

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

[Loren Eiseley, antropólogo]*

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2022

Índice

1. ENTREVISTA CON EL CEO	4
2. AQUALIA DE UN VISTAZO	10
3. LA SOSTENIBILIDAD COMO RETO GLOBAL	32
4. GOBIERNO SOSTENIBLE Y TRANSPARENTE	56
5. CUIDAMOS DE LA NATURALEZA: MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	72
6. PERSONAS COMPROMETIDAS CON LOS CIUDADANOS	108
7. TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN.....	128
8. IMPACTO SOCIAL Y ALIANZAS GENERADORAS DE VALOR.....	146
9. ANEXOS	158



**¿QUIERES
SABER MÁS?**

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



*Loren Eiseley

Antropólogo, ecologista, escritor científico y poeta estadounidense.

Doctorado en Filosofía en 1937, impartió clases de Antropología y Sociología en la Universidad de Kansas. Una década después, en 1947, regresó a Pensilvania para hacerse cargo del departamento de Antropología. Sus trabajos se interesaron, fundamentalmente, por los problemas del medio ambiente y no dudó en participar como asesor de parques nacionales para el departamento de Interior de Estados Unidos.

Conocido por su fácil estilo poético, llamado *hidden essay*, lo usaba para explicar complejas ideas científicas.

Loren Eiseley falleció en Filadelfia, Pensilvania, el 9 de julio de 1977.

Con este informe, desde Aqualia también queremos informar y acercar nuestro trabajo diario de una forma sencilla, clara y transparente. La gestión del ciclo integral del agua es una actividad muy compleja que requiere de profesionales especializados y con una gran vocación de servicio.

“La sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia”

FÉLIX PARRA | CEO DE AQUALIA



Las distintas crisis producidas de forma simultánea y a nivel global en 2022 han puesto a prueba el compromiso de las naciones con los objetivos de la Agenda 2030

Las distintas crisis producidas de forma simultánea y a nivel global en 2022 han puesto a prueba el compromiso de las naciones con los objetivos de la Agenda 2030. El contexto macroeconómico, totalmente condicionado por el avance de la inflación, la difícil situación geopolítica con el conflicto armado que se mantiene todavía en Ucrania, así como la crisis energética y la guerra comercial entre China y Estados Unidos aumentan el proteccionismo y generan desconfianza a una sociedad que en los meses pasados se ha familiarizado con los términos desglobalización y policrisis. Entre los ciudadanos empieza a crecer también la desconfianza ante el uso y abuso de la palabra *sostenibilidad* como atributo de cada producto que consumen.

Pese a ello, la necesidad de frenar el aumento de la temperatura global ha llevado a la Unión Europea a impulsar un marco de normas. Una legislación que empuja a las compañías a dirigirse hacia el impacto positivo, al progreso tecnológico y a la descarbonización de la economía, lo que nos permitirá mitigar el cambio climático y progresar hacia una sociedad más justa.

Directamente afectada por la crisis climática se encuentra el agua y, por extensión, la gestión de los recursos hídricos, un desafío cada vez más

urgente a escala mundial. Aqualia, compañía especializada en la gestión del ciclo integral del agua, conoce bien este reto. Se ha consolidado este año en el ámbito internacional, un hito que ha sido posible gracias a la capacidad de adaptación de sus profesionales y a la generación de soluciones innovadoras que la compañía pone en marcha allí donde opera.

En esta entrevista hemos podido conversar con Félix Parra, CEO de Aqualia, sobre este contexto global. Un entorno que exige a las compañías compromisos firmes que generen confianza a los ciudadanos. Y también sobre la necesidad de continuar apostando por la sostenibilidad como camino para poder generar un modelo de prosperidad y bienestar que permita construir un planeta más justo, humano y perdurable.

SOBRE LA GOBERNANZA

#Liderazgo #PerspectivaÉtica #TransiciónJusta

Conseguir una gestión eficiente del ciclo integral del agua resulta clave para superar los retos globales. Sin embargo, al deficiente estado de las redes de agua, a la falta de digitalización en el sector y a la necesidad de invertir en tecnología innovadora que hagan del agua un recurso circular, se suman las consecuencias derivadas del cambio climático. El apoyo de una gobernanza basada en un liderazgo transformador se vuelve imprescindible.

¿Cuáles son las principales necesidades que encuentra Aqualia en el ámbito de la gobernanza para diseñar la gestión del ciclo integral del agua del futuro?

La gobernanza del agua debe enfocarse hacia algo muy básico: su impacto en las personas. Para ello, resulta fundamental una gobernanza consciente, basada en las alianzas público-privadas. En este sentido, en España, por ejemplo, resulta muy positiva para nuestro sector la aprobación de los PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica) y los Planes Hidrológicos de Tercer Ciclo, que establecen más de 6.500 medidas dotadas con una inversión de 22.844 millones de euros.

El sector del agua es muy colaborativo. Participan las administraciones y las empresas, pero también las asociaciones de usuarios y de vecinos, además de las universidades, centros

de investigación y otras instituciones públicas y privadas. Todos debemos ser aliados, porque nos afectan los mismos retos de gestión del agua. La responsabilidad, por tanto, es compartida. En lo que concierne a Aqualia, creo que aportamos mucho valor a través de la investigación, la innovación y la inversión, que son las claves de un futuro sostenible. En el último año, hemos invertido cerca de 17 millones de euros en tecnología y puesto en marcha seis nuevos proyectos de I+D, además de estar inmersos en otra docena de investigaciones *multipaís*.

Este año la compañía ha logrado consolidarse en el ámbito internacional. ¿Cómo logra Aqualia extender sus principios y valores y su forma de hacer a los 18 países donde está presente?

Ser capaces de extender un liderazgo coherente con nuestros valores y, por otro lado, que sea eficiente y ayude al negocio, es un gran reto estratégico. En Aqualia interpretamos la gobernanza como un conjunto de políticas o procedimientos que, unidos a nuestros valores y principios, definen nuestra forma de hacer las cosas. Esto requiere contar con una visión a largo plazo y, por supuesto, con el propósito de generar bienestar social.

En el plano financiero, la gobernanza es primordial y, en nuestro caso, está basada en un crecimiento sólido, lejos de las aventuras financieras: no hemos asumido riesgos innecesarios y no buscamos titulares mediáticos. Considero que nuestra reciente llegada a Colombia y Georgia, y el desempeño que allí estamos llevando a cabo, son un claro ejemplo de lo que digo.

En cuanto al ámbito social aspiramos a integrarnos en las comunidades en las que operamos, siempre desde el máximo respeto. Llevamos los valores en los que creemos con honestidad y transparencia. Y realizamos nuestra actividad con un sentimiento de profunda responsabilidad, porque tenemos claro que nuestra función es esencial.

SOBRE LA EMERGENCIA CLIMÁTICA Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

#Anticipación #Adaptación #EstrésHídrico
#Desertificación #Regeneración #Circularidad
#SolucionesBasadasEnLaNaturaleza

Aqualia afirma que uno de sus propósitos es conseguir la circularidad del agua, algo que está directamente relacionado con la dimensión ambiental de la sostenibilidad. ¿Qué retos encuentra la compañía en este ámbito?

El eje ambiental está directamente relacionado con la esencia de nuestro trabajo: el cuidado y la preservación del agua desde el servicio al ciudadano. Podemos decir que la sostenibilidad del agua es la esencia de Aqualia y su

futuro pasa por la transición energética y la digitalización del sector.

Uno de los retos de esta dimensión es el incremento de la regulación en sostenibilidad. Desde Aqualia creemos que es positivo que, cada vez más, pierdan notoriedad y relevancia social las compañías que no generan valor compartido en su entorno. Estoy convencido de que la llegada de este *tsunami* regulatorio y de la taxonomía es el principio del fin del *greenwashing*. Así avanzaremos juntos hacia un modelo equilibrado para las personas y el planeta.

Por otro lado, es importante que seamos honestos y asumamos la responsabilidad que tenemos en la crisis medioambiental, que es evidente. Debemos aportar soluciones para frenar el calentamiento global. En este sentido, de acuerdo con lo establecido en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, Aqualia enfrenta la lucha contra el cambio climático a través de cuatro líneas de trabajo principales, desarrolladas mediante planes de acción concretos de alcance internacional y con objetivos a corto plazo.



“La digitalización del sector es clave: lo que no se mide no se puede gestionar”

La estrategia europea, y, por tanto, la española, avanza hacia la digitalización, que determinará, en parte, los avances en materia medioambiental. ¿Qué papel tiene para Aqualia la digitalización en términos de descarbonización y circularidad del agua?

El papel de la digitalización es clave porque no se puede gestionar algo que no se mide. Sorprende que, en plena sociedad del conocimiento, no se disponga todavía de toda la información necesaria para saber exactamente cuántas pérdidas se producen en las redes de distribución de agua por filtraciones, roturas o fugas. Pero estamos en ello con una amplia batería de iniciativas. Gracias a la digitalización vamos a poder hacer visible lo invisible y en tiempo real.

Además, una red digitalizada nos permite disponer de toda la información necesaria para gestionar de forma óptima los recursos hídricos a través de criterios de inteligencia artificial y baremos de probabilidad de ocurrencia o frecuencia. Es un gran avance poder predecir y estimar, por ejemplo, los requerimientos de agua y de energía en tiempo real de una población. Además, medimos el volumen de agua no registrada y, por supuesto, trabajamos en la mejora de las infraestructuras para aumentar su eficiencia.

Durante 2022 también se ha percibido en Aqualia el viraje hacia las soluciones basadas en la propia naturaleza. ¿En qué se traducen estas soluciones?

El concepto de soluciones basadas en la naturaleza, que surgió aproximadamente hace cinco años, se refiere a aquellas soluciones integradas y flexibles que salvaguardan la economía y mejoran la ecología. Tienen influencia directa sobre los ecosistemas donde operamos y, en nuestro sector, guardan una gran relación con la circularidad del ciclo integral del agua.

Se estima que, en 2030, el 47% de la población mundial vivirá en zonas con estrés hídrico. Este tipo de soluciones nos ayudaría a igualar ese equilibrio entre el consumo y la disponibilidad. Así, la economía circular es una palanca para el negocio, nos hace más competitivos y supone un avance en materia de rentabilidad e impacto.

En este ámbito tenemos numerosos casos de éxito. En 2022, por ejemplo, el de Guijuelo, en Salamanca. La gestión de los residuos de la industria cárnica suponía un reto importante. La solución innovadora impulsada por

“Somos conscientes de nuestra responsabilidad en el cambio climático y, por ello, hemos tomado medidas para combatirlo”

Aqualia ha supuesto que los residuos hayan pasado a ser un recurso y no un desecho. La tecnología implantada en la depuradora de aguas residuales del municipio permitirá alcanzar objetivos más ambiciosos que los actuales (depuración del agua residual para devolver el agua tratada al medio en óptimas condiciones), añadiendo la valorización integral de subproductos SANDACH (Subproductos Animales No Destinados Al Consumo Humano) y la producción de biocombustible y bioplásticos.

“El agua es un reto global y tenemos que afrontarlo de forma colaborativa”



No obstante, estamos trabajando en más de 20 proyectos de I+D+i relacionados con la revalorización y la transformación de residuos para la circularidad del agua y la neutralidad de carbono. Me gustaría destacar el MIDES H2020, un sistema de desalinización único en el mundo que no acarrea coste energético. O proyectos como el LIFE Methamorphosis que va en línea con lo que ya sucede en muchos países europeos donde se aprovechan los residuos para la generación de energía de manera eficiente.

Precisamente, la transición energética es hoy la otra gran clave para la transformación del sector del agua. ¿En qué trabaja Aqualia para abordarla?

Nuestro trabajo está alineado con el Green Deal Industrial, el plan elaborado por la Unión Europea para mejorar la competitividad ampliando la capacidad de fabricación en tecnologías y productos cero emisiones. En este sentido, nuestro compromiso nos obliga a centrar nuestros esfuerzos en las energías renovables. El acuerdo de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA) firmado por Aqualia es pionero en el sector del agua. El uso de energía renovable ha crecido hasta el 34,35% del total de la energía consumida, mejorando en un 2,35% el valor registrado en 2021, lo que sigue acercándonos al objetivo establecido en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de alcanzar un 50% en 2030.

Durante 2022 también se ha hablado mucho de la necesidad de actuar para la regeneración de la biodiversidad. ¿Qué tipo de acciones desarrollan en Aqualia para avanzar en esta dirección?

Aunque de forma lenta la repercusión de la degradación de la biodiversidad va cobrando el protagonismo que debe tener. Este año ha sido crucial el Acuerdo de Kunming-Montreal alcanzado en la COP15, cuya meta es proteger el 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas degradados para 2030.

En Aqualia el cuidado de los ecosistemas y de la biodiversidad siempre ha estado entre nuestros objetivos porque es algo directamente relacionado con nuestra actividad. Por ello, trabajamos siempre por la integración de nuestras instalaciones en su entorno y en la búsqueda de soluciones que nos ayuden a generar un impacto positivo.

Dedicamos una línea de actuación específica en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Su desarrollo se refleja en diversos proyectos, como el que llevamos a cabo en las lagunas de Medina del Campo, en Valladolid. Allí, gracias a nuestras actuaciones, hemos sido capaces de regenerar un humedal, contribuyendo a la recuperación de especies de aves y reptiles que habían dejado de habitar allí. Otro ejemplo es el de nuestra planta de El Jizan, en Arabia Saudí, donde contamos con un plan específico de reforestación.

SOBRE LA GOBERNANZA

#Equidad #Inclusión #OneHealth #ImpactoSocial

El Informe Global Risks Report destaca la erosión de la cohesión social como uno de los riesgos más preocupantes en los próximos cinco años. ¿Qué papel asume Aqualia para frenar este riesgo y promover una sociedad más justa?

En el ámbito del impacto social tenemos un rol de compromiso activo porque, gracias a la propia naturaleza de nuestra actividad, conocemos mejor que nadie cómo influye la calidad del agua en la salud de las personas. Por tanto, el enfoque *One Health* de Naciones Unidas, que afirma que cuidar del planeta es cuidar de las personas, nos parece una verdad inequívoca.

Aqualia es una compañía formada por personas que trabajan para personas, por lo que, ante los riesgos asociados al ámbito social, la brecha, la erosión de la cohesión o el coste de la vida, ponemos en marcha mecanismos tarifarios y bonos sociales en colaboración con los ayuntamientos.

Desarrollamos una amplia e intensa labor pedagógica a través de múltiples acciones de sensibilización y concienciación. Intentamos trasladar el conocimiento sobre el uso adecuado del agua a las futuras generaciones. Para ello contamos con canales educativos digitales como aqualiaeduca.com. Considero que es un logro de Aqualia la adaptación de las herramientas educativas en todos los países donde trabajamos, en cualquier lugar del mundo. Prueba de ello es la gran participación de los niños y niñas colombianos en el Concurso de Dibujo Infantil, una iniciativa que llevamos celebrando dos décadas.

En cuanto al talento, ¿cómo gestiona Aqualia una plantilla de más de 10.000 profesionales distribuidos en 18 países?

Queremos estar a la altura de lo que se nos demanda como empleadores, ofreciendo retos que motiven a nuestra plantilla. Para ello, nos marcamos diversos objetivos y uno de ellos es generar un entorno confortable para cualquier persona. En este sentido, en 2022 nos hemos adherido a la Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI), un ecosistema de empresas y profesionales de España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos con todas las personas, independientemente de su identidad, expresión

de género u orientación sexual. Por supuesto, contamos además con un marco de políticas y procedimientos para asegurar la igualdad.

Por otro lado, dado que la formación está ligada a nuestros objetivos estratégicos, ponemos en marcha cursos que puedan inspirar o fomentar el conocimiento entre nuestros profesionales. De las 1.860 formaciones organizadas en 2022, me gustaría destacar la de *Transformación cultural hacia la sostenibilidad*, en la que participaron más de 100 directivos y facilitó el enriquecimiento de los conocimientos estratégicos sobre la sostenibilidad en Aqualia. Formar a quienes lideran a nuestros equipos día a día es fundamental. A fin de cuentas, sin ellos y su talento no habríamos llegado hasta donde estamos ahora, y tampoco podríamos seguir trabajando en el diseño del ciclo del agua del futuro.

SOBRE LA PROYECCIÓN A FUTURO

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 marca la ruta hacia el año 2030. ¿Cuál es la visión de futuro de Aqualia? ¿Cómo se imagina la compañía a las puertas de ese esperado año?

Precisamente, el diseño de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 fue lo que nos permitió realizar un importante ejercicio de reflexión sobre la compañía que somos, la que queremos ser en el futuro y cuál es el camino que debemos seguir para conseguirlo. Como resultado, hemos sentado las bases para convertirnos en una compañía global impulsada por las energías renovables, cuyo impacto sobre el entorno esté equilibrado. En una compañía capaz de medir y mejorar el ciclo del agua a través de la tecnología y la digitalización. Solo así tendremos una visión completa de la gestión, el ahorro y la optimización del recurso hídrico.

En definitiva, queremos ser una organización que no solo preste un servicio, sino que sea capaz de regenerar e impulsar la riqueza natural de las comunidades donde opera. Esto implica una transformación cultural hacia la sostenibilidad que requiere poner a las personas en el centro. Nos proyectamos hacia un futuro en el que seguiremos cuidando de los ciudadanos de la forma que mejor sabemos hacerlo: la gestión sostenible del agua. Ese es, y siempre será, el corazón de nuestro negocio.

Aqualia de un vistazo

Nos encontramos en una era de incertidumbre en la que algunos acontecimientos, hasta ahora inimaginables, suceden a un ritmo vertiginoso. En este momento trascendente se demanda un cambio que haga posible reencontrar el equilibrio que, como sociedad, necesitamos. En Aqualia tenemos suficiente flexibilidad para adaptarnos a los grandes retos.

Hemos definido un rumbo a seguir y asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.



Contexto macroeconómico

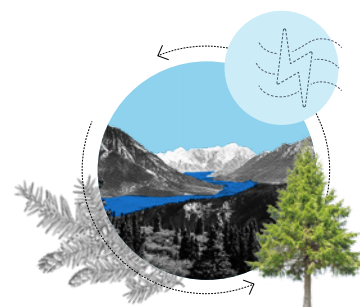
Actualmente, el contexto internacional sufre una recesión económica con una desaceleración del crecimiento, que ha pasado del 6,2% en 2021 al 3,2% en 2022, y con unas previsiones del 2,3% en 2023¹. Además, los conflictos geopolíticos y socioeconómicos llevan asociadas incertidumbres en los comportamientos de los mercados. Sin embargo, ante una situación tan compleja, Aqualia ha alcanzado un hito económico relevante:

En 2022, por primera vez desde que la compañía iniciara su actividad internacional, el 50% del ebitda procede de la actividad internacional.



● EDAR de Abu Rawash en El Cairo, Egipto.

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



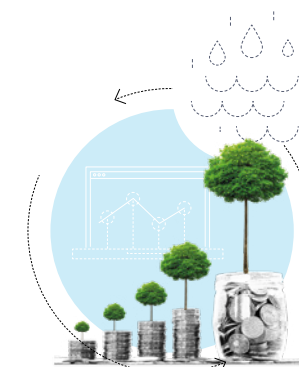
Ambientales

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



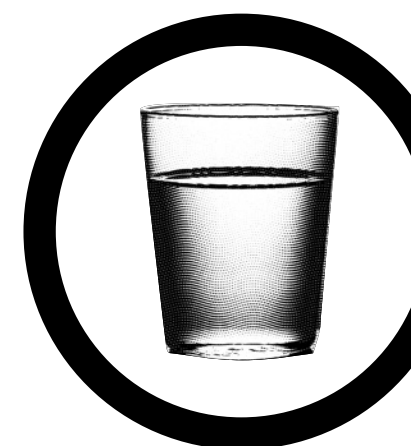
Sociales

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



Económicos

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



¿SABÍAS QUE...

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

1. <https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/situacionespanadiciembre2022/>

En primera persona...

“En 2022 conseguimos un hito relevante: el 50% de nuestro ebitda procede de la actividad internacional”

La acción de Aqualia está estrechamente vinculada al crecimiento sostenible y su expansión internacional responde a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, y al servicio *hecho a medida* que ofrece la compañía allí donde opera, a todos sus clientes y usuarios. En los últimos años, ha ido consiguiendo diferentes hitos en el ámbito internacional, convirtiendo la expansión en uno de los pilares del crecimiento de la compañía.

2022 ha traído consigo un gran crecimiento en Europa, América y MENA, superando con éxito las peculiaridades y demandas de cada región. ¿Se ha consolidado Aqualia como una multinacional?

Sin duda, y no solo porque 2022 marca la mayoría de edad de la actividad internacional de Aqualia, cuyos inicios se remontan a 2005, sino porque 18 años más tarde podemos celebrarlo con la consecución de un hito relevante: el 50% de nuestro ebitda procede de dicha actividad.

Un logro que hemos conseguido debido a que contamos con una estructura sólida, con una

trayectoria que nos legitima en el sector del agua, una especialización que nos hace ser un referente técnico y, por supuesto, un logro que no hubiese sido posible sin nuestros profesionales del área Internacional, que hoy representan el 47% de la plantilla de Aqualia y que tienen una grandísima capacidad de adaptación. Hemos sido capaces de ampliar nuestro impacto local con la expansión internacional gracias, sin duda alguna, a nuestra potente vocación de servicio. Nuestro compromiso no lo dejamos aquí, lo llevamos siempre con nosotros: apostamos por llevar a cabo una transición justa, sin dejar a nadie atrás.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 (PESA) implica a toda la compañía en la contribución a la Agenda 2030. ¿Cómo lo han integrado en las diferentes regiones?

Los grandes retos globales —brecha social, emergencia climática y tecnología— que se recogen en la Agenda 2030 y a los que se trata de contribuir mediante los Objetivos de Desarrollo Sostenible son los

mismos para todos. Por ello, pese a que cada región tiene sus particularidades, hemos podido trasladar y unificar los indicadores de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, que miden y cuantifican nuestro desempeño en todas las regiones donde estamos presentes. Nuestra actividad internacional no solo contribuye al ebitda, también aporta a la mejora constante del desempeño realizado en las siete líneas de nuestra estrategia de sostenibilidad.

En el caso de la línea de Emergencia climática, por poner un ejemplo, la innovación en la tecnología del agua y su transferencia a la operación de nuestros contratos internacionales es un elemento clave y, por ello, hemos promovido centros de innovación como los de Portugal, República Checa, Francia, Egipto y Colombia. Con ellos buscamos evolucionar nuestras plantas de tratamiento hacia plantas de valorización de recursos bajo la perspectiva de la economía circular. Aunque nuestra actividad se relaciona directamente con el ODS 6 (garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible

LUIS DE LOPE

DIRECTOR DE AQUALIA INTERNACIONAL

#ImpactoLocal #Internacionalización #Colaboración #RetosGlobales

y el saneamiento para todos) hay que tener en cuenta que es transversal en la medida en la que el cuidado del agua contribuye a la salud, al bienestar social y al desarrollo económico.

Contribuimos también en el ámbito del impacto social y las alianzas a través de proyectos de colaboración público-privada. Nuestro compromiso se refleja en la naturaleza de los contratos que hemos desarrollado a lo largo de los años en nuestra actividad internacional. New Cairo (Egipto), El Realito (México) y El Salitre (Colombia) son tres casos de estudio desarrollados por el PPP for Cities, organismo que forma parte del programa del Centro Internacional de Excelencia en PPPs de las Naciones Unidas y que es dirigido por la Escuela de Negocios IESE. Asimismo, hemos contribuido a través de multitud de acciones de comunicación estratégica —cumbres sectoriales y tecnológicas, colaboraciones con medios locales, etc.— que propician las alianzas tan necesarias en nuestro sector.

