de para la protección de la biodiversidad. Como ejemplo de ello, se muestran algunas de las campañas lanzadas durante 2023:

ODS 4, 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

FOMENTO DE LA SOSTENIBILIDAD

• 21ª EDICIÓN DEL CONCURSO DE DIBUJO DIGITAL INFANTIL

Lanzado por Aqualia en este concurso, en España y Colombia, para celebrar el Día Mundial de la Educación Ambiental, 26 de enero, y poner el foco en el cuidado de la biodiversidad.

• SOSTENIBLÓMETRO

Esta iniciativa, de Aqualia, busca conocer cuáles son los hábitos sostenibles más y menos inculcados en la ciudadanía a través de un barómetro. A final de año, se presentaron las conclusiones del IV Barómetro de Conductas Sostenibles.

• CONCURSO DE FOTOGRAFÍA "LA BIODIVERSIDAD ESTÁ CERCA DE TI"

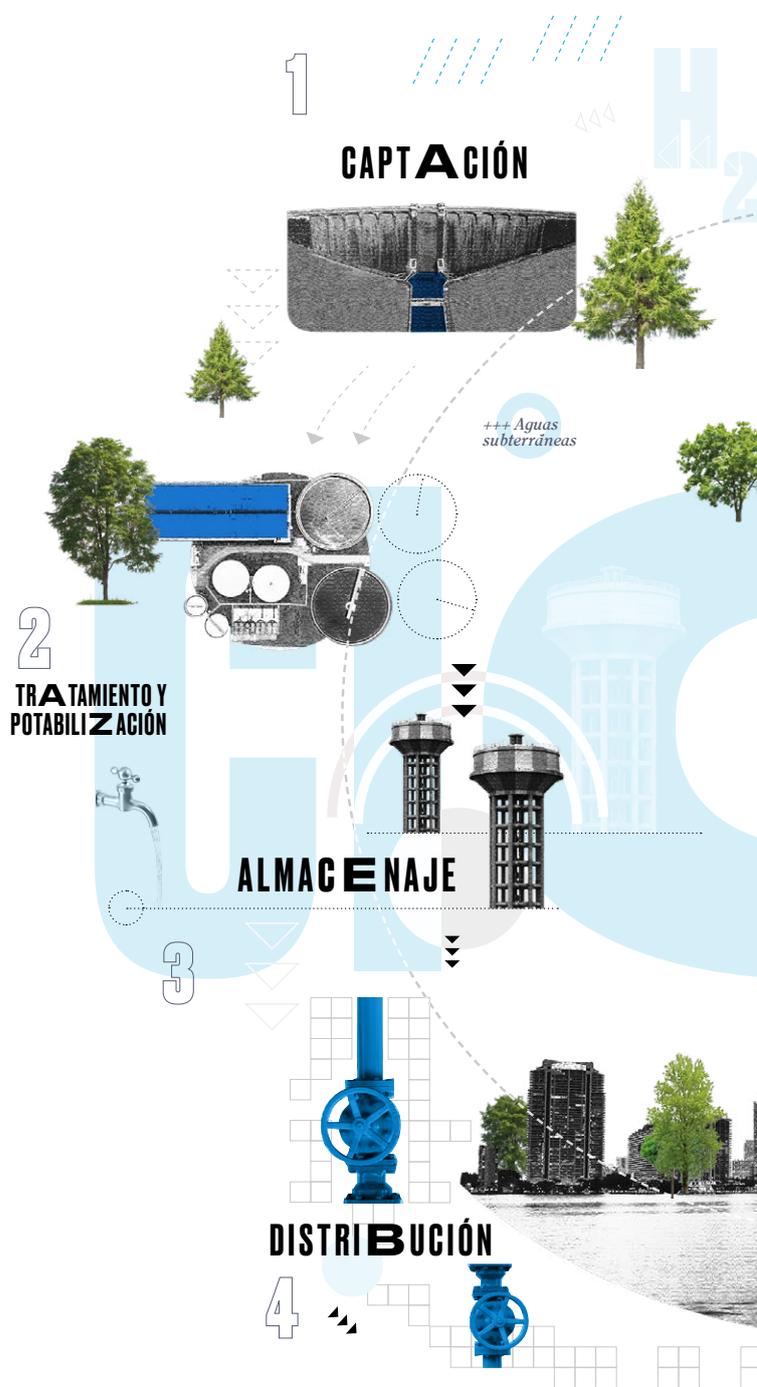
Un concurso con gran éxito de participantes, casi 300 hijos, sobrinos y nietos de empleados de Aqualia en todo el mundo. Destinado a que aprendan a observar el mundo de manera más sostenible.

• @aquadiccionario

Se presentó en Instagram este perfil educativo sobre sostenibilidad. El glosario ofrece términos sostenibles en un lenguaje accesible para fomentar la concienciación.

• aqualiaeduca.com

En este sitio web se ofrece desde Aqualia un recurso educativo gratuito sobre gestión del agua para familias, adaptada al público infantil y juvenil. Proporciona acceso a diferentes herramientas educativas sobre el agua.



ODS 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17

AQUALIA SE SUMA A LOS DÍAS MUNDIALES DE NACIONES UNIDAS



ODS 6, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 17

PROMOVEMOS EL CONSUMO RESPONSABLE

• PLAN DE COMUNICACIÓN

Debido a la nueva estructura tarifaria en Tbilisi, GWP, la filial georgiana de Aqualia, se realizaron acciones para informar a la ciudadanía sobre datos relevantes de la gestión del agua, a través de las entrevistas a ciudadanos a pie de calle.

