

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



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.