Pensando en 2022, ¿qué acciones de la dimensión internacional destacaría?

Destacaría el intenso trabajo realizado para la implantación del sistema de *compliance* en Francia y Colombia y los acuerdos a los que se han llegado con socios, tanto en Arabia Saudí como en Emiratos Árabes Unidos. Es un hito poder decir que, en la actualidad, el 100% de la actividad internacional se rige bajo los principios de

nuestro sistema. A la hora de operar en países tan diferentes es importante contar con un marco sólido de actuación común.

Nuestra actividad internacional no solo contribuye al ebitda, también aporta a la mejora constante del desempeño realizado en las siete líneas de nuestra estrategia de sostenibilidad

Otro de los desafíos de la expansión internacional ha sido el poner a prueba la flexibilidad de nuestro equipo y su capacidad para colaborar, algo que me gustaría destacar ya que ha sido clave para otro hito: la construcción de los equipos de trabajo pluridisciplinares para dirigir la gestión de dos contratos en Arabia Saudí

con la convivencia de catorce nacionalidades y el acuerdo de tres socios (uno europeo y dos saudíes).

Para terminar, desde la visión de la compañía como actor global, ¿qué reto ve en el horizonte para Aqualia?

El contexto de *policrisis* ha propiciado el surgimiento de la desglobalización o nueva globalización, que lleva a los países a reducir la dependencia del exterior y a relocalizar las cadenas de valor, algo que también podría erosionar la confianza en la sostenibilidad por lo que tendremos que gestionarlo en nuestro futuro cercano.

Creemos que no hay una solución mejor para la sociedad del siglo XXI que la de la transición hacia un modelo económico más sostenible, algo clave para nuestra supervivencia a largo plazo. Y creemos que debemos ir juntos hacia ese modelo. Para lograrlo, queremos ser más ambiciosos en el ámbito de la digitalización y en la unificación de sistemas en nuestros servicios. Ya contamos con Aqualia Live, pero debemos seguir trabajando en ella para ofrecer cada día un servicio mejor y más eficiente para la gestión del ciclo integral del agua. Así lo hemos demostrado en Francia.



En primera persona...

“Nuestro objetivo es convertir el PERTE de Digitalización en un proyecto transformador que impulse la eficiencia y la buena gestión”

Aqualia apuesta firmemente por la sostenibilidad. En cada uno de sus servicios busca la eficiencia y la rentabilidad, pero también aportar en la lucha contra el cambio climático, una realidad que ha propiciado que uno de los conceptos más escuchados en el último año sea *estrés hídrico*.

Como director de Aqualia en España, Santiago Lafuente cuenta con una visión holística del negocio del ciclo integral del agua en el territorio nacional y su dilatada experiencia le convierten en un analista excepcional sobre los principales desafíos que el sector de agua deberá superar con mayor urgencia. Entre ellos se encuentran, sin duda, el desarrollo de la digitalización para favorecer la anticipación en la toma de decisiones o la renovación de las infraestructuras para poner a punto un servicio que, a pesar de ser esencial, tiende a pasar desapercibido.

¿Cómo afronta Aqualia España el necesario equilibrio para mantenerse como una empresa competitiva y, a la vez, sostenible?

Nuestra estrategia en el mercado español se basa en la operación de contratos a largo plazo, en los

que, gracias a nuestra trayectoria y especialización, generamos valor para las administraciones y los usuarios. Estamos comprometidos con el cuidado del recurso y con la mejora continua de nuestros servicios y creemos que esa es una de las razones por las que nos hemos ganado la confianza de las comunidades en las que trabajamos. Este año, por ejemplo, hemos celebrado nuestro 25 aniversario de prestación del servicio en Salamanca.

En Aqualia no hemos buscado el equilibrio entre la sostenibilidad y el negocio, sino que están integrados. Para nosotros mantener el recurso es estratégico. Y somos muy rigurosos en nuestro desempeño porque creemos que una compañía que no esté comprometida con los principios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) tendrá muy poco futuro.

Por eso, en 2021 fuimos el primer operador que AENOR reconoció por tener como principio de funcionamiento la alineación con las estrategias de ODS y con la sostenibilidad. Y hemos continuado con la contribución a nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad durante 2022 ya que queremos enrique-

cerlo de cara a su renovación el próximo año. Asimismo, formamos parte de la Alianza StepbyWater, en la que colaboramos con empresas multisectoriales para la reducción del consumo de agua.

Las consecuencias del cambio climático se hacen sentir y con fuerza. ¿Consideran desde Aqualia España que estamos preparados para los efectos que están por venir?

Los efectos de la emergencia climática son una realidad. En 2022 hemos vivido circunstancias extrañas que sabemos que se van a ir repitiendo como, por ejemplo, la declaración de alerta de sequía en zonas de la España húmeda y a conflictos de *guerra del agua* en las zonas secas. Para resolverlos, debemos tratarlos en conjunto, con una planificación sostenida y no hacerlo como si fueran situaciones aisladas.

Nuestra experiencia como operador global es una fortaleza frente a cualquier operador en España. Gestionamos el recurso en distintos lugares de Europa, Latam y MENA, con sus diferentes reguladores, condiciones de infraestructuras y situaciones climáticas. Eso

SANTIAGO LAFUENTE
DIRECTOR DE ESPAÑA

#NegocioSostenible #Competitividad

nos hace estar preparados para afrontar los efectos del cambio climático y continuamente buscamos soluciones sostenibles e innovadoras, porque creemos que la reducción del recurso agua no es discutible. Tampoco lo es su desperdicio, cuando es un recurso que puede reutilizarse, por ejemplo, para la agricultura.

Pensando en el año 2022, ¿qué hitos o proyectos destacaría en Aqualia España?

Estamos haciendo un gran trabajo en el ámbito de la economía circular. El modelo de negocio de Aqualia incorpora, en sí mismo, el concepto de circularidad al prestar servicios de captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, saneamiento y depuración, incluyendo la reutilización y la devolución del agua, una vez depurada, a su ciclo natural.

También destacaría el trabajo en el ámbito de la valorización de residuos, con hitos como el proyecto Rewatergy, que hemos realizado junto a tres universidades y, por supuesto, la puesta en marcha de la mayor planta industrial en el sector petroquímico de España, que hemos construido en Tarragona para AITASA, que cuenta con una gran producción de gas. De igual manera, me parece relevante el trabajo de codigestión realizado en Guijuelo (Salamanca) y en el Consorcio de Louro (Pontevedra). Consiste en mezclar lodos urbanos con lodos industriales para tener mayor producción de gas. En estas factorías estamos produciendo biogás para la movilidad de nuestros vehículos y es un ejemplo de cómo

aportamos valor a partir de la innovación, con soluciones que ponen el foco en la descarbonización.

En cuanto a la energía, y debido al contexto actual y a la subida de los costes, hemos evolucionado hacia el empleo de energías renovables. Actualmente estamos colocando placas fotovoltaicas en las instalaciones españolas. Creo que supone un paso fundamental para lograr la neutralidad energética. En 2022, hemos puesto en marcha 15 instalaciones de energía fotovoltaica y estamos en proceso de instalación de 17 más.

Contamos con la tecnología necesaria para aplicar la digitalización o la inteligencia artificial en la gestión de nuestras infraestructuras

¿Qué próximos retos abordará Aqualia en España para diseñar el futuro del ciclo integral del agua?

Sin duda, la renovación de las infraestructuras de agua, ya que su grado de obsolescencia es altísimo y ello conlleva unos enormes costes de mantenimiento.



©Pablo González-Cebrián para iAgua

Tenemos que buscar soluciones a largo plazo que nos permitan superar los riesgos climáticos y las tensiones geopolíticas. Ante este desafío, operadores privados como Aqualia podemos aportar muchísimo; por ejemplo, a través de mecanismos de colaboración público-privada, mediante los cuales se podría financiar esta mejora, ofreciendo periodos muy largos de recuperación de la inversión a las Administraciones públicas, algo que repercutiría de forma muy tenue en el coste de los servicios y, a largo plazo, disminuiría los costes de operación.

Otro reto es la digitalización del sector. Queremos convertir el PERTE de Digitalización en un proyecto transformador que cierre, de una vez por todas, debates estériles y ponga el foco en la eficiencia y la buena gestión. Hoy podemos decir que ya está en marcha lo que afecta a la digitalización de las confederaciones hidrográficas y que, vía conferencia sectorial, se han lanzado 200 M€ a las comunidades autónomas para mejoras en abastecimiento y saneamiento. En Aqualia contamos con la tecnología necesaria para aplicar la digitalización o la inteligencia artificial en la gestión de nuestras infraestructuras, lo que nos permitiría hacer visible y eficiente toda nuestra operación subterránea, que debe pasar primero por su modernización.

El sector del agua en 2022

El rápido proceso de urbanización en los países emergentes, así como la necesidad de mejorar las condiciones de vida de la población y de optimizar un recurso escaso en un proceso de cambio climático, llevan a los gobiernos, comunidades y corporaciones industriales a la búsqueda de operadores especializados que les ayuden a dar soluciones eficaces a los problemas de abastecimiento, saneamiento y depuración.

Abordar el desafío del agua es, sin duda, el gran reto al que se enfrenta Aqualia. Según datos de la Comisión Europea y del Observatorio Europeo de la Sequía, 2022 ha sido un año de extremos. La necesidad de avanzar hacia un nuevo paradigma más consciente y sostenible requiere, ante todo, innovación.

Europa

En **Francia**, la compañía comienza 2023 prestando servicio en 73 municipios y sirviendo a una población de 500.000 habitantes, lo que supone un incremento del 200% respecto a 2019.



● Instalaciones SEFO en Andresy, Francia.

En **República Checa**, Aqualia resultó adjudicataria de contratos en Krmelín, Albrechtice y Rychvald. Asimismo, ha continuado con la inversión en la mejora de las redes y la transformación digital del servicio.

En **Italia**, la concesión gestionada por Acque di Caltanissetta obtuvo 14 millones de euros procedentes de los fondos europeos para la instalación de nuevos sistemas de telelectura.

En **Portugal**, un consorcio liderado por Aqualia y FCC Construcción resultó adjudicatario para la instalación de una planta de producción de hidrógeno verde, incluyendo las instalaciones de suministro y tratamiento de agua en Setúbal.

En **Rumanía**, se reorganizaron y aumentaron los recursos disponibles en obra para acelerar el ritmo de ejecución del proyecto de ampliación de la depuradora de Glina y afrontar su puesta en marcha en 2023.

En **Montenegro**, se resolvieron de manera amistosa y favorable las diferencias con el cliente del proyecto de Berane, mientras que continúan las disputas alrededor de la planta de Pljevlja.

En el **Reino Unido**, el consorcio participado por Aqualia resultó seleccionado por United Utilities para la licitación restringida de la renovación y mantenimiento del acueducto de Haweswater.

MENA

En **Argelia**, se han mantenido las desaladoras de Mostaganem y Cap Djinet, prestando un servicio de importancia crítica para las áreas metropolitanas de Orán y Argel.

En **Egipto**, se ha iniciado la fase de O&M (operación, mantenimiento y explotación de las infraestructuras hidráulicas) de la planta depuradora de agua residual de Abu Rawash. Asimismo, se firmó una prórroga de cinco años para el contrato de O&M de la planta desaladora de El Alamein.



● Interior de la instalación de la desaladora de agua de mar de Mostaganem, Argelia.

En **Arabia Saudí**, Aqualia terminó los trabajos de las infraestructuras para el nuevo circuito de Fórmula 1 de Jeddah y para las líneas 5, 6 y 7 del metro de Riad. Además, consiguió la adjudicación de dos contratos de la primera fase del programa de privatización de la distribución de agua.

En **Emiratos Árabes Unidos**, se firmó con Al Ain Distribution Company (AADC) el contrato de O&M de las infraestructuras de distribución de agua para riego en instalaciones de producción agrícola en áreas de recreo durante tres años.



● Desaladora de agua de mar en Guaymas, México.

En **Omán**, ya se operan la totalidad de las infraestructuras de desalación de agua de mar, de abastecimiento y distribución de agua potable y de proceso, distribución de agua de refrigeración para industrias, recogida y tratamiento de agua residual y distribución de agua reutilizada para riego.

En **Catar**, han comenzado los trabajos de la fase de operación de la depuradora de Al Dhakhira, ejecutada por Hyundai con una capacidad de 55.000 m³/d y que explotará Aqualia MACE durante 10 años.

En **Georgia**, se completó la adquisición de Georgian Global Utilities (GGU), que presta el servicio del ciclo integral del agua en la capital y en otras dos poblaciones cercanas. Aqualia y GCAP (Georgia Capital), anterior propietario de GGU, alcanzaron un acuerdo de adquisición de GGU que alcanza los activos de agua² y cuatro plantas hidroeléctricas.

LATAM

En **México**, Aqualia gestiona la distribución y potabilización de agua en los contratos de Querétaro y San Luis de Potosí, la estación desaladora de agua de mar de Guaymas, la depuración de aguas residuales en la PETAR de Cuernavacas, además de la mejora de la gestión integral (MIG) de Los Cabos, todos ellos a través de contratos BOT (concesión de Infraestructuras).

En **Colombia**, la compañía incorporó los servicios de Flandes, Ritoque, Aguas de la Sabana, Aguas de la Península, Aguas de Albania, Aguas de Aracataca, Aquamag Fundación, Aquamag Retén y Aguas del Sur del Atlántico. Adicionalmente, ha continuado con la integración y mejora de la gestión de los servicios adquiridos en 2020 en el departamento de Córdoba.

2. La presa y embalse de Zhinvali, con capacidad de 520 hm³, siete plantas potabilizadoras, una gran planta de tratamiento de aguas residuales, 58 estaciones de bombeo, 118 depósitos, 4.300 kilómetros de redes de distribución y 1.700 km de alcantarillado.

España

Durante 2022,
la recuperación
de la actividad
económica se ha
visto truncada
por los efectos
de la invasión
de Ucrania.

Respecto a la **evolución de los costes eléctricos**, Aqualia ha mantenido una política de diversificación de sus proveedores a través de la contratación de un PPA y del cierre de tarifas en los mercados fijos y de futuro. Ello le ha permitido depender solo en un 32,4% del mercado libre OMIE. Además, entró en vigor el mecanismo ibérico de complemento al gas para generación, cuyo resultado ha sido una tarifa media de 82,7 €/MWh de recargo en los contratos que no tuvieran precio acordado antes de la entrada en vigor de la medida. Todo ello ha supuesto un sobrecoste eléctrico del 66% respecto al ejercicio anterior y, en consecuencia, el incremento de los costes del agua en un 10% y el de los reactivos necesarios para el tratamiento en un 20%.

Con relación a la **facturación tarifaria de los clientes residenciales e industriales**, se puede considerar que durante 2022 se han recuperado los consumos prepandemia en España. Si se compara el volumen facturado a perímetro constante³ ha crecido por primera vez un 0,64% en 2022 respecto a 2019 (3,78% respecto

a 2021) y el importe monetario ha aumentado un 3,01% (5,93% respecto a 2021).

En marzo se aprobó el **PERTE de Digitalización del ciclo del agua**, dotado con un presupuesto de 3.060 millones de euros, de los cuales 1.920 millones se destinan al ciclo urbano del agua. Aqualia presentará varios proyectos a las convocatorias, con la esperanza de que sirvan como acelerador de la digitalización que ya está en marcha.

La **búsqueda de eficiencia en la gestión operacional**, destacando el esfuerzo realizado en 2022 en la reducción de costes, ha permitido mejorar las ratios de eficiencia.

En el **campo institucional y legislativo**, se han mantenido las convocatorias de la Mesa del Ciclo Urbano del Agua como embrión del futuro Observatorio del Agua Urbana de España. El Gobierno ha aprobado la transposición de la nueva Directiva de Calidad de las Aguas destinada al consumo humano en enero de 2023. Asimismo, tiene previsto modificar el texto refundido de la Ley de Aguas y Reglamento del Dominio Público Hidráulico.

La aprobación de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética en mayo de 2021 ha sido uno de los marcos legislativos principales en los que ha trabajado Aqualia.

Proyectos destacados en España

En el sector del agua industrial, se ha terminado la EDAR para AITASA en el Polo Químico de Tarragona y se ha iniciado su operación. Asimismo, Aqualia ha resultado adjudicataria en contratos para ENCE (Pontevedra), JEALSA (La Coruña) y Puratos (Gerona) y hay 40 proyectos en fase de desarrollo comercial.

También se ha dado un fuerte impulso al campo de la reutilización,

donde destaca la adjudicación de una planta en la EDAR de El Ejido (Almería) y de la desalación, donde se encuentra en fase de puesta en marcha la IDAM Mar de Alborán (Almería) y donde ha resultado adjudicataria de proyectos en La Gomera y Tenerife. Por su parte, las EDAR de Galindo (Bilbao) y Puerto de Santa María (Cádiz) se encuentran en proceso de reforma.

En el mercado de concesiones municipales, Aqualia ha resultado adjudicataria de cerca de 90 concursos o contratos prorrogados. Finalmente, en contratos de O&M destacan los de operación de las EDAR de Oviedo (Asturias) y sistema Rioja Alta y sistema Tarazona (Aragón), entre otros.



● Vista aérea de AITASA, Tarragona, España.

3. Perímetro constante: solo los contratos que no han cambiado en el periodo 2019-2022.

Modelo de negocio y visión estratégica

Aqualia enfoca la gestión de su actividad en áreas geográficas concretas, en las que actúa siempre bajo la premisa de lograr un crecimiento sostenible y mantenido. Para ello, aplica como criterios una rentabilidad razonable y la integración de todas sus capacidades en todas las áreas de la cadena de valor.

A lo largo de sus más de 30 años de experiencia, la compañía ha demostrado su elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental y su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que se manifiesta en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y en los pilares que fundamentan su negocio:

Sostenibilidad: Aqualia se ha marcado objetivos en su actividad relacionados con la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030; en concreto, con el uso del agua como bien escaso, así como con la lucha contra la contaminación del medio ambiente y contra el cambio climático.

Digitalización y tecnología: la transformación digital de la compañía y la aplicación de soluciones tecnológicas en sus procesos conforman un eje clave en el presente y el futuro de Aqualia. 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 el servicio al cliente.

Internacionalización: la acción de la compañía está estrechamente vinculada al crecimiento sostenible y a una expansión internacional que responda a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, especialmente en los territorios geográficos de Europa, América y MENA.

Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos

Los modelos de negocio que Aqualia despliega en las distintas zonas geográficas son los siguientes:

- **GCIA:** concesiones municipales para la gestión del servicio público del ciclo integral del agua. Actualmente, la compañía opera 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 Aqualia 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, LATAM (México, Perú, Chile) y MENA (Arabia Saudí, Argelia, Egipto y EAU).

- **O&M - 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 EAU y LATAM (México).

- **EPC - Engineering, Procurement & Construction:** se refiere a aquellos modelos en los que Aqualia realiza proyectos de diseño y construcción, sin que conlleven la operación de estos. La compañía cuenta con contratos EPC en Europa (Rumanía), LATAM (Colombia) y MENA.

Presencia global

NUESTRA ACTIVIDAD INTERNACIONAL COMO OPERADORES DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Somos la cuarta empresa de agua de Europa por población servida y la novena del mundo, según el último *ranking* de Global Water Intelligence (diciembre 2022).

Desde Aqualia, prestamos servicio a 43,7 millones de usuarios⁴ y estamos presentes en 18 países de Europa, América, Oriente Medio y Norte de África. Nuestra cadena de valor, que integra las diferentes fases del ciclo del agua —captación, tratamiento o potabilización, distribución y gestión de clientes, alcantarillado, depuración, reutilización y construcción—, se despliega en función del modelo de negocio que desarrollamos en cada una de estas regiones.

Conscientes de que una correcta gestión del ciclo integral del agua condiciona muchos de los propósitos globales a los que nos enfrentamos como sociedad, hemos alineado nuestra estrategia con la Agenda 2030. Así, en 2021 nos convertimos en la primera compañía del sector en obtener la certificación de Estrategia Sostenible de AENOR, realizada por metas. Siguiendo nuestra hoja de ruta, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023, hemos operado durante 2022 con los objetivos de generar valor y bienestar, impulsar la cohesión social y seguir colaborando para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles.

 Delegación comercial

4. Dato de octubre de 2022.

5. En el caso concreto de México, la distribución no conlleva la gestión de clientes.

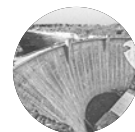
Actividades desarrolladas

CADENA DE VALOR | INTERNACIONAL

ODS directos

ODS transversales y corporativos

 **Captación**
ODS 6 y 12
ODS 9, 13, 14 y 15



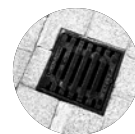
 **Tratamiento / Potabilización**
ODS 3, 6 y 12
ODS 9, 13, 14 y 15



 **Distribución y gestión de clientes**
ODS 3 y 6
ODS 9, 11 y 13



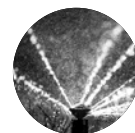
 **Alcantarillado**
ODS 6 y 12
ODS 9, 11 y 13



 **Depuración**
ODS 6 y 12
ODS 7, 9, 13 y 15



 **Reutilización**
ODS 6 y 12
ODS 9, 13, 14 y 15



 **Construcción**
ODS 6 y 12
ODS 9, 11 y 13



ZONA EUROPA

España 
Portugal 
Francia 
Italia 
República Checa 
Rumanía 
Georgia 

ZONA AMÉRICA

México⁵ 
Colombia 
Chile 
Perú 
EE. UU. 

ZONA MENA

Argelia 
Egipto 
Catar 
Omán 
Emiratos Árabes Unidos 
Arabia Saudí 

PRINCIPALES ODS QUE IMPACTAN EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DE NUESTRA CADENA DE VALOR



PRINCIPALES HITOS 2022 ASG

AMBIENTAL

ZEPPELIN Y ECLOSION

Lideramos dos proyectos de innovación para el desarrollo de nuevas tecnologías que permitan obtener **hidrógeno verde** para mejorar la sostenibilidad ambiental de la industria en España.

ACTIVOS DE GEORGIA

Incorporamos los activos de Georgia, que han supuesto un gran avance en la producción y utilización de **energía renovable**: hemos producido 660.345 GJ, lo que ha contribuido a conseguir un 3.428% más que en 2021.

SELLO REDUZCO

La Oficina Española de Cambio Climático de España (OECC) ha reconocido nuestro **Registro de Huella de Carbono**. Además, el MITERD nos ha concedido el sello Reduzco como fruto de los datos aportados en los últimos cuatro años.

H2020 SABANA

Inauguramos la EDAR de Agramón (Hellín, Albacete), una depuradora que acoge el proyecto europeo H2020 Sabana, centrado en la **economía circular** y del que se obtienen bioproductos de alto valor añadido.

CRÉDITO CORPORATIVO VERDE

Obtenemos un crédito corporativo verde sindicado de **1.100 millones de euros** en el que han participado diez entidades bancarias lideradas por CaixaBank.

RED CIUDADES INTELIGENTES

Participamos en el Congreso Red Ciudades Inteligentes en Rota (Cádiz) mediante la intervención en una **mesa redonda** de la dirección de TI.

PONENCIA TÉCNICA DE INNOVACIÓN

Víctor Monsalvo, responsable del área de Ecoeficiencia en Aqualia y copresidente del Comité de I+D de la IDA, resultó premiado por su ponencia técnica de innovación (**Technical Paper R&D**) en el Congreso de la Asociación Internacional de Desalación (IDA).

AQUALIA LIVE

Gracias a la plataforma Aqualia Live, hemos aportado **mayor eficiencia** a los proyectos de movilidad y a las órdenes de trabajo en campo, haciendo que 1.200 personas de la plantilla mejoren su jornada laboral.

SOCIAL

TARIFAS DE AGUA SUBVENCIONADAS

Un total de **3.173.780 personas** han tenido acceso a nuestras tarifas de agua subvencionadas.