• CAMPEONATO DEL MUNDO MULTIDEPORTE IBIZA 2023

Patrocinado y liderado en materia de sostenibilidad por Aqualia, siendo el primer campeonato de triatlón del mundo en posicionarse en el "residuo 0".

• MEDIA MARATÓN CIUDAD DE HELLÍN

Aqualia repartió vasos de cartón y agua del grifo para una de las carreras más sostenibles de España.

• EXCAVACIONES DE ATAPUERCA

La compañía donó este año 350 botellas de agua reutilizables para que los investigadores puedan aliviar la sed y combatir el calor de forma sostenible.

• "VIVE LA ISLA, CUIDA EL AGUA"

Lema de la Alianza por la Gestión del Agua de Ibiza y Formentera dirigido a turistas durante la temporada estival. Una campaña en la que Aqualia asume el coste de producción de los materiales promocionales.

• DÍA MUNDIAL DEL AGUA

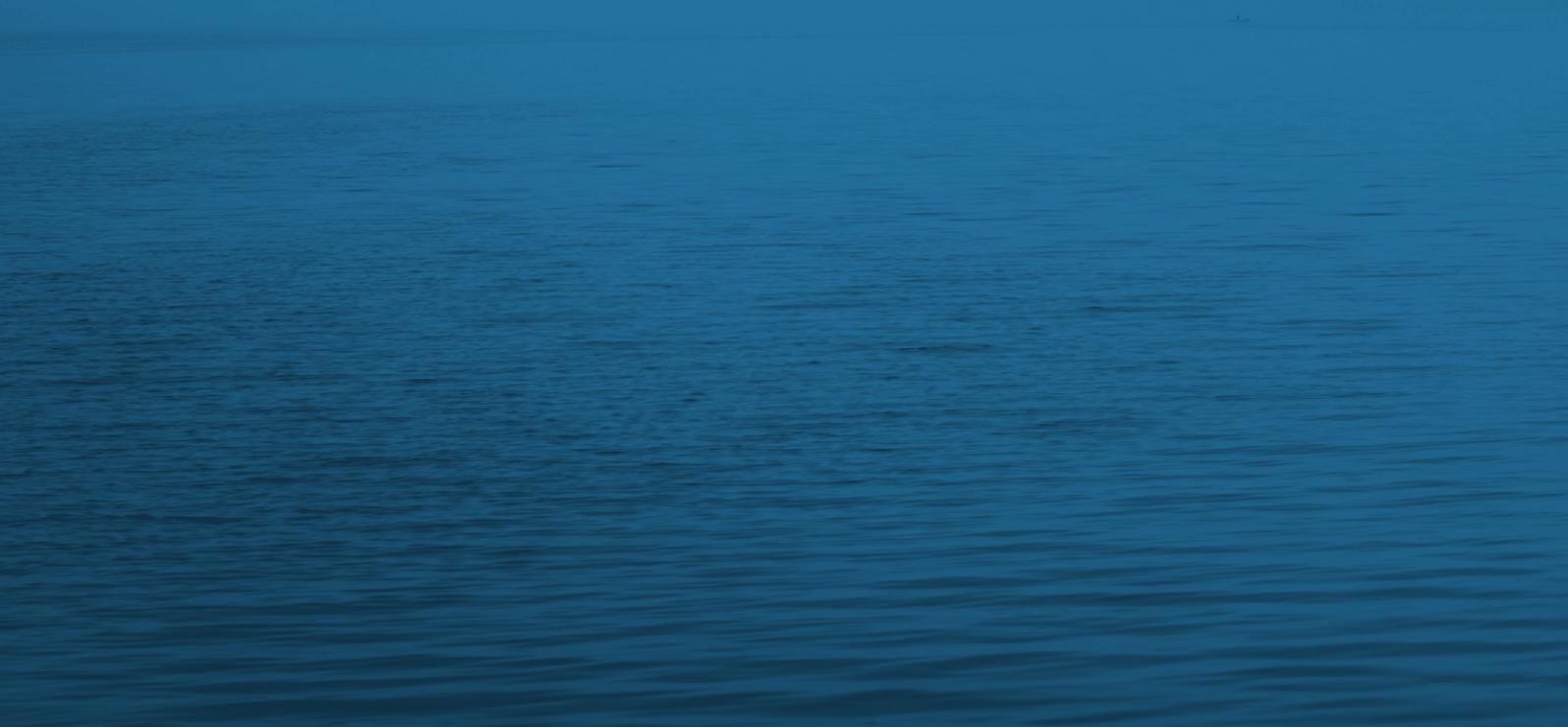
22 de marzo. Aqualia lanzó el mensaje a más de 30 medios de comunicación sobre el papel clave que juegan las empresas especializadas en la gestión.

• A TRAVÉS DEL CLAIM "TU PAPEL.."

19 de noviembre. A través del claim "Tu papel es esencial", señalando los efectos nocivos que tiene el no cuidar de la red de saneamiento. Aqualia retomó su iniciativa actuaaqualia.com

• DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

5 de junio, Aqualia tuvo presencia en la feria EcoUc que organiza el Ayuntamiento de Santa Eulària (Ibiza) haciendo un llamamiento a hacia el cuidado de la biodiversidad y al consumo sostenible.



Anexos

Acceda y consulte los anexos asociados al Informe de Sostenibilidad 2023
a través de este código QR:





www.aqualia.com