NUOVA INCORPORACIÓN

En 2022, se ha comenzado con la **integración de personas con discapacidad intelectual** en los laboratorios de Aqualia desarrollando tareas de auxiliar de laboratorio.

CON ELAS

Ponemos en marcha *Con ellas, por un futuro más sostenible*, iniciativa con la que nos sumamos al mensaje de Naciones Unidas en el **Día Internacional de la Mujer** en España y Colombia.

AQUALIAWOMEN

Activamos una red de talento femenino, AqualiaWomen, para fomentar el *networking*, realizar procesos de *coaching* y acceder a formaciones con el objetivo de **promocionar el talento** dentro de la compañía.

6º PREMIO DE PERIODISMO AQUALIA

Entregamos el 6º Premio de Periodismo Aqualia, que pretende **acercar la actividad de Aqualia** a la sociedad. Las ganadoras fueron Raquel Montenegro, periodista española, y como primer accésit, Vanesa de la Cruz, periodista colombiana.

I BARÓMETRO DE CONDUCTAS SOSTENIBLES

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, publicamos los primeros resultados del I Barómetro de Conductas Sostenibles, en el que han participado **11.268 personas**.

INSPECTORES DEL GRIFO DE SMVAK

Los *inspectores del grifo* de SmVaK, nuestra filial en República Checa, volvieron a salir tras el parón provocado por la pandemia para comprobar si los establecimientos de restauración **sirven o no agua del grifo** a sus clientes.

ACTIVAMOS SONRISAS

Lanzamos *Motivos para activar sonrisas* con motivo de la celebración del Día Internacional de la Salud Mental, una campaña motivada por nuestra preocupación sobre la **salud emocional** de la plantilla.

CON EL DEPORTE

Llevamos a cabo más de 100 colaboraciones locales para promover el deporte como parte de nuestro compromiso con la **promoción de la salud** de las personas.

SALUD Y BIENESTAR LABORAL

Más de **180 personas**, entre empleados y familiares, participaron en la *I Jornada de formación en Salud y Bienestar Laboral* en América.

GOBERNANZA

COMPLIANCE

Hemos implantado nuestro sistema de *compliance* en Francia y Colombia, y hemos llegado a acuerdos con socios en Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos para la implantación de **modelos de compliance** en las sociedades que compartimos. En la actualidad, el 100% de la actividad internacional se rige bajo los principios de nuestro sistema.

ESCUELA INTERNACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Firmamos un acuerdo con la Escuela Internacional de Servicios Públicos (EISP) para potenciar la **formación de los gestores** de servicios públicos.

PRESENTES EN INSTAGRAM

Estrenamos canal en Instagram para estar más cerca de nuestros grupos de interés.

WATER BUSINESS FORUM

Trabajamos con el ICEX y la oficina comercial de la Embajada de España en EAU para estar presentes en el congreso Water Business Forum, que se celebra en la Expo de Dubái con motivo del **Día Mundial del Agua**.

GLOBAL WATER AWARDS 2022

Resultamos premiados en los Global Water Awards 2022 con el Distinction Award en la categoría **Mejor Empresa de Agua del Año**. Además, hemos sido seleccionados entre los cuatro finalistas de la categoría Net Zero Carbon Champion.

TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Activamos la formación *Transformación cultural hacia la sostenibilidad en Aqualia* con una sesión

presencial para los directivos de la compañía. En total, participaron **más de 100 profesionales** y también está disponible un módulo *online* para toda la plantilla.

COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Inauguramos, por segundo año consecutivo, nuestra cátedra junto a la Universidad de Almería para estudiar **la desalación y la regeneración de aguas residuales** de manera sostenible.

COMPLIANCE OFFICERS LOCALES

Nombramos Compliance Officers locales en todos los países donde operamos para una mejor transferencia y control de los **valores, principios y procesos** que sigue la compañía.

COMPLIANCE TIP

Lanzamos el *Compliance Tip* dedicado a cómo **diferenciar el acoso de un conflicto interpersonal**, que incluye una referencia al Protocolo para la prevención y erradicación del acoso del Grupo FCC. El envío se realizó en diferentes idiomas.

CLIMATE SMART UTILITY

Reconocidos por la Asociación Internacional del Agua (International Water Association) como una de las empresas líderes en **gestión sostenible del agua** (Climate Smart Utility) durante el IWA World Water Congress and Exhibition celebrado en Copenhague (Dinamarca).

GESTIÓN DE CLIENTES

Participamos en las Primeras Jornadas Internacionales de Gestión de Clientes, lo que ha supuesto una conexión interpersonal directa para compartir ponencias sobre **facturación, fraudes y atención al cliente**.

LIDERAZGO

Hemos desarrollado formaciones en el ámbito del liderazgo promovidas por el departamento de Personas y Cultura para fortalecer una serie de competencias para **gestionar, dirigir y liderar equipos**.

Creación de valor

CREAMOS VALOR PARA LA SOCIEDAD | PRINCIPALES CIFRAS 2022

Capital financiero	2022	2021	var.
Ebitda (millones de €)	350,2	298,9	17%
Capital industrial gestionado	2022	2021	var.
Km de redes de abastecimiento	51.295	45.399	13%
Km de redes de alcantarillado	39.310	35.753	10%
Nº ETAP	259	239	8%
Nº depósitos de agua potable	3.092	2.867	8%
Nº IDAM	28	28	0%
Nº depuradoras	867	866	0%
Nº estaciones de rebombeo de agua potable	1.507	1.194	26%
Capital natural	2022	2021	var.
Agua potable captada para su gestión (m³)	1.590.377.560	988.938.615	61%
Energía consumida (GJ)	5.450.660	4.263.768	28%
Capital humano	2022	2021	var.
Empleados	12.673	9.818	29%
Empleados - mujeres	2.461	1.982	24%
Empleados fijos	10.643	8.174	30%
Capital tecnológico	2022	2021	var.
Inversión total en tecnología (€)	16.840.368	5.328.700	216%
Capital social/relacional	2022	2021	var.
Inversión en acciones sociales en comunidades (acción social y sensibilización) (€)	4.229.580	2.670.687	58%

Aspecto	2022	2021
Importe neto de la cifra de negocio (M€)	1.323,16	1.169,45
Otros ingresos de explotación (M€)	63,42	47,56
Ingresos financieros (M€)	39,45	36,93
Valor económico directo generado VEG (total grupo consolidado) (M€)	1.426,02	1.253,94
Costes operativos (M€)	716,60	619,53
Aprovisionamientos (M€)	536,55	446,88
Otros gastos de explotación (M€)	180,04	172,80
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación (M€)	-	(0,15)
Salarios y beneficios a empleados (M€)	345,10	316,01
Gastos de personal (M€)	345,10	316,01
Proveedores de capital (M€)	84,87	107,55
Dividendos (M€)	30,45	60,00
Gastos financieros (M€)	59,22	49,21
Diferencias de cambio (M€)	(4,80)	(1,66)
Pagos a gobiernos (M€)	57,18	42,59
Impuesto sobre sociedades (M€)	44,52	34,10
Pagos de otros tributos (excepto IVA) (M€)	12,61	8,38
Multas y sanciones (M€)	0,05	0,10
Inversiones en la comunidad (M€)	1,24	0,88
Donaciones y otras inversiones en la comunidad (M€)	1,24	0,88
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (M€)	1.204,99	1.086,56
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (M€)	221,04	167,38

Implantación del buen gobierno gracias al Modelo de <i>Compliance</i>	2022	2021	var.
En empresas propiedad de Aqualia (%)	88	100	-12*
En sociedades participadas a nivel internacional (%)	64	96	-33**

*Dato global de todas las sociedades 100% Aqualia. El porcentaje ha bajado debido a la adquisición en materializada en el último cuatrimestre de 2022 de unas sociedades en Colombia y a la constitución de una sociedad en Francia que, a cierre de año, no tenía actividad.
**El porcentaje ha disminuido debido a la adquisición de nuevas sociedades en Colombia y a la creación de dos nuevas sociedades en KSA.

Nuestras cifras hablan

PRINCIPALES INDICADORES | 2022

Cientes, usuarios y empresas



Habitantes servidos
43,7 M
29,6 M en 2021 (48% var.)



Agua potable producida
1.287.185.226 m³
708.279.045 m³ en 2021 (82% var.)

Determinaciones de calidad del agua
1.167.738
1.021.192 en 2021 (14% var.)



Estudio de satisfacción del cliente final e institucional

5.763 encuestas telefónicas realizadas a cliente final y
19 entrevistas a cliente institucional en España, Francia, Portugal y Georgia

Índice de satisfacción global 2022

España	Georgia
80,5%	63% (Rustavi Water Company)
Francia	
88,9%	73% (Georgian Water Company)
Portugal	
93,6%	

Comunidades con acceso al agua



Centros de Cáritas beneficiados
139
139 en 2021 (0% var.)

Personas beneficiadas
25.500
22.066 en 2021 (16% var.)

Inversión realizada en esos centros
62.103 €
56.315 € en 2021 (10% var.)

Asociaciones sectoriales



Diálogo con asociaciones sectoriales
59
50 en 2021 (18% var.)

Medio ambiente



Agua depurada devuelta a su medio natural
835.276.327 m³
695.277.335 m³ en 2021 (20% var.)



Ratio energía renovable sobre cifra de negocio (GJ/miles de €)
1,92
0,75 en 2021 (158% var.)

Empleados



Inversión en formación
951.092 €
800.029 € en 2021 (19% var.)



Salarios y beneficios
345 M€
316 M€ en 2021 (9% var.)

Subvenciones*



Total subvenciones**
31,49 M€
26,40 M€ en 2021 (19% var.)

De explotación I+D+i
3,03 M€
3,13 M€ en 2021 (-4% var.)

Para inversiones y explotación y otros tipos de subvenciones relevantes***
28,49 M€
23,27 M€ en 2021 (22% var.)

*99,88% en España.
**Criterio de devengo.
***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.

Inversiones



Inversión total en tecnología
16,84 M€
5,32 M€ en 2021 (216% var.)

La sostenibilidad como reto global

Somos conscientes de que, como sociedad, tenemos múltiples retos que afrontar. Desafíos que nos empujan a desarrollar una economía, un sistema productivo y un estilo de vida más sostenibles.

En este momento trascendente se demanda un cambio que haga posible reencontrar el equilibrio que, como sociedad, necesitamos. En Aqualia tenemos suficiente flexibilidad para adaptarnos a los grandes retos. Hemos definido un rumbo a seguir y asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.



En primera persona...

“Somos una compañía internacional, pero trabajamos con un profundo arraigo local y esto se refleja en nuestra comunicación”

Desde el departamento de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, Juan Pablo Merino es el encargado de poner en valor, tanto en la dimensión interna como en la externa, la labor esencial de Aqualia como agente especializado en la gestión sostenible del ciclo integral del agua. Esta tarea implica la sensibilización e involucración de todos los grupos de interés de la compañía en el cuidado y preservación de este recurso natural tan valioso.

La transparencia y la permanente escucha hacia los públicos de interés son clave para sustentar la legitimidad social que Aqualia mantiene gracias al compromiso de toda su plantilla.

¿Cómo gestiona Aqualia la comunicación con sus públicos de interés?

Lo afrontamos con profesionalidad y rigor. Somos conscientes de que la escucha activa a todos nuestros grupos de interés —que integramos como parte de nuestro modelo de gestión sostenible— es la clave para construir una estrategia acertada. Este proceso de escucha también lo hemos dirigido hacia el exterior. En los últimos cinco años hemos

entrevistado y encuestado a más de 25.000 personas en todos los países donde estamos presentes. Este año, además, hemos activado las encuestas para un nuevo estudio de satisfacción de nuestros clientes. En el ámbito interno, trabajamos de la mano del departamento de Personas y Cultura dando soporte en todas aquellas acciones que generan cohesión y orgullo de pertenencia.

El reto es hacer llegar a todos nuestros grupos de interés que somos un operador internacional especializado que, a través de la búsqueda de respuestas eficientes a las necesidades de abastecimiento, gestión, saneamiento y depuración de cada comunidad, aportamos soluciones técnicas y prestamos servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua, preservando los recursos hídricos y el medio ambiente, recuperando la cohesión social y cuidando la vida de las personas.

Y nos comunicamos de manera honesta, transparente, cercana y, por supuesto, mediante información verificada. Nuestros mensajes tienen un sesgo pedagógico, tanto en nuestros canales corporativos y redes sociales como en los medios locales, para poner en valor la gestión del agua, que muchas veces

parece invisible. Debo destacar la relación con los periodistas locales, que nos dan espacio para poder trasladar información relevante. Somos una compañía internacional, pero trabajamos con un profundo arraigo local y esto se refleja en nuestra comunicación.

¿A través de qué acciones su departamento ha contribuido a la Agenda 2030 y, por tanto, al PESA 2021-2023?

La línea de Comunicación es impulsora de nuestra actividad, de nuestros esfuerzos y logros para hacer más eficiente el ciclo integral del agua. Contribuimos directamente al PESA, nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad, poniendo en valor y aumentando el alcance de cada una de las actividades que se realizan en las diferentes áreas. Así, por ejemplo, amplificamos la actividad de la compañía cuando comunicamos proyectos realizados en el ámbito de la valorización de residuos (línea de Tecnología) o cuando ponemos en valor nuestras acciones realizadas para mantener la riqueza natural del entorno (línea de Emergencia climática).

Pero también contribuimos al PESA con acciones dirigidas a poner en valor la actividad en sí misma y

JUAN PABLO MERINO

DIRECTOR DE COMUNICACIÓN Y SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

#LegitimidadSocial #TransformaciónCultural #Alianzas #Glocal #VínculoLocal

sensibilizar a la población. Damos a conocer el ODS 6, activamos campañas de ahorro y visitas a depuradoras, compartimos consejos sobre consumo responsable y hemos puesto en marcha nuestro Sosteníblómetro, un test que indica a quién lo realiza qué hábitos puede incorporar para ser más sostenible. Y nos unimos a campañas mundiales como el Día de la Tierra o la Hora del Planeta, que ponen sobre la mesa que estos retos son globales. Somos nativos sostenibles: siempre hemos cuidado del agua y eso hoy es una ventaja a la hora de comunicar. Está de moda lo que para nosotros ha sido siempre la forma de hacer nuestra actividad.

Pensando en el año 2022, ¿qué acciones o proyectos destacaría?

Nos sentimos con la responsabilidad de compartir nuestro conocimiento, formar y concienciar a la sociedad acerca del uso y cuidado del agua. En este sentido, hay una acción educativa especialmente relevante: el Concurso Digital de Dibujo, que llevamos 20 años realizando y en el que han participado 250.000 alumnos. Nos parece crucial que los más pequeños conozcan qué hay detrás de abrir el grifo y contar con agua de calidad.

Otro hito es el proyecto formativo de *Transformación cultural hacia la sostenibilidad*, sesiones presenciales en las que han participado más de 100 empleados para profundizar en el PESA 2021-2023. Está siendo muy enriquecedor: hemos trasladado nuestra estrategia de sostenibilidad y recogido el conocimiento de los participantes. El perfil de las per-

sonas formadas, pertenecientes en su gran mayoría a los puestos clave de la dirección en los territorios, ha permitido que sus valoraciones, propuestas y comentarios puedan incorporarse en la evolución del siguiente plan con horizonte más allá de 2023. También la sostenibilidad es esto, involucrar a los equipos en la estrategia.

Somos nativos sostenibles: siempre hemos cuidado del agua y eso hoy es una ventaja a la hora de comunicar. Está de moda lo que para nosotros ha sido siempre la forma de hacer nuestra actividad

Tras estos logros, ¿qué próximos retos se abordan desde este departamento?

Somos conscientes de que existe una importante y estrecha relación entre la comunicación y la sostenibilidad. Y aunque tenemos un largo camino recorrido en materia de rigor en sostenibilidad, debemos seguir implementando aquellas mejoras que nos



©Pablo González-Cebrián para iAgua

exija lo que se ha llamado el *tsunami* regulatorio. Tenemos que estar muy pendientes para anticiparnos a los requerimientos de la nueva directiva (doble materialidad, nuevos estándares, taxonomía, etc.). Creo que gracias al lanzamiento del PESA 2021-2023 y a la creación de un sistema de datos de información no financiera, hemos construido una base de conocimiento en sostenibilidad que nos hará ser más ágiles y llegar preparados a 2024. Esto afectará también al informe de sostenibilidad, por supuesto, que no es solo una herramienta divulgativa, también es un ejercicio de transparencia para trasladar cómo integramos la sostenibilidad en el modelo de negocio.

La comunicación en redes es otro reto. Es crucial el trabajo del departamento en la generación de contenido de valor real capaz de generar *engagement*. Sin duda, es un espacio en el que debemos aumentar nuestra presencia durante 2023. Creo que el contenido que generamos, natural y cercano, nos ayuda a demostrar que respondemos a las demandas de una comunidad diversa, cada vez más implicada en las causas sociales y ambientales.

Y, por supuesto, dar visibilidad y poner en valor nuestra actividad: la eficiencia en el cuidado del agua y su gestión sostenible. Siempre lo he visto como una prioridad, pero es cierto que cada vez es más urgente.

Anticipación como clave en la detección de oportunidades

EL MERCADO DEL AGUA EN LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

Actualmente, las organizaciones se mueven en un contexto marcado por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad, lo que se conoce como entorno VUCA por sus siglas en inglés.



Y en este complejo contexto, el camino hacia la sostenibilidad pasa por la identificación de los principales riesgos que afectan a toda la comunidad internacional. Aqualia, como empresa con presencia en 18 países, debe afrontar y gestionar estos riesgos desde una visión y bajo una perspectiva internacional, pero vinculada a las comunidades locales al mismo tiempo.

El reto es inmenso: ser capaces de transformar los riesgos en oportunidades de negocio, anticiparse a ellos y minimizar sus impactos. La presencia internacional conlleva unos riesgos globales e interconectados y, sin embargo, el enfoque y el rol local que tiene Aqualia resulta crítico a la hora de abordarlos.

Principales desafíos

PRINCIPALES DESAFÍOS | AMBIENTALES

Ámbito/riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Contaminación y cambio climático AMBIENTAL	Exposición a los riesgos derivados del calentamiento global por encima de 1,5 °C: subida del nivel medio del mar, catástrofes naturales cada vez más agresivas, etc.	- Plan de Reducción de la HC de Aqualia 2020-2022. - Sistemas integrados de gestión medioambiental: ISO 14001, 14064 o 50001. - Evaluación y control a través de proyectos, iniciativas e indicadores del PESA 2021-2023. - Apuesta por el hidrógeno verde para impulsar una economía descarbonizada y sostenible.	50% de energía renovable sobre el total de empresa para 2030. - Cálculo de HC en el 100% de los países en los que opera Aqualia. 100% de flota de bajas emisiones para 2030. - Recuperación de energía en desaladoras y producción de biogás.
Escasez hídrica consecuencia del cambio climático AMBIENTAL	Desertización y estrés hídrico. La UNESCO estima que en 2030 casi la mitad de la población vivirá en zonas con estrés hídrico.	- Aqualia invierte continuamente en mejorar la red de distribución con el objetivo de minimizar las pérdidas a lo largo de todo el ciclo integral del agua. Asimismo, implementa medidas y conciencia a los ciudadanos para fomentar un consumo responsable del agua. - Sistemas de gestión ambiental para la gestión eficiente de recursos escasos. - Técnicas de economía circular en las que se impulsa la reutilización del agua residual y suponen un mayor aprovechamiento del agua.	- Desarrollo de programas propios de monitorización y medición integrados en la plataforma modular de gestión integrada, Aqualia Live con el objetivo de conseguir en 2023 un volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución menor o igual al 27%. - Promoción de prácticas de optimización y reutilización del agua.
Gestión de vertidos y el cuidado del planeta AMBIENTAL	Impacto de los vertidos y residuos peligrosos sobre la biodiversidad, que puede tener consecuencias, en la práctica, comparables al cambio climático. Se estima que alrededor de un 25% de especies están amenazadas y un millón de especies en peligro de extinción. La pérdida de biodiversidad podría suponer un riesgo reputacional, normativo y financiero.	- Revisiones, procedimientos y controles periódicos de vertidos. - Proyectos de innovación y desarrollo de biofactorías en las EDAR que transformen los residuos generados por la sociedad, junto con los lodos de la planta en energía, en biocombustibles, bioplásticos, biofertilizantes, etc. - Acuerdos con la cadena de valor para reutilizar los productos. - Colaboraciones público-privadas para la construcción y renovación de infraestructuras adecuadas.	- Modelo de economía circular. - Aqualia se ha adherido al Pacto por una Economía Circular. - Transferencia de proyectos en fase de innovación a fase de producción. - Promoción de proyectos en torno al cuidado de la biodiversidad.

PRINCIPALES DESAFÍOS | SOCIOECONÓMICOS

Ámbito/riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Incertidumbres y tensiones geopolíticas SOCIOECONÓMICO	Las tensiones geopolíticas provocan cambios en las relaciones internacionales con consecuencias económicas: el aumento de precios energéticos, el agotamiento de materias primas o el aumento de su coste, los cambios en las normativas internacionales, etc.	Una gestión energética eficiente en la compra de energía, que combine los contratos a precio fijo con la compra de futuros y la contratación de PPAs, supone un mecanismo eficaz frente a estas incertidumbres.	En 2030 la energía renovable utilizada (procedente de instalaciones propias, PPAs o procesos de compra) sobre el total de energía consumida será, al menos, del 50%⁶.
Modelos económicos y sociales de gestión pública versus modelos colaborativos SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	Frente a las alianzas público-privadas para solucionar de manera colaborativa las necesidades de abastecimiento y saneamiento de agua en las distintas localidades a nivel mundial, la implantación de modelos con exclusividad en la gestión pública puede suponer pérdida de tecnificación, así como un problema respecto al vacío legal que esto puede suponer en empleados.	- En sostenibilidad, un aspecto clave son los modelos colaborativos que promueve Aqualia. Las alianzas público-privadas refuerzan los lazos entre los distintos agentes interdependientes de la sociedad y establecen un lenguaje común entre ellos que facilita el entendimiento entre personas y organizaciones, administraciones y entidades. - La implicación de Aqualia en aquellos territorios en los que opera son indicadores de su compromiso social.	El PESA 2021-2023 propone la creación de valor a través de las alianzas y colaboraciones, así como el impacto social favoreciendo proyectos para garantizar el acceso al agua.
Pandemias globales SOCIAL	La irrupción de la COVID-19 en el panorama global evidenció, por un lado, la vulnerabilidad de la sociedad, pero también ha sido un catalizador de otras transformaciones positivas que nos han hecho conscientes del grado de interdependencia entre las personas a nivel global.	- Durante 2022, Aqualia ha contado con los planes adecuados para mantener la seguridad y salud de los empleados y clientes mediante la activación de sistemas y planes de contingencia. - La compañía garantizó a los usuarios la calidad del agua del grifo, que se mantuvo sujeta a los tratamientos de desinfección habituales prestados por las empresas del sector, tanto públicas como privadas. - Sistemas de gestión de la calidad.	- Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, hoja de ruta para el logro de una gestión eficaz, eficiente y de mejora continua de la seguridad, la salud y el bienestar tanto de la plantilla como de su entorno familiar y social. - Calidad del agua y compromiso con los clientes.
Gestión eficiente para la excelencia en el servicio SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	- La falta de infraestructuras, o el mal estado de estas, suponen riesgos en el mantenimiento de los niveles de calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración, así como en la gestión eficiente del agua. - El déficit de inversiones en infraestructuras impacta en la sostenibilidad del sistema. Esto impide incorporar mejoras tecnológicas que aumenten la eficiencia.	- Los modelos de colaboración público-privada son una solución adecuada para construir estas infraestructuras de saneamiento avanzadas tecnológicamente. - Planes de obras e inversión para mantener la excelencia en el servicio. - La implantación de innovaciones tecnológicas permite el adecuado mantenimiento de las redes. - Iniciativas de escucha activa a los grupos de interés y planes de comunicación.	- Acuerdos y alianzas para el logro de estos objetivos conjuntos. - Comunicación transparente y fluida con los grupos de interés para buscar soluciones conjuntas y colaborativas. - Compromiso con el cliente para aportar soluciones innovadoras y resolutivas.

6. Para contratos MWC y BOT donde Aqualia opere con una antigüedad superior a tres años.

PRINCIPALES DESAFÍOS | TECNOLOGÍA Y CUMPLIMIENTO

Ámbito/riesgo	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Ciberseguridad SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	- La ciberseguridad puede conllevar diferentes riesgos, como son un potencial daño al medio ambiente, a las infraestructuras y a los servicios de gestión del agua, ligados a los sistemas de control <i>online</i> y a las redes informáticas. Estos riesgos pueden derivar en eventos de contaminación, deterioro, saturación o cierre de las infraestructuras físicas o digitales. - Asimismo, un potencial ataque podría comprometer la privacidad de los clientes.	En el contexto de digitalización en el que está inmerso Aqualia, entiende la importancia de los posibles riesgos ligados a la ciberseguridad y, por ello, desarrolla nuevas tecnologías a través de las cuales pueda prevenir potenciales riesgos.	- Compromiso con la seguridad cibernética de los ciudadanos. - Formación en ciberseguridad para la plantilla de Aqualia.
Brecha digital y tecnológica, y digitalización SOCIAL	- Las nuevas tecnologías crean nuevos empleos y, a la vez, destruyen otros existentes. También suponen riesgo de distribución desigual de la riqueza, violaciones de la intimidad, discriminación, etc. - A su vez, la digitalización es una ayuda en la lucha contra el calentamiento del planeta.	La inversión para el desarrollo tecnológico que está llevando a cabo Aqualia persigue mejorar la eficiencia y competitividad de los servicios, implementar procesos de digitalización en proyectos de gestión, comunicación y operaciones desde una perspectiva humana y respetuosa con el medio ambiente e impulsar municipios y ciudades más sostenibles, sociales y conectadas. El fin prioritario es ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.	- A través de la plataforma modular e integrada de Aqualia Live se concentran todos los servicios digitales que la compañía presta, convirtiendo la información en conocimiento gracias al <i>big data</i> y al <i>cloud computing</i>. - Campus/portal de formación corporativo (escuela de conocimiento). - Presencia en foros estratégicos, ferias y debates de referencia.
Cumplimiento normativo SOCIAL, REPUTACIONAL, AMBIENTAL	- La legislación, las regulaciones y las administraciones de los países también deben adaptarse a las exigencias normativas de los organismos internacionales. - La Directiva Europea 2020/2184 exige la transparencia y el acceso a la información en los parámetros de calidad del agua, para lograr un aumento de confianza de los clientes y un mayor consumo del agua del grifo.	- La innovación de Aqualia es clave en el sector del agua, que debe hacer frente a los requerimientos normativos impulsando proyectos relacionados con la aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión del ciclo integral del agua, a su uso y reutilización, etc. - Compañías como Aqualia deben asegurar la calidad de este recurso a través de un sistema de gestión de riesgo. Para ello, se deben realizar evaluaciones y controles del riesgo mediante planes de seguridad del agua que se inician en la zona de captación y llegan hasta el sistema de distribución domiciliaria. Además, deben prepararse programas de control operativo del suministro.	- Las distintas innovaciones que pueden llevarse a cabo requieren, nuevamente, de una gran inversión y de la colaboración público-privada. - Durante 2022, Aqualia ha presentado una serie de proyectos a las autoridades españolas con la finalidad de recibir financiación a través de los fondos europeos Next Generation. Asimismo, a lo largo de 2022 ha preparado proyectos para el PERTE de Digitalización que se presentarán en febrero de 2023.
Gobierno corporativo y ética SOCIAL Y REPUTACIONAL	Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales, vinculado a las relaciones con funcionarios, proveedores y otras autoridades.	- Modelo de Prevención de Delitos Penales. - Comité de Cumplimiento Normativo. - Política Corporativa Anticorrupción. - Código Ético y de Conducta.	Compromisos del PESA 2021-2023 en el eje de Ética y <i>compliance</i>.

Análisis de materialidad

ACCIÓN Y ESCUCHA PARA FORTALECER LA ESTRATEGIA

En los últimos cinco años, Aqualia ha escuchado e integrado en su estrategia los anhelos y expectativas de 25.000 personas que forman parte de sus diferentes grupos de interés.



La escucha activa es la base sobre la que Aqualia fundamenta los principales ejes y compromisos a nivel internacional. Y se lleva a cabo gracias a un estudio de materialidad que se realiza cada dos años y en el que están involucrados todos los grupos de interés.

Alineado con la información extraída en estos procesos de escucha, Aqualia ha desarrollado su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 (PESA), que revisa cada año y cuya actualización está prevista en 2023 para poder extender su acción a los nuevos países donde está presente.

Tomamos el pulso a nuestro entorno

En 2022, Aqualia actualizó y amplió el alcance de su estudio de materialidad estratégica, que identifica y analiza aspectos como el estado del contexto nacional e internacional, así como las tendencias sectoriales y otros puntos relevantes.

Para realizar esta última actualización, se realizó una investigación de 200 fuentes

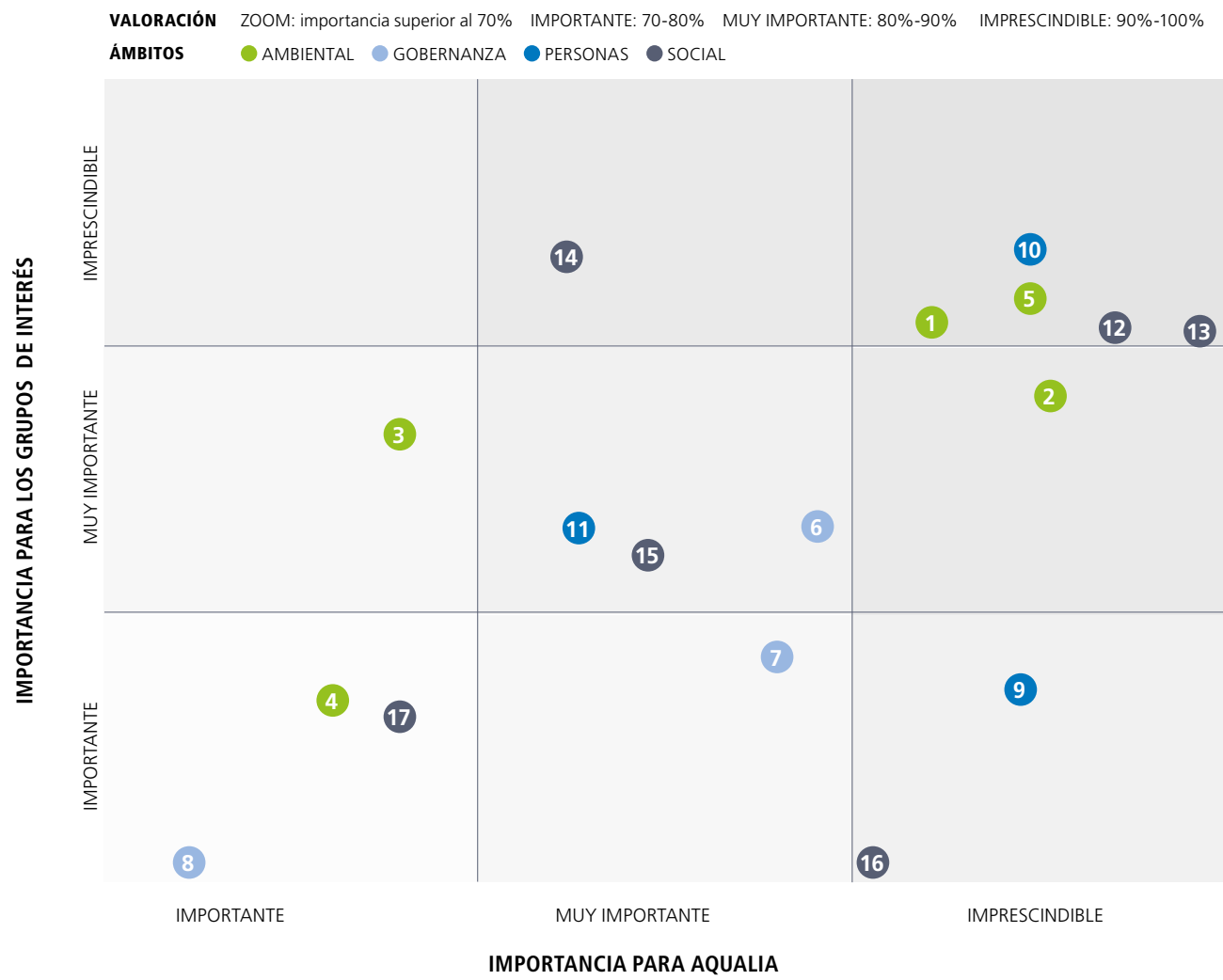


secundarias y entrevistas y encuestas a más de 5.000 personas pertenecientes a sus grupos de interés externos e internos. Debido a la gran cantidad de personas que rodean a la compañía dará comienzo en el segundo semestre de 2023.

El resultado: matriz de materialidad

Aqualia expone los diferentes temas de interés segmentados según cuatro ámbitos y con relación a su importancia para los grupos de interés y la compañía.

MATRIZ GLOBAL DE MATERIALIDAD



TEMAS MATERIALES	
1 Cambio climático y consumo energético responsable	9 Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica
2 Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente	10 Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado
3 Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos	11 Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral
4 Biodiversidad	12 Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos, digitales, sociales, etc.)
5 Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales	13 Uso de tecnología que permita optimizar la calidad del servicio del agua
6 Transparencia	14 Acceso al agua
7 Desarrollo del modelo de gestión ética (compliance) y formación en cultura ética	15 Promoción y respeto de los derechos humanos y creación de empleo estable
8 Relación, evaluación y homologación de proveedores	16 Colaboración y alianzas público-privadas
	17 Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas sociales

Actualización de la matriz por parte de los directivos

Este año, se ha pedido a los directivos de la compañía que seleccionasen los cinco asuntos materiales que consideran más relevantes. Así, en una escala del 1 al 10, cada uno ha valorado el impacto que, de acuerdo con la actividad de Aqualia, dichos temas tienen sobre la compañía y sobre el entorno.

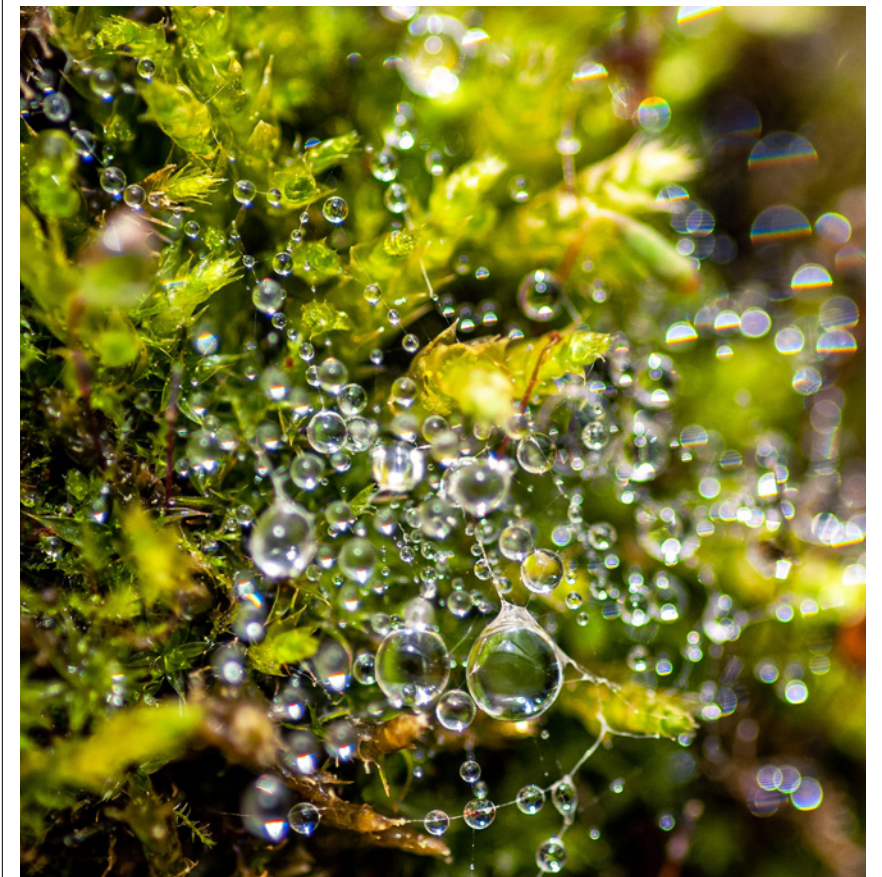
El TOP5 de temas materiales que más directivos incluyeron ha sido el siguiente:

- Infraestructuras y gestión adaptadas a los desafíos de la sociedad actual.
- Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible de los recursos.
- Economía circular del agua y gestión eficiente de los recursos naturales.
- Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación.
- Seguridad, salud laboral y bienestar.

El TOP5 de temas materiales con más puntuación por su impacto sobre la compañía y el entorno ha sido el siguiente:

- Cambio climático y consumo energético responsable: grado de consumo energético y planes de desarrollo de energía respetuosa con el medio ambiente.

- Infraestructuras y gestión adaptadas a los desafíos de la sociedad actual.
- Acceso al agua: la empresa facilita el acceso al agua a todas las personas incluidas aquellas en situación de vulnerabilidad.
- Innovación en medio ambiente, desarrollo de soluciones de I+D+i.
- Promoción, respeto por los derechos humanos y creación de empleo estable. Capacidad de la compañía para crear empleo en las comunidades en las que distribuye y abastece.



Estudio de satisfacción

DEL CLIENTE FINAL E INSTITUCIONAL

5.763 encuestas telefónicas realizadas a cliente final y 19 entrevistas a cliente institucional en España, Francia, Portugal y Georgia durante 2022.

Proceso de facturación

83,1%

satisfechos



Aqualia está comprometida con ofrecer un servicio de calidad, que genere un impacto positivo en la vida de las personas y, por ello, cada dos años realiza un estudio de satisfacción de sus clientes.

España

Este último estudio, que cuenta con 3.691 encuestas realizadas a cliente final y 19 entrevistas a cliente institucional, ha revelado un alto nivel de satisfacción de usuarios y ayuntamientos. Es destacable, por ejemplo, que en 2022 el índice de satisfacción global ha sido el segundo más alto de la serie histórica gracias a un porcentaje del 80,5%.

Cliente final

Ha crecido el número de clientes que están satisfechos con la atención al cliente. Otros datos de interés son el aumento de usuarios que ha pasado a usar la *app* (un 49%) o el mayor número de usuarios que solicitan información más personalizada por *e-mail*, *SMS* o *WhatsApp*.

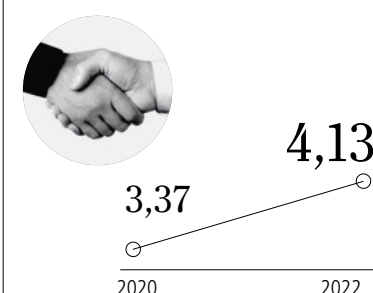
Cliente institucional

La satisfacción con el servicio recibe una valoración de 4,05 en una escala de 1 a 5, lo que supone una muy leve variación a la baja respecto a 2020 (4,12). El estudio muestra

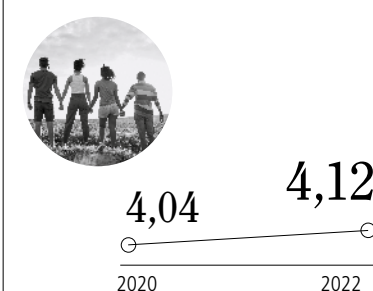
cómo más de 9 de cada 10 clientes institucionales están satisfechos con el servicio: el 94,8% lo valora como excelente, muy bueno o bueno.

Por su parte, el compromiso de Aqualia con la sociedad y el medio ambiente son los aspectos que obtienen una valoración ligeramente superior a la obtenida en 2020:

VALORACIÓN DEL COMPROMISO SOCIAL DE AQUALIA | PUNTUACIÓN SOBRE 5



VALORACIÓN DEL COMPROMISO AMBIENTAL DE AQUALIA | PUNTUACIÓN SOBRE 5



Francia

Cliente final

En 2022, se han realizado 300 entrevistas telefónicas a cliente final. Los resultados revelan que casi 9 de cada 10 clientes, exactamente el 88,9% (91,3% en el caso de SEFO y 85,3% en el caso de CEG), están satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado. También se ha analizado la satisfacción con el suministro, que asciende a un 2,95 sobre una puntuación máxima de 4.

Con respecto a los canales de contacto, el 55,6% conoce la línea telefónica y, de estos, el 68% la ha utilizado. Asimismo, el 27,4% conoce la oficina virtual y el 27,2% ha realizado alguna gestión *online*.

Portugal

Cliente final

En 2022, se han llevado a cabo 552 entrevistas telefónicas distribuidas entre las marcas que Aqualia tiene en el país. El índice de satisfacción se mantiene relativamente estable con respecto a 2020: 93,6% en 2020 frente a un 90,7% en 2022.

De las compañías de Aqualia entrevistadas, Aquafundalia ha quedado líder en valoración por parte de los clientes, seguida por Aquamaior, Cartagua y Aquaelvas.

Georgia

Cliente final

Este año se han realizado 1.220 encuestas telefónicas en Georgia: 401 corresponden a Rustavi Water Company y 819 a Georgan Water and Power.

En cuanto a las encuestas realizadas acerca de Rustavi Water Company y sus servicios, la compañía es la más conocida en su área de influencia: el 68% de los entrevistados sabía que era su compañía del agua. Asimismo, el 63% ha afirmado que está satisfecho o más o menos satisfecho con el suministro de

agua. Por su parte, un 43% de los entrevistados señala que prefiere el teléfono frente al 38% que dice utilizar el servicio *online*.

En relación con las encuestas realizadas para Georgian Water and Power, el 68% de los ciudadanos entrevistados la reconocen como su compañía del agua. Por su parte, el 73% de los encuestados reconoce estar satisfecho con el agua suministrada. Con respecto a la comunicación, el 47% de los entrevistados prefiere la línea telefónica frente al 31% que considera más efectivo el contacto *online*.



Comunicación transparente

DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para Aqualia, el diálogo con sus grupos de interés es estratégico. Para trasladar este mensaje, la compañía apuesta por reforzar su estrategia de comunicación como operador de un servicio público esencial.

En el periodo 2021-2022, Aqualia realizó un estudio para la actualización de sus grupos de interés a escala corporativa y en todas las zonas en las que opera. Fruto de este análisis, y con el objetivo de gestionar adecuadamente las actuaciones y

los canales de comunicación con los diferentes grupos, Aqualia estableció una priorización para determinar la relevancia de cada uno de ellos, los temas materiales de mayor interés y los canales de información preferidos por cada uno.

MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS Y TEMAS PRIORITARIOS POR AUDIENCIA

	GRUPO DE INTERÉS	CLIENTES Y USUARIOS	ENTIDADES REGULADORAS	SOCIEDAD	PROVEEDORES	SOCIOS EMPRESARIALES	ACCIONISTAS	PERSONAS
		Gobiernos nacionales Gobiernos regionales Ayuntamientos Centros públicos Empresas e industrias Regantes Ciudadanos	Local, regional, comarcal Nacional Internacional	Medios de comunicación <i>Influencers</i> Organizaciones de regantes Asociaciones sectoriales Asociaciones vecinales ONG 360° Empresas del sector Instituciones académicas	Proveedores locales Proveedores internacionales Proveedores estratégicos	Socios empresariales Socios en proyectos I+D+i Colaboradores y agentes	Accionistas Proveedores de capital	Directivos Mandos intermedios Técnicos Administrativos Atención al cliente Expatriados Subrogados Sindicatos
	Subgrupos							
	Canales de diálogo	Informe de Sostenibilidad Noticias en <i>web</i> corporativa aqualia.com Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas Otras <i>webs</i> y campañas de Aqualia Noticias en <i>webs</i> especializadas Redes sociales		Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas <i>Webs</i> especializadas Redes sociales Informe de Sostenibilidad Otras <i>webs</i> y campañas de Aqualia Noticias en <i>web</i> corporativa aqualia.com	Informe de Sostenibilidad LinkedIn Noticias en <i>webs</i> especializadas Noticias en <i>web</i> corporativa aqualia.com Otras <i>webs</i> y campañas de Aqualia Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas Redes sociales Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia <i>E-mail</i>		Informes corporativos Informe de Sostenibilidad <i>E-mail: flashes, newsletter</i> <i>Web</i> Intranet Aqualia ONE Redes sociales	Diálogo institucional y reuniones con el Consejo/ Comités/ Administración Intranet Aqualia ONE <i>App</i> empleados Be Aqualia Grupos de trabajo de WhatsApp Informe de Sostenibilidad Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas Redes sociales <i>E-mail: flashes, newsletter</i>
TEMAS PRIORITARIOS Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS* *Se consideran temas materiales aquellos cuya importancia ha sido valorada con una puntuación igual o superior a 7 por los grupos de interés.								
Cambio climático y consumo energético responsable		●	●	●	●	●	●	●
Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente		●		●	●	●	●	●
Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos		●	●	●	●	●	●	●
Biodiversidad		●	●	●	●	●		●
Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales		●	●	●	●	●	●	●
Transparencia		●	●	●	●	●		●
Desarrollo del modelo de gestión ética (<i>compliance</i>) y formación en cultura ética				●	●	●	●	●
Relación, evaluación y homologación de proveedores			●		●		●	
Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica		●		●	●	●		●
Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado		●		●	●	●	●	●
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral		●		●	●	●	●	●
Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual		●	●	●	●	●	●	●
Uso de tecnología que permita optimizar la calidad del agua		●	●	●	●	●	●	●
Acceso al agua		●	●	●	●	●	●	●
Promoción, respeto de los derechos humanos y creación de empleo estable		●	●	●	●	●		●
Colaboración y alianzas público-privadas						●		●
Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas locales		●	●	●	●	●		●

Comunicación interna

Prueba de la accesibilidad y transparencia que caracteriza la comunicación corporativa de la compañía es que en 2022 la *web* de Aqualia ha superado el millón de visitas. Asimismo, se ha adecuado el portal para garantizar la información sobre la calidad de las aguas destinadas al consumo humano a todos los clientes de los ayuntamientos españoles en los que se tiene responsabilidad del abastecimiento de agua, de acuerdo con la trasposición de la Directiva 2020/2184, que incluye un replanteamiento de los portales de información al ciudadano.

Nuestras redes sociales

Realidad social y cultura corporativa

En Twitter, la compañía ha ganado más de 500 nuevos seguidores hasta llegar a los 7.077.

En YouTube ya se sobrepasan los dos millones de visualizaciones, con un aumento de 175.104 durante 2022.

En LinkedIn, el número de seguidores se ha incrementado en un 45%, pasando de 25.833 en 2021 a 37.854 en 2022.

Como ejemplo de liderazgo de la compañía en el ámbito de las redes sociales dentro del sector está el respaldo que tuvo en redes la ponencia *El manual de uso y participación de empleados en RR. SS.*, que miembros del departamento de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa presentaron en las XXXVI Jornadas AEAS, celebradas del 28 al 30 de septiembre en Córdoba.

Debido a la internacionalización, la comunicación interna cobra cada día mayor relevancia en Aqualia, que encuentra necesario informar a toda la plantilla aprovechando los diferentes canales disponibles.



Durante 2022, se ha trabajado en adaptar los mensajes a los distintos tipos de públicos objetivo y que, básicamente, se dividen entre los trabajadores de oficina y aquellos que no disponen de cuenta de correo electrónico corporativo.

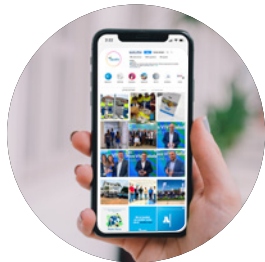
Durante 2022, se han enviado un total de 334 comunicaciones internas en diversos formatos (*flashes* informativos, *e-mailings* y notas internas), algunas de ellas en diferentes idiomas.

BUENA PRÁCTICA

1.200

personas

en Instagram



Somos más de 1.200 personas en nuestra comunidad de Instagram

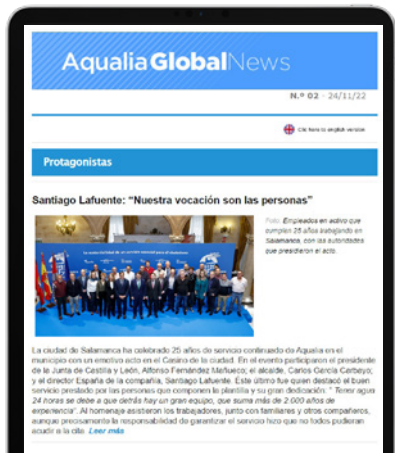
Visita el perfil de Instagram de Aqualia



A cierre de 2022 ya se contaba con más de 1.000 seguidores. Para la presentación de este último perfil se ha utilizado *El manual de uso y participación de empleados en RR. SS.*, publicado y

promovido internamente el año pasado y que continúa vigente como guía para que todos los profesionales de Aqualia sepan cómo usar correctamente sus redes sociales.

BUENA PRÁCTICA



Estrenamos nuevo canal informativo: Aqualia Global News

Como hito de comunicación interna, en noviembre se puso en marcha Aqualia Global News, una *newsletter* para toda la compañía. De periodicidad quincenal y secciones fijas, este nuevo canal interno

incluye entre 8 y 10 noticias de interés para toda la compañía en cada número y tanto en español como en inglés.

Nuestras líneas estratégicas

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 (PESA) funciona como el marco temporal perfecto bajo el que Aqualia trabaja los aspectos ASG.

La correcta gestión del ciclo integral del agua condiciona muchos de los propósitos globales a los que como sociedad nos enfrentamos: los medioambientales, como la adaptación al cambio climático o la protección de la biodiversidad; los sociales, como la accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables o la concienciación social en cuanto al cuidado y calidad de la misma; así como el desarrollo económico, puesto que la optimización de la gestión del ciclo del agua, su calidad y disponibilidad permiten mejorar la calidad de vida de millones de personas.

Durante el segundo semestre de 2022 se revisó el PESA, actualizando indicadores y modificando algunos proyectos. Con ello, Aqualia ha demostrado que tiene suficiente flexibilidad para adaptarse a los grandes retos. La compañía ha definido un rumbo a seguir y asume un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.

Un año más, y auditado con éxito por AENOR, Aqualia ha demostrado su elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental y su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Esto se manifiesta tanto

en el PESA como en los pilares que fundamentan su negocio.

Por su parte, la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Mundial ha alcanzado el nivel Avanzado. Aqualia promueve e integra en su cultura de empresa los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta forma, el PESA se enfoca a la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030 con una vocación de acción transversal, relacionada con el grado en que dichas metas se vinculan a la actividad de la compañía.



Un plan para la Década de Acción

Alineado con la estrategia de la compañía y con la Agenda 2030, el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 establece los ejes de actuación y propone iniciativas concretas destinadas a maximizar la contribución de Aqualia al desarrollo sostenible.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de Aqualia se ha diseñado para ayudar a la compañía a superar sus debilidades y potenciar sus fortalezas, de manera que sea capaz de evitar las amenazas y aprovechar al máximo las oportunidades.

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación, adaptación al cambio climático ODS 6, 7, 12, 13, 15 y 17	Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación.	Impulsar las iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.	Dirigidos a la: • Reducción del consumo hídrico • Optimización energética y reducción de emisiones • Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad • Traslado tecnológico de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D+i a la producción

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 2 | EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

PRIORIDAD MENA En los últimos años se ha dado un mayor número de eventos con alto impacto ambiental. Sin embargo, todavía hay espacio para mayor concienciación e implantación de planes de mitigación y adaptación a nivel país. ODS 6, 12 y 17	PRIORIDAD Europa Destaca la mayor concienciación respecto a consumos energéticos, aprovechamiento de recursos, consumo responsable y economía circular. Preocupan asuntos como la obsolescencia en las infraestructuras o la sequía que afecta a la disponibilidad del agua. ODS 6, 7, 12, 13 y 17	PRIORIDAD LATAM Aunque importantes, tienen otras prioridades como son el acceso al agua, el uso eficiente del agua sin desperdiciar y la concienciación y gestión de recursos naturales. ODS 6, 12, 15 y 17	PRIORIDAD España Aqualia está muy focalizada en estos temas en los últimos años, aunque aún queda un camino por recorrer para integrarlo más en la cultura de todos los empleados de la compañía. ODS 6, 7, 12, 13, 15 y 17
--	--	---	---

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Tecnología para una gestión integrada ODS 6, 9, 11 y 12	Digitalizar el ciclo integral del agua para la mejora del servicio al cliente y gestionar eficientemente los recursos bajo la plataforma Aqualia Live.	Lograr una tecnología que permita un uso eficiente de recursos y una gestión eficientes para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.	Dirigidos a implantar todas aquellas herramientas que mejoren y agilicen la gestión y el servicio a los clientes. Destacan los dirigidos a: • Atención omnicanal al cliente • Gestión de activos y mantenimiento • Plataforma Water Analytics • Eficiencia en la gestión • Comunicación con las personas que conforman la plantilla • La ciberseguridad cobra cada día más relevancia

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 3 | TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

PRIORIDAD MENA La integración de la tecnología en los procesos repercutirá en la reducción de costes y precios más competitivos. ODS 6 y 12	PRIORIDAD Europa Relevancia de la tecnología, tanto para mejorar la calidad del agua como para enfrentarse a los retos y desafíos globales. La ciberseguridad es un tema cada día más relevante para los clientes. ODS 6, 9 y 12	PRIORIDAD LATAM La transferencia tecnológica para la eficiencia en la gestión de recursos escasos, así como para abaratar costes y ofrecer mayor calidad es muy relevante en países como Colombia y redundará en beneficio de los ciudadanos. ODS 6, 9 y 12	PRIORIDAD España Aqualia pone a disposición de los clientes la tecnología para optimizar recursos y mejorar la calidad del agua. Sin embargo, es preciso que la sociedad entienda el esfuerzo económico que esto supone. Para ello, se deberá comunicar adecuadamente los beneficios de la transición digital. ODS 6, 9 y 12
---	--	---	--

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Gestión de personas ODS 3, 5, y 8	Avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.	Seguir contribuyendo con los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable.	Dirigidos a seguir avanzando en: • Materia de conciliación • Sensibilización sobre la diversidad • Promoción de la salud y de la seguridad, desarrollo de proyectos psicosociales y emocionales • Posicionamiento de Aqualia como <i>employer branding</i> • Plan de apoyo al expatriado • Formación y creación de espacios de encuentro

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 4 | PERSONAS

PRIORIDAD MENA La plantilla de Aqualia traslada la cultura corporativa a estos países. Cobra especial importancia la formación y transmisión del <i>know-how</i> a los empleados. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD Europa La normativa europea favorece la igualdad, diversidad e inclusión social. Cobra relevancia la retención del talento y la preocupación y cuidado de las personas. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD LATAM El logro de la igualdad de las personas, así como la aplicación de innovación y tecnología al negocio pasa por la formación y la implantación de planes de carrera. ODS 3, 5 y 8	PRIORIDAD España La normativa europea favorece la igualdad, diversidad e inclusión social. Cobra relevancia la retención del talento y la preocupación y cuidado de las personas. El salario conlleva aspectos emocionales. ODS 3, 5 y 8
--	--	--	--

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Ética y <i>compliance</i> ODS 16	Alineamiento para la toma de decisiones y difusión de buenas prácticas.	Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura, los valores éticos y el <i>compliance</i> de Aqualia a través de una implantación 360°.	Dirigidos al desarrollo del Modelo de <i>Compliance</i> , la formación en cultura ética y la homologación de proveedores.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 5 | ÉTICA Y COMPLIANCE

PRIORIDAD MENA La implantación del Modelo de <i>Compliance</i> con los socios empresariales y con expatriados. ODS 16	PRIORIDAD Europa Las políticas y modelos de cumplimiento para el desempeño ético son necesarias para la legitimidad y reputación social de la empresa. La implicación de los proveedores en el negocio responsable es crucial para avanzar juntos. ODS 16	PRIORIDAD LATAM Hay una clara hoja de ruta que dirige los esfuerzos realizados para la implantación del código ético con terceros. ODS 16	PRIORIDAD España La cultura ética y de <i>compliance</i> está implantada en la compañía a través de la formación en la compañía y la sensibilización en empresas proveedoras. Avala el trabajo y la profesionalidad de la compañía. ODS 16, 17
---	---	---	--

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Impacto social ODS 6	Programas de acción social y mecanismos para garantizar a todos el acceso al agua, así como medición del impacto de los proyectos.	Definir del esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua para reforzar el vínculo con las comunidades.	Dirigidos a programas de acción social y mecanismos para garantizar el acceso al agua para todos, así como el establecimiento de los mecanismos de medición del impacto de los proyectos de Aqualia en los países en los que presta su servicio de gestor integral del ciclo del agua.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 6 | IMPACTO SOCIAL

PRIORIDAD MENA A nivel país, Aqualia contribuye con los países con la creación de empleo durante la vigencia de los contratos. Y con personal técnico local que pueda desarrollar los proyectos una vez finalizada la fase de Aqualia. ODS 6	PRIORIDAD Europa En Europa hay planes de pago y planes de acceso al agua. Y de creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera. Una vez más, la integración social conlleva legitimación social y reputación. ODS 6	PRIORIDAD LATAM Accesibilidad al agua a través de tarifas sociales y estratificadas de acuerdo con la capacidad económica de la gente. Así como creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera. ODS 6	PRIORIDAD España Aqualia se rige por principios de contribución en las localidades en las que opera en cuanto a contratación de personas, proveedores locales, colaboración para la formación FP Dual. Acceso al agua a toda la población sin dejar a nadie atrás. ODS 6
--	---	--	--

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Alianzas estratégicas ODS 6, 9 y 17	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS.	Contribuir con los ODS de Aqualia desde las alianzas estratégicas.	Dirigidos a establecer alianzas con terceras partes en el ámbito académico, tecnológico, empresarial, sectorial, social, etc. para lograr una contribución real a los ODS.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 7 | ALIANZAS ESTRATÉGICAS

PRIORIDAD MENA Socios empresariales locales con quienes se llevan a cabo colaboraciones empresariales. ODS 6 y 17	PRIORIDAD Europa Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales para lograr mayor implicación. ODS 6 y 17	PRIORIDAD LATAM La colaboración con socios locales permite una mayor aportación local. ODS 6 y 17	PRIORIDAD España Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales para lograr mayor implicación. Así se gozará de una mayor legitimidad social. ODS 6, 9 y 17
---	--	---	--

Líneas estratégicas	Foco principal	Objetivos	Principales proyectos
Comunicación estratégica ODS 12 y 13	Un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia.	Comunicar el valor que aporta Aqualia como gestores del servicio público del agua.	Dirigidos a unificar un relato narrativo coherente y a desarrollar el rol pedagógico de la marca sensibilizando a las comunidades frente a los riesgos relevantes tanto a nivel interno como externo.

ÁMBITOS DE TRABAJO POR ZONA GEOGRÁFICA EN LÍNEA 1 | COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

PRIORIDAD MENA La idiosincrasia de esta zona mantiene estándares de comunicación menos exigentes con las empresas. ODS 12	PRIORIDAD Europa La comunicación transparente y los canales de comunicación con los grupos de interés son necesarios en Europa. Tanto información sobre la actividad como información sobre desempeño financiero y no financiero a las autoridades e inversores. ODS 12 y 13	PRIORIDAD LATAM La ley exige la comunicación transparente. Además, esta empodera a la empresa y promueve la confianza de los clientes con la compañía puesto que se adelanta a las posibles situaciones polémicas. ODS 12 y 13	PRIORIDAD España La comunicación transparente es clave para transmitir mensajes claros. Aqualia quiere ser proactiva en la comunicación y el diálogo transparente. ODS 12 y 13
---	--	--	--

Gobierno sostenible y transparente

Somos gestores privados de un bien público. Nos debemos a los ciudadanos y es por ello que operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.

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



En primera persona...

“El cumplimiento normativo va mucho más allá de cumplir la norma: es cumplir la norma, por supuesto, pero también con los principios y valores éticos de Aqualia”

La gobernanza resulta imprescindible a la hora de integrar la sostenibilidad en el modelo de negocio de una compañía e implica, entre otras muchas tareas, ser capaz de conocer y gestionar los riesgos ASG.

Jesús Ortega lidera la dirección de Cumplimiento normativo de Aqualia desde 2018 y, como tal, es el responsable de la implantación y transmisión de una correcta cultura ética a todos los miembros de la plantilla y al resto de los grupos de interés de la compañía. También tiene el cometido de ajustar al Modelo de Cumplimiento los procedimientos internos, un requerimiento necesario para superar el *tsunami* regulatorio en Europa, y trasladar al resto de las regiones la cultura ética y la firme apuesta de Aqualia por la sostenibilidad.

¿Cómo afronta Aqualia el reto del cumplimiento normativo?

Antes de nada, me gustaría matizar que no me gusta utilizar el concepto de cumplimiento normativo. Aunque el departamento se llama así, a veces la traducción directa nos limita un poco. Lo cierto es que lo que hacemos

va mucho más allá de cumplir la norma: es cumplir la norma, por supuesto, pero también los principios y valores éticos de Aqualia, que en muchas ocasiones van mucho más allá de lo que establece la ley. Dicho esto, estoy convencido de que el mayor reto de este equipo es convertirnos en un aliado del negocio y así nos deben ver los departamentos de producción. Creo, humildemente, que lo estamos consiguiendo.

Nuestra evolución discurre en paralelo a la identificación de riesgos y es cierto que, desde el principio, estamos muy focalizados en el respeto al medio ambiente y a la calidad del agua. Pero no solo del agua que llega a los hogares, también de la que devolvemos a la naturaleza.

En el ámbito social, vamos a seguir aportando en positivo gracias a la puesta en marcha del Comité para la Diversidad. Todos los que formamos parte de este comité trabajamos desde el absoluto convencimiento de que las empresas más diversas son las más abiertas al crecimiento y las más adaptables a los diferentes entornos de trabajo.

Por lo que respecta a la gobernanza, nos hemos involucrado

muchísimo en la mejora de los procedimientos, en adaptar los existentes al Código Ético y a las políticas del Modelo de Cumplimiento. También hemos impulsado nuevos procedimientos que han hecho de Aqualia una compañía aún más transparente y robusta.

La propuesta de Directiva Europea sobre Diligencia Debida señala a la empresa como la responsable de los impactos de su cadena de valor sobre los derechos humanos y el medio ambiente. ¿Qué mecanismos tiene Aqualia para medir, controlar y mitigar sus impactos?

El riesgo cero no existe, pero debemos proponer siempre controles para mitigar los potenciales impactos derivados de nuestra actividad y en Aqualia los tenemos y los hemos revisado periódicamente durante estos años.

También disponemos de procedimientos para analizar a nuestros socios y colaboradores. Revisamos los niveles de implantación de sistemas de *compliance*, los expedientes en temas de corrupción, las infracciones relativas a competencia, etc. Creo que, de cara a la propuesta de directiva, estamos preparados para

JESÚS ORTEGA

DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

#Gobernanza #TsunamiRegulatorio #Anticipación

analizar también cómo de sólidos son en el ámbito del respeto y promoción de los derechos humanos y el medio ambiente.

El departamento es relativamente nuevo. ¿En qué estado se encuentra? ¿Qué próximos pasos contemplan para seguir impulsando la cultura ética en Aqualia?

Cuando hace cuatro años se implantó un sistema de *compliance*, los compañeros se mostraban algo temerosos y compartían abiertamente sus dudas. Al ser un departamento nuevo, creo que hicimos lo correcto: realizamos una integración progresiva, sin entrar directamente a plantear y realizar cambios. Creo que, gracias a ello, todos los miembros de la plantilla han ido viendo los beneficios de tener un equipo de Cumplimiento normativo y cómo influye en la mejora de la forma de trabajar si lo hacemos con procedimientos siempre alineados con los valores y principios de Aqualia.

Aunque el departamento nació como un sistema de prevención penal de la comisión de delitos, hemos ido ganando terreno: el Modelo de Cumplimiento va llegando a ámbitos que no estaban previstos y lo estamos haciendo de forma transversal.

En los últimos cuatro años hemos avanzado muchísimo en la implantación del modelo y no solo en las sociedades 100% propiedad de Aqualia. El reto ha estado en llegar a lugares más alejados, no geográfica sino culturalmente, allí donde no se tiene identificado qué

es el *compliance* o en los que no hay un modelo ético que seguir en las compañías. Ahí nos hemos enfocado este último año y hemos llegado con éxito.

El riesgo cero no existe, pero debemos proponer siempre controles para mitigar los potenciales impactos derivados de nuestra actividad

El PESA 2021-2023 cuenta con una línea dedicada a Ética y *compliance*. ¿Qué proyectos se han abordado a través de esta línea durante 2022?

En Oriente Medio hemos conseguido implantar modelos basados en el de Aqualia y, en algunos casos concretos, el propio de Aqualia. También en Colombia, donde la ley es muy exigente y hemos tenido que adaptarnos, así como en México y en Georgia. Hemos avanzado mucho y nos quedan muy pocas sociedades para la implantación completa del modelo. A ello se suma que hemos dado formaciones sobre el Código Ético y de Conducta en países como Arabia Saudí, Emiratos, Colombia y México.



Destacaría también la publicación de los *Compliance Tips*, píldoras informativas que antes se lanzaban solo en España, pero que ahora llegan a todos los países en los que estamos presentes.

¿Qué logros alcanzaron durante 2022?

Destacaría una acción que nos ha hecho crecer en cultura ética: la designación de Compliance Officers locales, un hito importantísimo en el desarrollo de la estructura de Aqualia. Pretender llegar desde Madrid a los 18 países donde operamos es imposible, pero gracias a estos nombramientos nos resulta mucho más fácil la transmisión de nuestra cultura ética.

¿Y qué nuevos retos abordarán?

Tenemos que centrarnos en la difusión de la cultura en las sociedades participadas en las que tenemos socios. No es solo la implantación, debemos explicar con detalle cómo ponerla en práctica.

Otro reto es seguir formando a los equipos en buenas prácticas e integridad y fortalecer los controles implantados en la compañía. Y seguir trabajando mano a mano con el negocio, apoyarles en sus necesidades para mejorar su día a día.

Órganos de gobierno

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

FÉLIX PARRA

DIRECCIONES TERRITORIALES

ESPAÑA

Director
Santiago Lafuente

Zona I
Juan Carlos Rey

Zona II
Juan Luis Castillo

Zona III
Lucas Díaz

INTERNACIONAL

Director
Luis de Lope

Zona Europa
Guillermo Moya

Zona MENA
José Enrique Bofill

Zona Américas
José Miguel Janices

DIRECCIONES CORPORATIVAS

Dir. Asesoría Jurídica
Elena Barroso

Dir. Compras
Alberto Andérez

Dir. Comunicación y Sostenibilidad Corporativa*
Juan Pablo Merino

Dir. Cumplimiento Normativo
Jesús Ortega

Dir. Económica y Finanzas
Isidoro Marbán

Dir. Operaciones y Tecnología
Pedro Rodríguez

Director Adjunto
Javier Santiago

Dir. Gestión Clientes y T.I.**
Miguel Perea

Dir. Personas y Cultura
Carmen Rodríguez

*En marzo de 2023, el departamento de Comunicación y RSC cambió su nombre a Comunicación y Sostenibilidad Corporativa.

**Desde marzo de 2023, M^a Angeles Vicente no forma parte de la compañía. Sus funciones han sido asumidas por Miguel Perea.

Valores, cultura y Código Ético

Como empresa privada que gestiona un bien público, Aqualia cumple 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 para todos los ciudadanos. Los valores de Aqualia inspiran su cultura y el Código Ético. Guiados por el ritmo que marca la compañía, todo su equipo lleva estos valores a aquellos países en los que operan.

Prueba del compromiso de Aqualia con el desarrollo sostenible, la compañía es, desde finales de 2020, 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 Aqualia ha llevado a cabo durante 2022, de acuerdo con este compromiso con los diez principios del Pacto Mundial, así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, en la dimensión interna, el Código Ético y de Conducta recoge los principios básicos que todos los proveedores, socios y colaboradores deben cumplir.



Modelo de *Compliance*

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla una serie de acciones para implantar la cultura ética a lo largo de toda su actividad y en todos los países en los que opera.

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE

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 anticorrupción
Desempeño 2021	96%			76%
Desempeño 2022	100%			89%
Objetivo	100% en 2023			90% en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 16.5 Meta 16.6			

*Sociedades existentes a 31 de diciembre del año anterior reportado.
**Empleados que tienen cuenta de correo electrónico corporativa y acceso a los sistemas de información de la compañía en su puesto de trabajo.

El desempeño de Aqualia es medible y valida su propósito y forma de hacer las cosas en cada región donde opera la compañía. Así, en 2022, Aqualia ha alcanzado el 88% de implementación del modelo de gestión ético y transparente en la compañía. Este porcentaje baja respecto al 100% debido a la adquisición materializada en el último trimestre de 2022 de nueve sociedades en Colombia y a la constitución de una sociedad en Francia que, a cierre de año, no tenía actividad.

El Modelo de *Compliance* abarca tanto el cumplimiento como los principios y valores que Aqualia refleja en su cultura y en su Código Ético. Este modelo, que se viene integrando en la compañía desde 2018, se ha convertido en un aliado para el logro de los objetivos marcados en las distintas áreas del negocio. Por otro lado, el modelo contribuye, a partir de la identificación de los riesgos y a través de la implantación de procedimientos de diligencia, a configurar sociedades más justas y humanas en todos aquellos países en los que Aqualia lleva a cabo su actividad.

La compañía trabaja en la implantación de este Modelo de *Compliance* en todas las empresas sobre las que tiene control operativo. Así, en todas ellas, se han puesto en marcha los controles para mitigar los riesgos de corrupción. Entre estos, destacan entre los más significativos: el cohecho, la 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. Para la prevención de todos ellos, Aqualia establece el Modelo de Cumplimiento y el Sistema de Control.

Logros y objetivos

Durante 2022, se ha trabajado de manera coordinada con los departamentos de *Compliance* de todas las sociedades del perímetro para en la definición de acuerdos marco que contengan el modelo de normativa interna a

aplicar en dichas organizaciones. Igualmente, se han desarrollado modelos de *compliance* en varias de las sociedades mixtas, en las que Aqualia participa con Administraciones locales.

En el caso de Georgian Global Utilities JSC y sus filiales en el perímetro de grupo de

empresas de Aqualia, el Consejo de Administración de dichas sociedades ha aprobado el Modelo de *Compliance* de Aqualia; de esta manera, el grupo de empresas georgiano queda integrado en el sistema de la compañía.



● Vista aérea de Tiflis, Georgia.

BUENA PRÁCTICA

Nombramiento de Compliance Officers locales

Aqualia también ha trabajado intensamente en la expansión internacional de la función de *compliance* a través de los Compliance Officers locales. Esta figura permite a Aqualia transmitir sus valores en los países en los que opera, desde una dependencia

funcional del Chief Compliance Officer de Aqualia. Cabe destacar la designación de un Compliance Officer para la actividad de Aqualia en la República de Georgia con dependencia funcional del Chief Compliance Officer de Aqualia.

En Colombia, la compañía ha aprobado los programas SAGRILIFT (prevención de blanqueo de capitales) y PTEE (transparencia y ética) para la sucursal de Aqualia Intech en el país, así como, a principios de enero 2023, para las sociedades de Aqualia en Villa del Rosario y Latinoamérica, basados todos ellos en el Modelo de *Compliance* de Aqualia.

A pesar de que algunos de los países en los que Aqualia desarrolla su actividad cuentan con una regulación menos desarrollada, la compañía ha implantado este modelo global de *compliance*, que permite supervisar la actividad que afecta a todos los países. Así, Aqualia aplica de manera corporativa los estándares internacionales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) en su regulación propia de compañía.

a) Políticas y procedimientos en materia de *compliance*

En 2022, el Consejo de Administración de Aqualia aprobó la Política de Competencia del Grupo FCC, al que pertenece, que ha entrado a formar parte del Modelo de Cumplimiento siguiendo, así, la recomendación dada a este respecto por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la guía publicada a tal efecto.

También se ha llevado a la práctica la aplicación del procedimiento de gestión de procesos de M&A (fusiones y adquisiciones), en los que el departamento de

Cumplimiento Normativo de Aqualia también ha participado activamente durante los procesos de *due diligence* de los sistemas de *compliance* de las sociedades objeto de análisis.

b) Evaluación de riesgos y sistema de control

A lo largo de 2022, se ha continuado con la autoevaluación de ejecución de controles por parte de los dueños de control y de proceso, que ha sido realizada al 100%, permitiendo conocer el nivel de ejecución de dichos controles, así como posibles mejoras a desarrollar a partir de la información facilitada por los dueños. A partir de la información suministrada por dueños de control y de proceso en la autoevaluación, la Dirección de Cumplimiento realiza un análisis que traslada a los correspondientes dueños de proceso para trabajar en las mejoras detectadas.

En 2022, se han evaluado el 100% de los procesos (23 en total) relacionados con riesgos de corrupción.

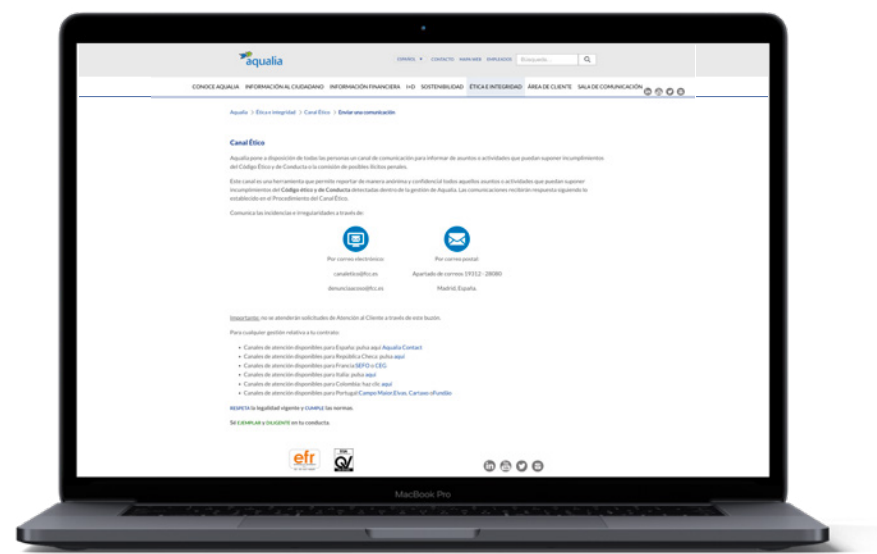
Durante los meses de noviembre y diciembre se han incorporado al proceso de autoevaluación de controles anticorrupción las sociedades Aqualia Latinoamérica y Aqualia Villa del Rosario en Colombia.

También este año cobra especial relevancia para la evaluación de riesgos, la monitorización realizada, desde la segunda línea de defensa, por el departamento de *Compliance*. En ella, se analizan los procesos identificados en la actividad de Aqualia mediante muestreos de las evidencias que dan prueba de la ejecución de controles por parte de la compañía. Esto permite conocer si las evidencias son lo suficientemente robustas como para mitigar los riesgos iniciales identificados y, en caso de ser mejorables, proponer planes de acción efectivos que permitan tener controles eficaces, trabajando así en la mejora continua del sistema de *compliance*.

Además, desde la tercera línea de defensa, se ha llevado a cabo por parte de la Dirección de Auditoría Interna la revisión del Modelo de Cumplimiento donde se ha verificado el correcto desarrollo y avance del Sistema de Gestión de *Compliance* dentro de Aqualia.

c) Canal Ético

Aqualia dispone de un Canal Ético alojado en su *web*, accesible a cualquier público de interés: clientes, proveedores y empleados —estos últimos pueden acceder también a través de la Intranet One—. A través de este canal se recibe cualquier tipo de denuncia



● Web del Canal Ético.

o alerta sobre el bienestar laboral, el cumplimiento de la normativa, la calidad del servicio a clientes o el impacto ambiental. Estas denuncias son después calificadas por el Comité de Cumplimiento del Grupo FCC, que las evalúa y procede a archivarlas para que quede

registro o bien a tomar las medidas necesarias para solucionarlas.

Todas las notificaciones correspondientes a Aqualia recibidas a través del Canal Ético son transmitidas al Director de Cumplimiento Normativo de

Aqualia, que es el responsable de darles seguimiento.

Durante 2022, se recibieron un total de 74 alertas en el Canal Ético sobre las 53 recibidas en 2021. Destacan las que se refieren a asuntos relacionados con los clientes y que a lo largo de este año se ha mantenido la divulgación sobre el Canal Ético a todos nuestros empleados, así como la accesibilidad a todos los *stakeholders* de Aqualia a través de su página *web*.

d) Formación sobre el Modelo de *Compliance*

Aqualia entiende que el liderazgo ético comienza por la implicación de sus miembros directivos a través de la formación e información. Solo desde el ejemplo en el desempeño del negocio responsable los directivos trasladan al resto de

BUENA PRÁCTICA

Compliance Tips: consejos y cultura ética

Como parte de la concienciación de los empleados en materia de *compliance*, periódicamente se difunden por *e-mail* los llamados Compliance Tips, consejos con los que se ha incidido en las principales políticas de *compliance*. Entre otros asuntos, se ha explicado cuál es el papel de *compliance*, cómo funciona el procedimiento e investigación y respuesta

ante una alerta recibida, el objetivo en la nueva Política de Competencia. Por otro lado, también se puso en marcha una campaña llamada #CultivemoslaIntegridad, en la que se ha incidido en actuar con integridad, acompañada de un *pack* con semillas para que los empleados las sembrasen y las vieran crecer.

la compañía la cultura ética y de *compliance*. Por eso, los miembros de los órganos de gobierno y el Comité de Dirección de Aqualia son los primeros en tomar parte activa en la implantación y desarrollo de las políticas y los procedimientos que tiene la organización para luchar contra la corrupción.

En este sentido, todos los miembros del equipo de dirección de la actividad de Aqualia en Colombia recibieron formación sobre los principios que se recogen en el Manual SAGRILIFT y PTEE⁷, a partir de la aprobación de este manual en Colombia.

La consolidación del Campus de formación, como plataforma para el lanzamiento de formaciones

En 2022, 4.281 empleados fueron informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción (33,8%) y 3.180 se formaron en esta materia (25,1%)⁸.

online, ha permitido acelerar la implantación de la cultura ética y el Modelo de *Compliance* y llegar a jurisdicciones como Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos, donde se ha podido proporcionar formación sobre ética y lucha contra la corrupción a sus empleados con acceso informático.

En 2022, se ha lanzado en España una nueva formación sobre el Código Ético y de Conducta con una altísima tasa de finalización, que ha ascendido al 98% por parte de los empleados convocados.

Además, en todas las jurisdicciones donde Aqualia opera, se ha continuado con las formaciones en ética y prevención de la corrupción a todos aquellos nuevos

empleados que se han incorporado a la sociedad durante 2022. Del mismo modo, se ha proporcionado esta formación a aquellos socios que, tras ser analizados mediante el proceso de *due diligence*, se ha detectado que no disponen de un sistema de *compliance* suficientemente desarrollado, principalmente, por tratarse de pequeñas o medianas empresas.

Sobre el Código Ético y de Conducta

En 2022 se ha seguido desarrollando la formación del Código Ético y de Conducta (2.610 personas han recibido esta formación). Entre ellos, están todos los nuevos empleados que entraron a formar parte de Aqualia en 2022 (en España) y que contaban con acceso *online*. La convocatoria para la formación sobre el Código Ético y de Conducta se pudo seguir en el Campus de formación corporativo.

También se ha realizado formación sobre anticorrupción: la relación con funcionarios públicos en el Grupo FCC (791 personas). Asimismo, se han organizado formaciones sobre el Modelo de Cumplimiento para los dueños del control y los dueños de proceso (88 personas). Y 1.217 personas han participado en una formación sobre ciberacoso.

e) 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, la compañía tiene un Código de Conducta Fiscal propio, de obligado cumplimiento para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del Grupo.

Por otro lado, Aqualia dispone de un Canal Ético a través del cual los grupos de interés pueden informar de cualquier práctica inadecuada en materia de fiscalidad.



7. SAGRILIFT: Programa de prevención de blanqueo de capitales. PTEE: Programa de transparencia y ética.
8. La base de empleados utilizada son 12.673, incluye el total de empleados que ha habido durante el año.

Cadena de suministro responsable y debida diligencia

Aqualia cuenta con 15.288 proveedores, de los cuales 14.940 son locales y 348 son globales.

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE

Línea de trabajo	Homologación de proveedores	
Plan de acción	Implantación del proceso de homologación de proveedores	Sensibilización de empresas proveedoras
Indicador	% proveedores homologados NALANDA (sobre los susceptibles de homologación*)	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
Objetivo	80% en 2023	4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 16.6	Meta 17

*Criterios proveedores susceptibles de homologación: proveedores cuya facturación supera los 50.000€ (2021).
- Proveedores seleccionados en base a la clasificación de los materiales considerados de riesgo por Compliance con facturación >10.000€.
- Proveedores del listado de actividades peligrosas que han facturado en 2021.
Con estos criterios el listado de proveedores susceptibles de homologación asciende a 1.137 (2021).

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla una serie de acciones para implantar la cultura ética a lo largo de toda su actividad y países en los que opera.

La gestión de la cadena de suministro es, cada día, más relevante en el contexto económico y social global. Esto se debe tanto a la creciente presión regulatoria en materia de sostenibilidad, como a la presión de la comunidad inversora. Especialmente para una compañía como Aqualia, que cada año adquiere más peso en el ámbito internacional.

Entre la normativa internacional, destaca la propuesta de la Directiva de la Comisión Europea sobre la diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad, con objeto de fomentar un comportamiento empresarial sostenible y responsable a lo largo de las cadenas de suministro mundiales. Aqualia, junto con el resto de las empresas del Grupo FCC, se prepara para acometer esta nueva normativa.



a) Diligencia debida con terceras partes

Ante la próxima entrada en vigor de la Directiva Europea sobre la diligencia debida, el grado actual de desempeño en *compliance* y preparación sitúa a la compañía en una posición óptima para la integración normativa en la gestión de la compañía.

- Durante 2022, Aqualia continuó con las actividades de análisis de terceras partes de Aqualia en materia de cumplimiento y debida diligencia. Esta evaluación de los terceros se lleva a cabo siguiendo el principio de proporcionalidad y con un enfoque al riesgo. Especialmente, Aqualia trabajó en el análisis de los clientes industriales.
- Y, por otra parte, se ha desarrollado el proceso de homologación de proveedores en la actividad que Aqualia desarrolla en Colombia.
- A fecha 31 de diciembre de 2022, a nivel corporativo, se han recibido 82 solicitudes internas para analizar a terceras partes que formaban

parte de 50 proyectos distintos. De los informes de valoración final emitidos por la Dirección de Cumplimiento, un 22% de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto; un 47%, de riesgo medio y un 31%, de riesgo bajo. En función de los niveles de riesgo se aplican medidas de mitigación y, posteriormente, se monitoriza la correcta implantación de dichas medidas.

Debida diligencia en la estrategia

El marco integrado para garantizar una compra responsable está caracterizado por:

- Cumplimiento de los principios básicos del Código Ético y de Conducta que deben cumplir todos los proveedores, socios y colaboradores, así como el cumplimiento de los principios de transparencia, competitividad y objetividad.
- Compromiso de aceptación y cumplimiento de cláusulas éticas, incluyendo la Política Anticorrupción de Aqualia.

b) Proceso de *due diligence* a proveedores

Los nuevos proveedores son evaluados y seleccionados en función de los criterios establecidos en el proceso de selección de proveedores. A partir de las conclusiones obtenidas del proceso de *due diligence*, 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. Todos los

nuevos proveedores son evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales establecidos por Aqualia. Un total de 368 proveedores fueron evaluados en relación a los impactos ambientales.



Evaluaciones realizadas por tipo de proveedor*

5%
proveedores globales

95%
proveedores locales

*Criterios proveedores susceptibles de homologación:
- Proveedores cuya facturación supera los 50.000 € (2022).
- Proveedores seleccionados en base a la clasificación de los materiales considerados de riesgo por *compliance* con facturación > 10.000 €.
- Proveedores del listado de actividades peligrosas que han facturado en 2022.
Con estos criterios el listado de proveedores susceptibles de homologación asciende a 911 (2022).

c) Proceso de homologación de proveedores

Durante 2022, Aqualia trabajó en la ampliación del desarrollo del sistema de gestión de proveedores a Colombia. En este sistema se incluye la homologación de proveedores por materias. Además de España, a comienzos de 2023 este proceso ya se encuentra activo en Colombia.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023 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.

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 Anticorrupción, recepción y entrega de regalos, conflictos de interés y derechos humanos. El proveedor debe dar respuesta a una serie de cuestionarios.

d) Mejora de la relación con subcontratistas

En base a la cultura preventiva y de seguridad de la compañía, en los últimos años se ha realizado un impulso importante para lograr el objetivo marcado de que los contratistas, con los que Aqualia trabaja, lleven a cabo un excelente desempeño en seguridad y salud y que se monitorice desde el proceso previo a la contratación hasta la finalización de los trabajos.

Ante el refuerzo que ha supuesto la implantación de la plataforma

de homologación de proveedores, Aqualia se ha marcado una hoja de ruta en la gestión de los contratistas que resumimos a continuación:

Se continúa con el programa de supervisión y se ha modulado con las sugerencias de los propios contratistas y servicios de Aqualia. Además, se trabaja en procedimientos que complementen el actual sistema a fin de cubrir particularidades que existen con cierta tipología de contratistas.



Cuidamos de la naturaleza: mitigación y adaptación al cambio climático

Creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos y equilibrando la relación entre el medio ambiente y las personas.

Como expertos, queremos transmitir nuestro sentimiento de responsabilidad, acercando el conocimiento sobre la gestión del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de lo vital del servicio y las problemáticas ambientales.

En primera persona...

“La sostenibilidad es un aliado fundamental para el negocio que nos hace poner el foco en el largo plazo”

Desde el departamento de Operaciones y Tecnología, Pedro Rodríguez está al cargo de un gran equipo de soporte estratégico para que todos los servicios de Aqualia realicen de la forma más eficiente su trabajo. Esta área pone el foco en la innovación medioambiental, un gran desafío que abordan las compañías del siglo XXI ya inmersas en el reto de la descarbonización en Europa.

¿Cómo afronta su departamento este reto corporativo de transición hacia un modelo cada día más sostenible?

Estamos en un momento clave y el sector del agua afronta enormes desafíos. Los efectos de la crisis climática, como el estrés hídrico, unido a la falta de sensibilización de las personas con respecto al cuidado del recurso, son un riesgo para el desempeño de nuestra actividad. Además, el marco en el que nos movemos no es sencillo: la regulación es cada vez más exigente y nos encontramos a diferentes actores del mercado que ponen en duda nuestra legitimidad como gestores del recurso. No debería ser así. En nuestro sector, las alianzas y la colaboración resultan crucia-

les para el diseño de un ciclo del agua resiliente.

A pesar de este contexto, la apuesta de Aqualia por la transición hacia un modelo más sostenible es firme ya que, debido a nuestra especialización, nuestra preocupación por el agua y su futuro es genuina. En este sentido y como señala la novela de Steven Johnson, *El mapa fantasma*, sobre la resolución del cólera que envolvió Londres en 1854 y que cambió las ciudades modernas: “*desde siempre quien ha resuelto la problemática del agua, ha resuelto problemas trascendentales para la sociedad*”. Creo que somos un actor muy valioso para la sociedad y tenemos la oportunidad de reinventar nuestro modelo, situando la sostenibilidad como una piedra angular, un aliado fundamental que nos hace tener una visión a largo plazo para aportar soluciones innovadoras.

¿Y cómo enfrentan el tsunami regulatorio que empieza ya a materializarse en Europa con la aprobación de la nueva directiva y la llegada de la taxonomía?

La regulación europea empuja a canalizar el capital hacia inversiones sostenibles que contribuyan

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto conlleva establecer un marco de reporte común a todas las compañías y fijar unos criterios universales de actividades consideradas como sostenibles —según una taxonomía también común—. Estamos preparados para afrontar estos retos. Desde 2006 reportamos a todos nuestros grupos de interés según GRI y recientemente hemos cerrado una financiación verde de 1.100 millones gracias a las medidas tomadas en el ámbito de la emergencia climática y el cuidado del planeta. Creo que estamos haciendo un buen trabajo, adelantándonos a la regulación y colaborando con todos los departamentos para que las tendencias regulatorias sean verdaderamente oportunidades de crecimiento.

Desde una visión más global, somos parte del liderazgo que ejerce Europa en la carrera de la sostenibilidad. Entendemos y asumimos nuestra responsabilidad como impulsores de esta transición en todos los países en los que estamos presentes.

PEDRO RODRÍGUEZ

DIRECTOR DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

#Descarbonización #EconomíaCircular #Regenerar #Biodiversidad #Biofactorías

Aqualia lanzó en 2021 el primer documento estratégico que no tiene carácter exclusivamente económico, el PESA 2021-2023. ¿Cómo contribuyen desde su departamento?

Somos un área corporativa y lo entendemos como un logro de la compañía. Pero nuestra acción está directamente relacionada con la línea estratégica de Emergencia climática y cuidado del planeta para afrontar las ya conocidas crisis gemelas (clima y biodiversidad). Para ello, desarrollamos una intensa actividad dirigida a mejorar la eficiencia en las redes de distribución, a optimizar la energía y reducir emisiones o impulsar la transferencia de los proyectos de I+D+i al área de producción, que este año hemos aumentado de dos a ocho.

Especialmente relevantes han sido las iniciativas sobre economía circular: el aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas, la transformación de efluentes en agua apta para el riego o la generación de energía a partir de agua residual. Asimismo, contamos con dos proyectos en la vanguardia de la innovación —Zeppelin y Eclon— con el propósito de investigar la producción de hidrógeno verde y biometano. La transición energética también es un elemento clave y ahora mismo trabajamos en cuatro líneas: el cálculo de la huella de carbono individualizada por país, la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, el uso de energías renovables que, gracias a la incorporación de Georgia, ha aumentado de 19.100 a 673.806 GJ (un 3.478% más) y la transformación

de la flota de vehículos, que ha pasado de representar el 7% al 12,54% en 2022.

Y también llevamos a cabo acciones para la protección de la biodiversidad. Todas ellas resultan inherentes a nuestro propósito. Destacar la recuperación de humedales o ríos, el cuidado e impulso de la fauna o la regeneración de terrenos para mejorar el hábitat.

En nuestro sector, las alianzas y la colaboración resultan cruciales para el diseño de un ciclo del agua resiliente

Pensando en 2022, ¿qué acciones o proyectos de los que ha llevado a cabo su departamento considera que han tenido mayor impacto?

Uno de los hitos ha sido el gran crecimiento de la compañía, lo que ha traído consigo una estrategia para exportar nuestra operación y nuestros estándares a otros países. Hemos reforzado el área de Operaciones y Tecnología, que está enfocada a aportar ese paraguas corporativo de gestión y procedimiento, para hacer las cosas mejor y más ágilmente. Esperamos que esto suponga una mejora para todas las direcciones



técnicas y, por extensión, para todos nuestros profesionales.

En cuanto al propósito de Aqualia, garantizar el acceso al agua, creo que un hito es el proyecto LIFE INTEXT, que pretende combatir la escasez de agua en pequeñas comunidades. Este proyecto tiene mucho margen de crecimiento —y de impacto— y con él también estamos ligando la innovación a las necesidades del mercado.

Tras todos estos cambios, ¿con qué retos se encontrará Aqualia en el corto plazo?

Sin duda, la digitalización es un reto complicado de cumplir, pero se trata de un desafío a nivel sector que debe evolucionar. Otro ámbito que tenemos que abordar es la innovación, que aporta muchísimo a la sostenibilidad. En este caso, debemos promover la generación de ideas y ser capaces de activarlas.

Nuestro futuro más inmediato es seguir trabajando en renovar nuestra hoja de ruta, el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2021-2023. Debemos enriquecerlo y convertirlo en el documento de referencia para todos los empleados. Cumplir sus objetivos será la clave para esta transición hacia la sostenibilidad, que para nosotros es y siempre ha sido tan estratégica como necesaria.

Sostenibilidad integral

UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA UNA SOSTENIBILIDAD INTEGRAL

Aqualia materializa su gestión ambiental eficiente y sostenible a través de su Sistema de Gestión Integrado, certificado en el ámbito Ambiental (ISO 14001), Energético (ISO 50001)⁹ y de Calidad (ISO 9001).

En 2022, la compañía ha trabajado en la implantación de la nueva Norma ISO 45001 en el Sistema de Gestión Integrado. Para ello, se han establecido comités integrados y se han realizado, también de forma integrada y de la mano de AENOR, los procesos de auditorías, tanto internos como externos.

En concreto, para responder al reto climático, la compañía certifica, además, su Huella de Carbono (ISO14064-1)¹⁰.

Los requisitos que establece este Sistema de Gestión Integrado son los siguientes:

- **Identificación y evaluación** de aspectos ambientales.
- **Identificación y seguimiento** de requisitos legales y contractuales.
- **Control operacional** de los aspectos ambientales y de los principales usos y consumos energéticos (realizado según requisitos del Sistema de Gestión de Calidad).

- **Identificación y evaluación** de riesgos ambientales y establecimiento de medidas preventivas y de respuesta ante posibles incidentes/accidentes.
- **Mejora continua**, estableciendo objetivos y revisión del Sistema de Gestión.

El principal impacto que Aqualia genera con su actividad está relacionado con el consumo de reactivos, la generación de residuos y el consumo energético. Asimismo, la Política de Aqualia incluye 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 Ambiental y a través de la gestión de riesgos.

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

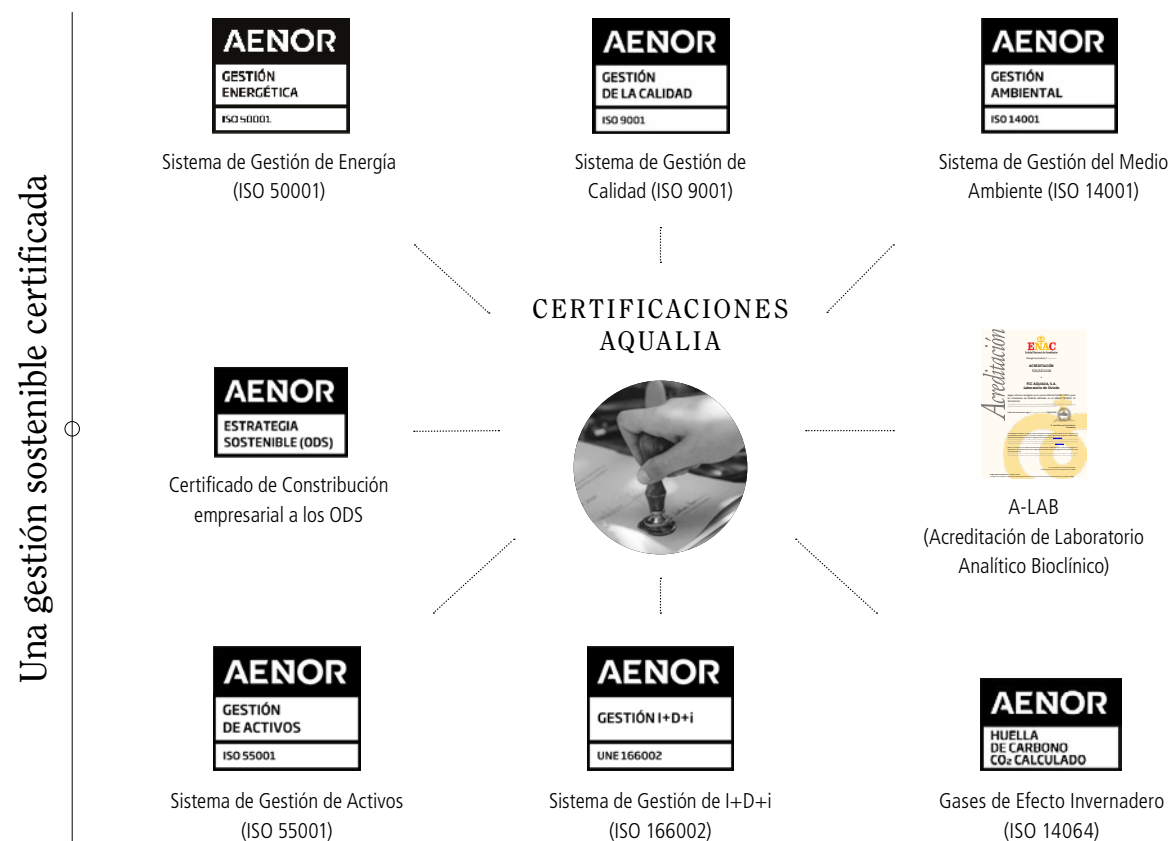
instrucciones técnicas¹¹. Los principales aspectos considerados y los controles establecidos son los siguientes:

El Comité de Dirección, a través del Comité del Sistema de Gestión, establece los hitos globales del Sistema de Gestión como, por

ejemplo, proyectos de reducción energética y huella de carbono o la gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua.

Consumo de reactivos	Residuos	Consumo energético	Huella de carbono
• I+D+i en soluciones para abastecer a zonas con escasez de agua. • Soluciones de economía circular para eficiencia de recursos naturales.	• Almacenamiento y gestión final de residuos peligrosos y no peligrosos según legislación vigente. • Uso agrícola para fangos de EDAR.	• Revisiones energéticas según ISO 50001 y RD 56/2016. • Mejora de la medición. • Cálculo de rendimiento energético de bombas. • Optimización y mejora de procesos, instalaciones y equipos de producción. • Optimización de la compra de energía (potencia). • Mantenimiento y mejora del rendimiento hidráulico de la red.	• Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la Actividad de Aqualia 2020–2022. • El 100% de países en los que opera Aqualia han calculado su huella de carbono en 2022*.

*Porcentaje referido a aquellos contratos MWC y BOT de tres o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado.



9. Desde el año 2016, y cada cuatro años, la compañía somete a auditorías energéticas (acordes a la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía) a un conjunto de instalaciones de producción que consumen más de un 85% del consumo total de la compañía en España.

10. Alcance: España y Portugal.

11. GA-203 Riesgos Ambientales; ITG-GA-01 Residuos; ITG-GA-02 Residuos Peligrosos; ITG-GA-03 Residuos No Peligrosos; ITG-GA-04 Lodos Depuración; ITG-GA-06 Evaluación Ruido; ITG-GA-12 Biodiversidad; IT-ESP-SG-01 Req. Legales e Inspecciones.

Reducción del consumo hídrico



● EDAR de Lleida, España.

Entre los hitos logrados en 2022 en materia de certificación cabe destacar:

- Adaptación a la nueva Norma ISO 14064-1:2018.
- Aumento del alcance de la estrategia de Gestión Energética y Cambio Climático.
- Cálculo de la huella de carbono a perímetro variable condicionado¹².
- Cálculo y verificación de la huella de carbono de toda la actividad de Aqualia en España y Portugal 2021.

- Inscripción en el Registro de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD) para toda la actividad de Aqualia en España.
- Realización del Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la Actividad de Aqualia 2020–2022.
- Verificación de las emisiones evitadas en el Proyecto CLIMA de la OECC del MITERD.
- Seguimiento del proyecto de Implantación del Sistema de Gestión Energética en toda la actividad de España, en cumplimiento del RD 56/2016.
- Por segundo año consecutivo, Aqualia certifica su Estrategia para la Contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por parte de AENOR, de manera integrada junto con el Informe de Sostenibilidad anual y bajo criterios GRI.

Aqualia	ISO 9001	ISO 14001	ISO 50001
2022	79,2%	79%	54,7%
2021	80,1%	80,1%	59,2%

Nota: porcentajes de cifra de negocio certificado, incluye España e Internacional.

12. Contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. En 2022 se ha medido la huella de carbono en Georgia que tiene menos de 3 años. Ver anexos (HC).

Aqualia busca, con su actividad, la reducción del consumo hídrico. Además, la compañía regenera los entornos donde está presente, anticipándose a los grandes retos (desde 2014 es la primera empresa del sector en calcular el impacto de su actividad).

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para lograr la reducción del consumo hídrico:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023

LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

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	
Desempeño 2021	29,3%	12,1 m³/km/día	
Desempeño 2022	28,29%	12,14 m³/km/día	
Objetivo	27% en 2023	12 m³/km/día en 2023	
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

RETO GLOBAL

Escasez hídrica consecuencia del cambio climático
Gestión de vertidos y el cuidado del planeta

Huella hídrica: la clave contra la desertificación

En la Directiva Europea 2020/2184, relativa a la calidad de aguas destinadas al consumo humano con medidas de ahorro y eficiencia, se recoge la problemática europea de las fugas en las redes de distribución y establece un plazo de tres años para su evaluación. Con el fin de dar respuesta a este requerimiento, y en continuidad con la innovación en una mejora continua del servicio, Aqualia ha desarrollado, en 2022, programas propios de digitalización para la medición inteligente. Uno de estos programas es Aqualia Water Analytics (AWA), plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua, integrada en Aqualia Live. Aplicando la inteligencia artificial y el *machine learning*, la compañía logra la información necesaria para la prelocalización de fugas y la detección rápida en instalaciones con el objetivo de **disminuir el volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución menor o igual a 27% en 2023.**

Estos programas son exportables a otros países. Actualmente, son herramientas clave para el despliegue de los servicios de Aqualia en Francia y en Colombia.

Otros sistemas de medición inteligente desarrollados por Aqualia son el programa de información geográfica GEO o NOW, la plataforma que integra la gestión de activos, la movilidad y el módulo de lecturas, y que, junto con AWA están a disposición de administraciones y ciudadanos para ofrecer un mayor control y un consumo más eficiente.

RECURSO NATURAL (m³)

	2022	2021	22/21
Volumen de agua bruta captada para su gestión	1.590.377.560	988.938.615	61%
Agua potable producida	1.287.185.226	708.279.045	82%
Agua depurada	835.276.327	695.277.335	20%
Agua bruta comprada	220.994.447	210.297.997	5%
Agua tratada comprada	272.142.365	265.717.202	2,4%

Nota: el incremento en 2022 se debe a la inclusión de Georgia, Colombia y México en el alcance.

AGUA RECICLADA O REUTILIZADA (m³)

	2022		2021		22/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
Agua reciclada o reutilizada (m³)	80.862.569	80.862.569**	64.164.186	64.164.186	26%	26%

*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 Egipto, España y Emiratos.

Vertidos controlados de agua

La compañía dispone de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales. Dichos planes establecen acciones preventivas y de respuesta.

Las estaciones depuradoras de agua residual gestionadas por

Aqualia disponen de autorizaciones de vertido aprobadas por la administración competente en materia hidráulica. Actualmente, no hay estaciones depuradoras identificadas que carezcan de autorizaciones de vertido o legislación aplicable en materia de vertido de aguas al medio natural.

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.

Las iniciativas de circularidad en el ciclo del agua contribuyen a reducir el consumo del agua. Esto solo es posible a través de la colaboración entre empresas, administraciones, ciudadanos, etc.

Aqualia lleva a cabo numerosas acciones de economía circular 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.

Asimismo, la compañía 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.

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. Esto se logra gracias a que Aqualia cuenta con una red de 10 laboratorios acreditados distribuidos entre España, Italia y República Checa. Todos ellos tienen una estructura que responde a la independencia de decisión de los laboratorios indicada en la norma EN ISO/IEC-17025, artículo 4.1, y a las necesidades analíticas de los contratos gestionados por el Grupo Aqualia conforme a la reglamentación.

Limpieza de depósitos

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 3.092 depósitos o tanques de agua potables 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.



PROYECTOS QUE CONTRIBUYEN A LA MEJORA DE LA EFICIENCIA EN LAS REDES

BUENA PRÁCTICA

Digitalización para la detección de fugas

Gracias al desarrollo de un sistema propio de medición y monitorización en Baleares, en el último año se ha conseguido reducir un 20% el agua no registrada con

respecto al año anterior. Ello supone un ahorro de 300.000 m³, el equivalente al agua de 120 piscinas olímpicas o 30.000 camiones cisterna.



PROYECTOS DE REUTILIZACIÓN DE AGUAS RESIDUALES

Nuevos biofertilizantes a partir de algas: H2020 Sabana

Liderado por la Universidad de Almería, el consorcio de 11 entidades de cinco países incluye tres grandes empresas: Aqualia, Westfalia (Alemania) y el grupo alimentario italiano Veronesi.

El proyecto ha optimizado la producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes a partir de algas. En las EDAR gestionadas por Aqualia en Mérida (Badajoz) y Hellín (Albacete) se han implantado dos biorrefinerías que suman cinco hectáreas.

Nos adelantamos a la legislación: Proyecto Life Phoenix

Life Phoenix tiene como objetivo la obtención de agua regenerada a partir del efluente secundario de una depuradora, eliminando, además, microplásticos y contaminantes emergentes. Así, la compañía busca desarrollar un sistema que permita definir la solución adecuada para cada tamaño y tipo de población, optimizando los costes de implantación y operación y garantizando un agua regenerada que cumpla con los requisitos

de calidad exigidos por la nueva Directiva Europea 2020/741.

Proyecto MARadentro

Llevado a cabo en la EDAR de Medina del Campo, el proyecto busca construir un sistema de infiltración de 400 m² para el tratamiento avanzado de agua depurada y su reutilización en la recarga de acuíferos. El objetivo es la reducción de presión sobre los recursos hídricos mediante el desarrollo de técnicas innovadoras y guías de operación para una mejor gestión de la reutilización de aguas mediante tratamiento de bajo coste.

BUENA PRÁCTICA



Proyecto demostrativo para la reutilización de aguas de la EDAR de Villapérez, en Asturias

La reutilización de aguas residuales, que se presenta como una alternativa que permite disminuir la demanda de agua potable en ciertos usos industriales, agrícolas y urbanos, así como reducir la carga contaminante, es una de las apuestas de Aqualia para la mitigación y adaptación al cambio climático.

Debido a la agrupación de actividades industriales, fundamentalmente en la zona central de Asturias, donde se ubica la EDAR de Villapérez, la de mayor volumen de tratamiento del Principado y en línea con el Plan Director de Saneamiento y Depuración

de Aguas del Principado de Asturias (2020-2030), la compañía ha puesto en marcha una planta piloto demostrativa en la que validar la combinación de distintas tecnologías que permitan obtener aguas de distinta calidad para usos industriales. Además, a los procesos de esta planta se añadirá una etapa de electrodesionización (EDI) con el objetivo obtener aguas de alta calidad para su posible uso en la producción de hidrógeno.

Los resultados de este proyecto se conocerán durante 2023.

Optimización energética y reducción de emisiones

Aqualia, primera empresa del sector del agua en registrar la Huella de Carbono (HC) para toda su actividad en España según la Norma ISO 14064-1.

La actual situación de emergencia climática en la que se encuentra el planeta lleva a los gobiernos, comunidades y corporaciones industriales a buscar operadores especializados que les ayuden a dar soluciones eficaces a los problemas de abastecimiento agua, saneamiento y depuración desde modelos que apuesten de manera clara por la optimización energética.

Aqualia se compromete con el Convenio Marco del Acuerdo de París en relación con el calentamiento global y la descarbonización, un compromiso que hace extensible a todos los países donde está presente. En concreto, en España, el desempeño de Aqualia se alinea con la Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo publicada por el MITERD, que fija una hoja de ruta

para que las empresas españolas diseñen sus estrategias de descarbonización con horizonte en 2050 e hitos intermedios en 2030 y 2040.

Ante este contexto, Aqualia ha elevado su ambición siendo consciente del potencial que el nuevo cambio de paradigma le ofrece en materia de alianzas estratégicas y recursos. De este modo, el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 fija el camino para lograr los compromisos de Aqualia en materia ambiental suscritos con sus grupos de interés. Como consecuencia de esta ambición, la compañía ha finalizado el Plan de Reducción de la Huella de Carbono de Aqualia (2020-2022) en 2022¹³.

El acuerdo de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA) firmado por Aqualia es pionero en el sector del agua: suministro de energía verde para virar hacia un modelo descarbonizado.

13. El alcance del Plan de Reducción de la Huella de Carbono 2020-2022 es España.

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para la optimización energética y la reducción de emisiones:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE					
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/m³ 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%
Objetivo	100% en 2023	100% en 2030	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 CO ₂ equivalentes	Emisiones de GEI absolutas (brutas) anuales en tCO ₂ -e. Número 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	
▼					

RETO GLOBAL

Contaminación y cambio climático

Aqualia responde al reto climático con una gestión energética basada en la optimización a través de cuatro líneas de actuación:

1) Cálculo de la huella de carbono y plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-2022

Durante 2022 se implantaron diferentes medidas establecidas

en el Plan de Reducción de la Huella de Carbono. El resultado de estas medidas se refleja en un mayor seguimiento y monitoreo de las emisiones de carbono, así como en el reconocimiento por parte de la OECC (Oficina Española de Cambio Climático) al

*Porcentaje referido a aquellos contratos MWC y BOT de, al menos, tres o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado. Además de cumplir con el objetivo del Plan Estratégico, también se incluyen otros países en el cálculo de la huella de carbono.

**Los datos de porcentaje de energía renovable por país considerado en el mix eléctrico se han extraído de ourworldindata.org. La cifra utilizada por país es la de 2021.

compromiso de Aqualia para frenar el cambio climático a través de políticas e iniciativas para reducir su huella de carbono y proteger la biodiversidad en las zonas en las que opera. El sello obtenido, que sitúa a la compañía en el segundo nivel (REDUZCO), demuestra la proyección de la compañía en su objetivo de alcanzar el último nivel (COMPENSO).

La huella de carbono calculada en los distintos países se ha realizado aplicando la metodología interna validada por AENOR para la verificación de la huella de carbono de la compañía en España y Portugal.

2) Uso de energías renovables

El sector del agua está viviendo un cambio radical hacia un empleo masivo de energías renovables. La compañía, como impulsora de este cambio, se encuentra ya en la cuarta fase de los

planes de instalación de energía fotovoltaica en las depuradoras y potabilizadoras que opera, un paso fundamental para lograr la neutralidad energética. Durante 2022 se ha continuado con los proyectos iniciados en 2020:

- Contrato de compraventa de energía (PPA, Power Purchase Agreement) y cierre de tarifas en los mercados fijos y de futuros. Según este acuerdo, la compañía adquiere 76 GWh anuales de energía renovable (fotovoltaica) para los próximos ocho años. En 2022, la reducción de emisiones ha sido de 15.846 toneladas¹⁴.
- Actualmente, se han puesto en marcha en España 15 instalaciones de energía fotovoltaica, con una potencia instalada de 3.393 kWp y energía producida de 2,8 GWh.
- En proceso de instalación hay 17 plantas, con una potencia instalada de 14.332 kWp y una producción anual prevista de 25,8 GWh.

BUENA PRÁCTICA



Proyecto Zeppelin en Algeciras (Cádiz)

Aqualia cuenta con un 49% de participación en Emalgesa, la empresa mixta de gestión del Servicio Municipal de Aguas de Algeciras (Cádiz), y lidera el consorcio investigador.

El objetivo de este proyecto, que Aqualia desarrollará hasta 2024, es testar nuevas tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en la economía circular.

EMISIONES DESGLOSADAS POR PAÍS

2022	España	Argelia	Rep. Checa	Colombia	Egipto	Italia	México	Portugal	Emiratos	Arabia Saudi	Francia	Georgia	Total
Alcance 1	85.409	0	7.342	419	6.466	720	0	482	6.615	0	807	10.985	119.246
Alcance 2	101.440	147.146	10.356	3.190	5.139	2.531	10.919	724	8.765	36.934	222	3.153	330.519
Alcance 3	135.664	19.755	6.332	1.622	3.981	6.898	2.839	2.856	1.772	4.708	1.025	84.937	272.386
Total	322.513	166.901	24.031	5.231	15.585	10.148	13.758	4.062	17.152	41.642	2.053	99.076	722.151
Otras emisiones*	28.633	0	4.699	0	0	47	0	0	0	0	0	0	33.378

*Asociadas a combustibles de origen biogénico.

14. La estimación se ha realizado utilizando el factor de emisión del suministrador eléctrico mayoritario en la compañía y sobre la energía efectivamente consumida.

BUENA PRÁCTICA



● Producción de energía hidroeléctrica en el embalse de Zhinvali, Georgia.

Impulsamos la producción de energía a partir del agua en Georgia y República Checa

A través de la explotación de las centrales minihidráulicas, Aqualia ofrece una solución ecológica, a la vez que mejora el rendimiento económico por el ahorro de compra de electricidad. En comparación con las centrales térmicas, la energía producida a partir del agua no genera emisiones a la atmósfera, por lo que minimiza el impacto negativo en el medio ambiente.

Así ocurre en la República Checa, donde SmVak cuenta con una planta de

tratamiento en la localidad de Podhradí, con siete centrales minihidráulicas ubicadas en las potabilizadoras y capaces de producir casi 5 GWh de energía limpia. Esto supone generar en su central minihidráulica un 33% de electricidad más de lo que consume para su funcionamiento. En Georgia, Aqualia ha adquirido Georgian Global Utilities, que es propietaria de cuatro plantas hidroeléctricas asociadas a las infraestructuras del ciclo del agua.

3) Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía

Cada cuatro años y desde 2016, Aqualia somete a auditorías energéticas (acordes a la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía) a un conjunto de instalaciones de producción que consumen más de un 85% del consumo total de la compañía. Para hacer un seguimiento de las oportunidades de mejora detectadas en estas auditorías, cuenta con una herramienta informática que se integrará con la herramienta de *reporting*/ análisis técnico de Aqualia, permitiendo monitorizar las actuaciones y los resultados obtenidos en las mismas.



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

CONSUMO ENERGÉTICO

Consumo de energía dentro de la organización GJ	2022	2021	22/21
Combustibles fósiles	358.814	241.325	49%
Renovables	1.263.913	600.263	111%
Consumo directo de energía	1.622.728	841.588	93%
Consumo indirecto de energía	3.827.933	3.422.180	12%
Total	5.450.660	4.263.768	28%
Cifra de negocio	1.323.155 miles de €	1.169.450 miles de €	13%
Ratio energía sobre cifra de negocio GJ / miles de €	4,12	3,65	13%
Ratio energía renovable sobre cifra de negocio GJ / miles de €	1,92	0,75	158%

Nota: se han corregido cifras de 2021.
Nota: el aumento en el consumo de combustibles fósiles se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.
Nota: el aumento en el consumo de energía se debe a la inclusión de Georgia y Colombia en el perímetro.
Nota: el aumento en el consumo de electricidad renovable se debe a la compra de energía con garantía de origen y a que en 2022 se ha notado la parte de energía renovable en el *mix* eléctrico de cada país.

Consumo energético por países

En 2022 se han desarrollado acciones para la reducción del consumo energético y mejora de la gestión técnica en el marco de las revisiones energéticas según la ISO 50001 y el RD 56/2016:

- Puesta en marcha del piloto para el sistema de optimización energética de las oficinas y almacenes en seis de las ocho localizaciones con el objetivo de racionalizar el uso de energía en iluminación y climatización en esos centros administrativos.

- Se continúan mejorando las funcionalidades y el alcance de la plataforma de control de facturación eléctrica, Synergica, con la de *reporting* técnico, Aqualia RT. A través de esta medida, se logra la monitorización de las ratios de las distintas variables dependientes de la energía, eliminando la posibilidad de errores humanos.
- Plataforma de seguimiento y control centralizado de propuestas y objetivos de mejora

de los distintos contratos relativos a la eficiencia.

- El Grupo de Trabajo de Eficiencia Energética, cuya principal labor se centra en la publicación de buenas prácticas y la homologación de dispositivos de alta eficiencia, ha trabajado en 2022 en el lanzamiento de nuevos pilotos y equipos para mejorar la señal de alimentación a las instalaciones y con ello reducir el consumo.

La ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio es de **4,12 GJ/mil € en 2022**, lo que supone un incremento sobre la ratio de 2021, que se situó en 3,65 GJ/mil €. Asimismo, se ha incrementado el consumo de energía renovable, que es del 47% en 2022 frente al 20% de 2021.

4) Transformación de la flota de vehículos

Entre las medidas de eficiencia energética puestas en marcha como parte del plan de reducción de la huella de carbono, resulta clave la línea relativa al transporte por su enorme impacto en el cambio climático. En este sentido, Aqualia se encuentra inmersa en una progresiva renovación de la flota por vehículos menos contaminantes para cumplir con su objetivo fijado a 2022: renovación de 90 vehículos.

En 2022, Aqualia decide que los vehículos industriales (furgonetas) que deban ser renovados o

adquiridos sean 100% eléctricos. Además, la compañía cuenta con un total de 32 cargadores eléctricos instalados. Y la previsión para finales de 2023 son 160 instalaciones.

En total, hay 2.408 vehículos ligeros, de los cuales 304 son CERO o ECO (con alguna hibridación), lo que supone un porcentaje de vehículos ligeros verdes del 12,54% sobre el total en 2022¹⁵ sin incluir la maquinaria ligera (*dúmpers*, etc.). Además, la crisis de materias primas y el déficit actual en la entrega de vehículos ha supuesto el retraso en la entrega de aproximadamente unas 150 furgonetas eléctricas.

BUENAS PRÁCTICAS

Optimización de la energía en El Salitre (Colombia)

En Colombia, la nueva PTAR El Salitre consigue optimizar la eficiencia energética al reducir, al menos, un 30% el consumo de energía que se consume en la planta gracias al aprovechamiento del biogás generado en la propia planta.

Proyecto Rewatergy para el logro de potabilizadoras más eficientes

En Jerez tuvo lugar el acto de clausura de Rewatergy, un proyecto de innovación cuyo objetivo es disminuir la necesidad de energía en el proceso de tratamiento y reutilización del agua, favorecer la recuperación de energía de las aguas residuales, y desarrollar procesos de desinfección novedosos para estaciones potabilizadoras más sostenibles.

Aqualia es una de las tres empresas que participan en el proyecto junto a tres universidades. El acto de clausura gozó de una amplia cobertura por parte de los medios de comunicación.

Proyecto ABAD Bioenergy[®]: obtención de biometano de calidad vehicular

Se ha finalizado el Informe de Transferencia Tecnológica sobre el producto ABAD Bioenergy[®], sistema de *upgrading* de biogás de EDAR para la obtención de biometano de calidad vehicular, que incluye diversos escenarios económicos para su explotación.

Durante 2022, han operado cinco plantas de producción de biometano para uso vehicular en Lleida, Guijuelo, Jerez de la Frontera, Chiclana y Almería. La planta piloto portátil que sirvió para diseñar el proceso ya ha pasado por dos contratos (Gavia y Motril) y ahora ha sido trasladada a Algeciras para testarla *in situ* y estudiar la viabilidad de su implantación a mayor escala.

Biodiversidad

PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DEL ECOSISTEMA

La crisis relativa a la pérdida de biodiversidad y degradación de los sistemas naturales se ha consolidado como un reto global. El acuerdo de Kunming-Montreal, alcanzado en la COP15, es un claro reflejo de ello. Adoptado por 196 países, tiene entre sus compromisos más destacados la protección del

30% del planeta y el 30% de los ecosistemas en 2030.

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 está integrada en el medio natural, por lo que el impulso del desarrollo de sus actividades, teniendo siempre presente la conservación del capital natural, resulta algo intrínseco.

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para proteger y recuperar los ecosistemas:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE		
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	N.º de nuevos espacios de biodiversidad identificados	N.º de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema
Desempeño 2021	2	6
Desempeño 2022	7	8
Objetivo	>5 cada año	
Desarrollo sostenible		Meta 6.6
	Meta 6.6	Meta 15.5
	Meta 15.5	Meta 13
		Meta 17

RETO GLOBAL
Cuidado del planeta

15. Dato España.

88

89

Aqualia gestiona centros de operaciones, en propiedad o arrendados, junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. En la mayoría de los casos, estos contratos son incluidos en el Sistema de Gestión de Aqualia e incluyen la

información de las instalaciones con potencial afección. El cuidado y conservación de estas zonas y de sus ecosistemas forma parte del compromiso de Aqualia que, junto con otras organizaciones ambientales, promueve diferentes iniciativas para su protección.



PROYECTOS DESTACADOS EN BIODIVERSIDAD

BUENA PRÁCTICA



Hacemos partícipes a los ciudadanos de nuestro desempeño en El Salitre, Colombia

Descubre + Conoce + Disfruta Tu Parque Metropolitano PTAR Salitre, Colombia

La iniciativa tiene el objetivo de incentivar a los ciudadanos para que sean parte del desarrollo de las obras, es decir, que sean corresponsables de su desarrollo, para que se sientan, también, parte del impacto positivo que estas nuevas infraestructuras traerán a su comunidad.

Para ello, se brinda información acerca del seguimiento y evolución al comportamiento de las especies nativas plantadas, el avance en los escenarios de carácter ambiental y recreativos de interés ciudadano, a través de herramientas como vídeos con drones, y publicaciones en redes sociales. En este sentido, se han intensificado publicaciones especiales denominadas #TBT, que permiten comparar los inicios en el avance del parque y el estado actual.

En esta área forestal, la compañía ha plantado 7.857 árboles de 28 especies nativas, multiplicando por tres los árboles talados.

Realización de talleres

Al hilo de las iniciativas de involucración de los vecinos de la comunidad en la construcción de la PTAR El Salitre, se llevaron a cabo diversos talleres de:

- Cambio climático y gestión del riesgo.
- Gestión integral de residuos sólidos.
- Río Bogotá: importancia social y ambiental de la cuenca.
- Cuidado ambiental del territorio.

Refuerzo de la comunicación con la comunidad

Durante el primer semestre de 2022, se llegó con información de la PTAR El Salitre a múltiples destinatarios gracias al empleo de MailChimp. Así, se realizaron más de 80 procesos de convocatoria formal, a través de las cuales se logró que cerca de 4.000 personas participaran en los diferentes espacios de participación ciudadana establecidos en el Plan de Gestión Social.

Campaña de reforestación en Jizán, Arabia Saudí (Clúster Sur)

El Departamento de Medio Ambiente y la Rama de Agua de la ciudad de Jizán, capital de una de las cuatro regiones que componen el Clúster Sur de Arabia Saudí, el consorcio liderado por Aqualia, junto a Acciona, Tawzea y HAACO, ha comenzado la cuarta fase de la campaña de forestación para plantar 500 árboles de especies endémicas en la estación de aguas residuales de la localidad.

Smvak colabora con una organización ambiental local como parte de la Beca IFM

ZO ČSOP Levrekův Ostrov, una organización ambiental sin ánimo de lucro, adquirió una nueva segadora ecológica, imprescindible para el cuidado de valiosas comunidades de prados y conjuntos genéticos de árboles frutales en el región de Moravia-Silesia, gracias a la cooperación con la empresa de agua Obras de agua y alcantarillado de Moravia del Norte Ostrava.

Proyecto Life Reseau para evitar los alivios de los vertidos producidos por las lluvias en el sur de Galicia

Este proyecto innovador tiene como objetivo evitar los alivios de los vertidos cuando llueve y aumentar la capacidad del tratamiento con las instalaciones existentes, buscando aumentar la resiliencia de todo el ciclo integral del agua.

Además, Life Reseau tiene previsto construir en la EDAR de Moaña un reactor granular aerobio de 500 m³ para tratar hasta 2.000 m³/d de agua residual. Este sistema mejora la adaptabilidad de la EDAR a la



● La organización ZO ČSOP Levrekův Ostrov realizando trabajos en la región de Moravia-Silesia, República Checa.

variación de carga que se produce cuando hay intensas precipitaciones. Gracias a ello, se reduce el impacto ambiental del proceso de tratamiento al disminuir la necesidad energética y evitar la emisión de gases de efecto invernadero.

Mejora de la biodiversidad de la EDAR de Medina del Campo

Gracias a una beca concedida por SEO Birdlife, se plantean nuevos hitos y objetivos en tres campos principales: en el estudio científico, en la mejora del ecosistema físico y en la sensibilización ambiental, todo ello en la EDAR de Medina del Campo.

Durante 2021 y 2022, la mejora de medios tecnológicos para la realización de estudios ambientales y controles de especies ha supuesto un incremento en el número de especies citadas y avances en el conocimiento de su comportamiento. Además, la mejora de las condiciones ambientales logradas en el proyecto ha conseguido, no solo atraer a

nuevas especies de aves migratorias, sino la revitalización del ecosistema y toda la cadena trófica de la zona. Por otro lado, el proyecto cuenta con una dimensión educativa y de sensibilización muy potente, con el establecimiento de un aula ambiental.

Entre los avances logrados gracias a esta beca destacan:

- Más material y equipamiento para el control de especies y seguimiento de la evolución de la biodiversidad.
- Realización de limpieza de las lagunas eliminando unas 800 toneladas de lodos.
- Mejora de las condiciones de descanso y nidificación de las aves de las lagunas para que puedan estar a salvo de depredadores terrestres.
- Compra de material adicional para el proyecto de sensibilización de escolares.

Sensibilización ambiental

CAMPAÑAS CON **IMPACTO DIRECTO EN EL ODS 6**

Queremos transmitir a través de acciones de comunicación y concienciación nuestro firme compromiso con una gestión responsable, acercando el conocimiento sobre el ciclo integral del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de lo vital de este servicio para el bienestar y el desarrollo, así como para la protección del medio ambiente. Muestra de ello son algunas de las campañas lanzadas durante 2022:



INNOVADOS

Con motivo del 7º aniversario de los ODS, dimos visibilidad a siete proyectos de innovación punteros que dan respuesta a siete retos globales para impulsar, gracias a ellos, el cumplimiento de la Agenda 2030.



CAPTURING THE SEA

La BBC ha producido 17 documentales sobre logros innovadores para proteger el medio ambiente. Uno de ellos se dedicó al proyecto H2020 MIDES, que coordinamos desde Aqualia. El objetivo es desarrollar un sistema para la obtención de agua potable mediante procesos avanzados de desalación sin coste energético.



#YOACTÚO

A través de esta iniciativa apelamos al compromiso ciudadano para hacer un buen uso del inodoro y no utilizarlo como papelería. Asimismo, instalamos en diferentes municipios unas placas en los inodoros para mantener limpias las redes de saneamiento.

SOSTENIBLOMETRO

Nuestro medidor *online* de hábitos sostenibles nos ayuda a conocer las conductas de los ciudadanos. En 2022, 9.000 personas completaron el *test* y gracias a toda la información recibida elaboramos el I y el II Barómetro de Conductas Sostenibles.

#NOLOTIRES

Tras su éxito en España, Caltaqua puso en marcha en Italia esta campaña informativa para concienciar a la población en los hábitos cotidianos relacionados con el uso de los saneamientos urbanos: lavabos, fregaderos e inodoros.

USO RESPONSABLE DEL AGUA

Durante todo el año, pero especialmente a partir de octubre como consecuencia de la importante sequía que afectó al sur de España, reforzamos las campañas para promover el uso y el consumo responsable del agua.

PROMOCIÓN DEL AGUA DESALADA

Elaboramos una serie de vídeos para poner en valor la calidad, la sostenibilidad y el precio del agua desalada en Canarias (España). Además, aprovechamos la celebración del campeonato de surf Tenerife PuntaBlanca Young Series para instalar un dispensador de agua desalada.

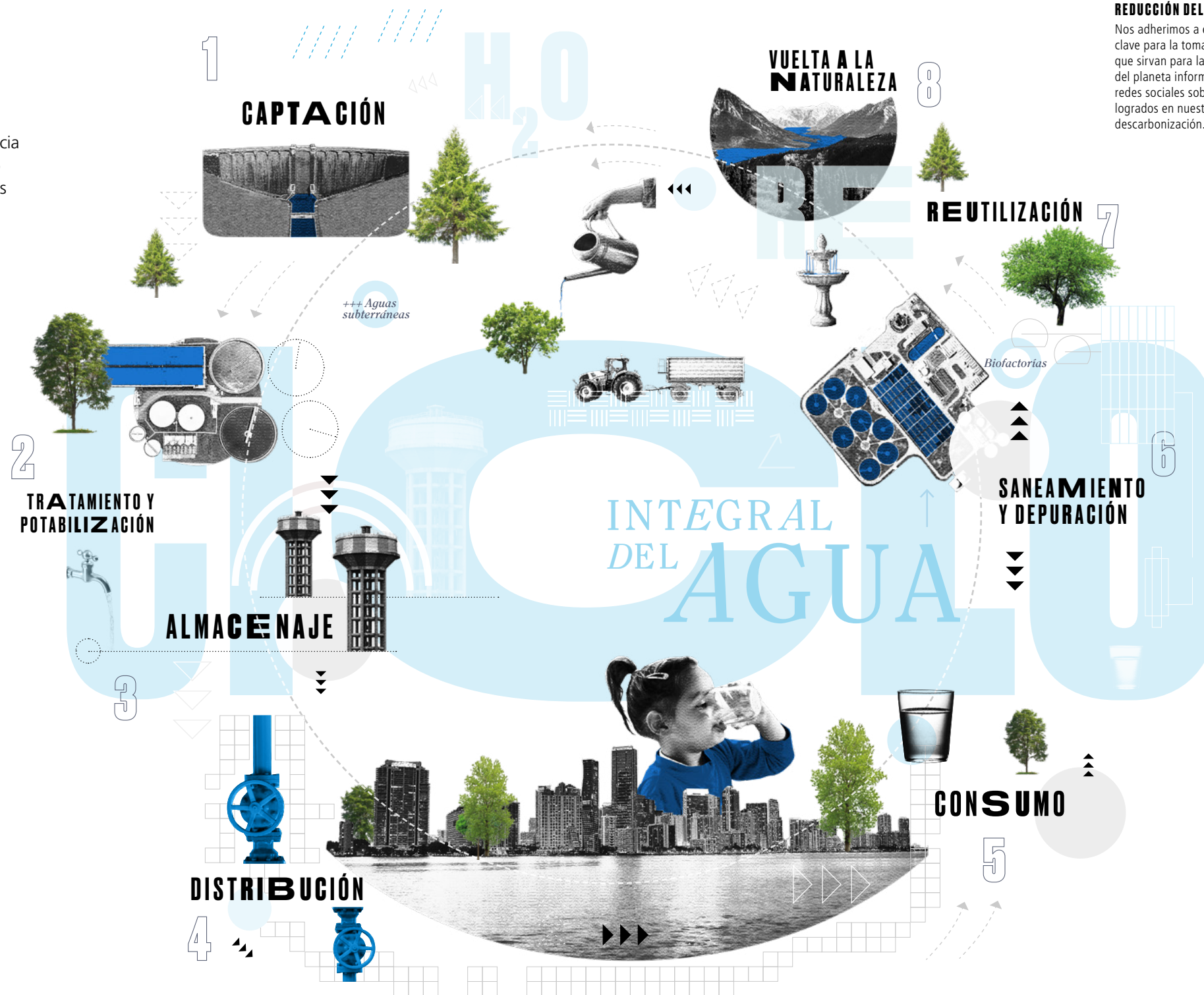
CONSUMO DE AGUA DEL GRIFO

En República Checa, SmVak reactivó a sus *inspectores de grifo*, que visitan restaurantes, cafeterías y hoteles. Más de 200 de los 250 locales visitados se han adherido a la iniciativa para promover el consumo del agua de grifo en la industria de la restauración.



CONCURSO DIGITAL DE DIBUJO INFANTIL

La 20ª edición de nuestro concurso digital de dibujo infantil nos ayudó, un año más, a promover el uso sostenible del agua entre los alumnos de 3º y 4º de Primaria de España y Colombia. La *web* ha permitido 4.500 horas de formación y, a lo largo de sus dos décadas de trayectoria, ha sensibilizado a más de 280.000 alumnos.



DÍA MUNDIAL POR LA REDUCCIÓN DEL CO₂

Nos adherimos a esta efeméride clave para la toma de decisiones que sirvan para la protección del planeta informando en redes sociales sobre los avances logrados en nuestro plan de descarbonización.

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Informamos sobre nuestros avances en el desarrollo de tecnologías que optimizan el rendimiento de la distribución de agua y la recuperación de acuíferos. Además, coincidiendo con este hito en el calendario, lanzamos nuestro perfil oficial en Instagram.

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Nos centramos en hacer visible el recurso invisible, señalando los efectos nocivos que la crisis del saneamiento provoca en las aguas subterráneas.

HORA DEL PLANETA

Lanzamos mensajes a través de nuestras redes sociales para concienciar sobre el cambio climático y su repercusión en el medio ambiente. También apagamos las luces de la desaladora de Muxamel (Alicante, España) como gesto simbólico ante la necesidad de avanzar hacia un futuro más sostenible.

DÍA INTERNACIONAL DE LA MADRE TIERRA

Lanzamos una campaña en redes sociales para concienciar sobre la necesidad de cuidar y proteger el medio ambiente, la naturaleza y su biodiversidad. Por su parte, en Sahagún (Colombia) participamos en una siembra de árboles.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Bajo el lema *Muestra tus superpoderes, cuida el planeta*, hicimos partícipe a toda nuestra plantilla de la importancia de ser sostenibles a través del envío de un *e-mail* y el lanzamiento de un reto en Instagram.

PROMOCIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

Hemos mantenido activa esta campaña para seguir reduciendo nuestro consumo de papel. A nivel global, el porcentaje de facturas electrónicas se encuentra en el 36,25%. Destaca Georgia, donde ese porcentaje se eleva hasta el 77,93%.

AQUALIAEDUCA.COM

Desarrollamos diferentes contenidos didácticos en español y francés para comunicar y sensibilizar sobre la importancia del uso responsable del agua, así como sobre la correcta gestión y cuidado de este recurso natural tan preciado.

SALVA EL AGUA

En Georgia estamos desarrollando una campaña para concienciar sobre la necesidad de ahorrar recursos naturales y promover el consumo del agua de grifo. Para ello, hemos organizado visitas a instalaciones para 510 escolares de Tiflis para mostrarles todo el proceso y los controles de calidad que realizamos sobre el agua.

Innovación para proteger los ecosistemas

LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

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:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Línea de trabajo	Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción	
Plan de acción	Porfolio 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
Objetivo	2 cada año	2 cada año
Desarrollo sostenible	ODS 6, 12, 9, 13	ODS 6, 12, 9, 13
	Meta 6.3	Meta 6.3
	Meta 6.4	Meta 6.4
	Meta 9.1	Meta 9.1
	Meta 12.4	Meta 12.4
	Meta 13.1	Meta 13.1



RETO GLOBAL
Economía circular y cuidado del planeta

Las políticas europeas para la transición hacia una economía descarbonizada marcan la hoja de ruta de Aqualia en el desarrollo de soluciones innovadoras en materia de economía circular y ecoeficiencia, y de herramientas de gestión inteligente para la eficiencia del recurso hídrico, con especial atención en la protección de la biodiversidad en aquellas fases de mayor impacto potencial.

En 2022, la cifra dedicada a I+D ascendió a más de cinco millones de euros.

En 2022, la cifra dedicada a I+D ascendió a 5.266.738 €, una inversión que refleja la fuerte apuesta tecnológica de Aqualia y que supone un incremento del 3,4% respecto a 2021.

BUENA PRÁCTICA



En esta búsqueda de soluciones sostenibles, Aqualia articula el impacto para contribuir a que la compañía cumpla su compromiso con la Agenda 2030:



Premio Innovación i4U



VÍDEO
Accede a la gala de entrega de premios aquí.

Tras el éxito de la primera convocatoria, Aqualia ha lanzado la segunda edición de los Premios Innovación i4U, una iniciativa orientada al desarrollo del talento interno y

la promoción de la cultura innovadora entre la plantilla. Las 33 candidaturas presentadas muestran la extraordinaria acogida que esta iniciativa está teniendo en la compañía.

Economía circular: clave en la descarbonización

La Estrategia europea para el plástico en una economía circular (Estrasburgo, septiembre 2018) y el Plan de Acción para la economía circular (Bruselas, marzo 2020) marcan los grandes desafíos globales en economía circular en el área de actuación de Aqualia. Asimismo, se siguen regulaciones específicas como el Reglamento (UE) 2020/741, relativo a los requisitos mínimos para la reutilización del agua en la agricultura.

Aqualia desarrolla líneas de investigación orientadas a la recuperación y transformación de

materia orgánica para convertirla en subproductos bio que puedan tener una nueva vida. En este sentido, 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. Entre los avances logrados destacan los siguientes:

- Mejoras en técnicas de espesamiento y digestión dual, así como el desarrollo de tecnologías simplificadas de estabilización de lodos para convertir materia orgánica en subproductos como fertilizantes y bioenergía en las EDAR: Proyecto H2020 Scalibur.

- Desarrollo de soluciones innovadoras para impedir que los microplásticos lleguen al mar a través de sistemas alternativos de tratamiento de fluentes en las EDAR: Proyecto BBI Deep Purple (2019-2023).

- Métodos naturales de eliminación de nutrientes en procesos de tratamiento de aguas residuales, evitando la producción de lodos en depuradoras: Proyecto Sabana, finalizado en el 2021.

- Utilización de tecnologías innovadoras para la recuperación de recursos hídricos y mejoras ambientales: Proyecto LIFE INTEXT (2019-2023).

BUENA PRÁCTICA



Deep Purple: un proyecto de innovación en energía solar

Liderado por Aqualia y apoyado por 13 socios de seis países, el proyecto implementa a escala demostrativa un nuevo modelo de biorrefinería que integra bacterias púrpuras y fototróficas (PPB) en carruseles anaerobios. Estas bacterias utilizan la energía solar para depurar aguas residuales sin aireación y transforman el contenido orgánico de aguas residuales y residuos urbanos en materia prima para biocombustibles, plásticos,

celulosa y nuevos materiales de base en la industria química y cosmética.

Un primer prototipo del fotobiorreactor ha sido optimizado en la EDAR Toledo-Estiviel, y se ha construido en la EDAR de Linares (Jaén) un reactor de demostración 10 veces mayor. Asimismo, están en preparación actividades demostrativas paralelas en la EDAR de Badajoz y en SmVaK (República Checa).

MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR DE AQUALIA

Líneas de actuación	Utilizar la cantidad mínima de recursos naturales necesarios para satisfacer las necesidades requeridas en cada momento.	Seleccionar de forma inteligente los recursos, evitando los no renovables y las materias primas críticas y favoreciendo la utilización de materiales reciclados.	Gestionar eficientemente los recursos utilizados, manteniéndolos y reciculándolos en el sistema económico el mayor tiempo posible, generando menos residuos y evitando utilizar recursos que sean innecesarios.
Iniciativas de Aqualia en economía circular	Reducción del consumo de agua medido. Promoción del consumo responsable del agua por los ciudadanos. Reducción del consumo específico en las plantas de tratamiento del agua.	Uso de recursos alternativos al agua. Uso de energías renovables.	Generación de energía a través de la gestión del ciclo del agua urbano. Implementación de acuerdos en la cadena de valor para la reutilización de productos. Obtención de productos de valor añadido durante los procesos de tratamiento de agua.

Nota: basado en la definición integradora de economía circular, CONAMA.



RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS Y DISPOSICIÓN

	2022			2021			22/21		
Toneladas	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Grasas EDAR	136,7	27,5	164,2	149,6	46,8	196,4	-9%	-41%	-16%
Residuos con contenido en amianto (fibrocemento)*	104,2	0	104,2	72,1	6,6	78,7	45%	-100%	32%
Aceites usados	13,9	16	29,9	15,3	18,4	33,7	-9%	-13%	-11%
Envases vacíos contaminados	9,3	9,7	19,0	7,7	11,6	19,3	21%	-16%	-2%
Otros**	128,9	53,6	182,5	115,5	21,3	136,8	12%	152%	33%
Lodos EDAR	14.691,2	0	14.691,2	14.728,8	0.0	14.728,8	0%	na	0%
Total	15.084,1	106,8	15.190,9	15.088,9	104,7	15.193,7	0%	2%	0%

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS Y DISPOSICIÓN

	2022			2021			22/21		
Toneladas	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Lodos EDAR	5.538,3	266.217,6	271.755,8	10.688,8	317.112,3	327.801,1	-48%	-16%	-17%
Escombros*	6.731,8	324.211,7	330.943,5	8.449,4	38.462,8	46.912,2	-20%	743%	605%
Residuos EDAR (Desbaste+Arenas)	8.330,8	5.401,8	13.732,5	11.621,6	5.389,1	17.010,7	-28%	0%	-19%
Tierras*	0.0	52.452,5	52.452,5	4.475,3	7.588,5	12.063,8	-100%	591%	335%
Lodos ETAP	705,9	1.979,2	2.685,1	245,3	2.539,1	2.784,4	188%	-22%	-4%
Otros	1.792,4	3.185,8	4.978,1	2.790,9	3.056,4	5.847,3	-36%	4%	-15%
Total	23.099,1	653.448,5	676.547,6	38.271,4	374.148,1	412.419,5	-40%	75%	64%

*En 2022, el número de obras y su magnitud fue superior a las realizadas en 2021.

BUENAS PRÁCTICAS



Producción de gas a partir de residuos en España y República Checa

También en España, Aqualia está trabajando en codigestión en dos instalaciones: Guijuelo (Salamanca) y el Consorcio de Louro (Pontevedra), mezclando lodos urbanos con lodos industriales para tener mayor producción de gas. Y también produciendo biogás para la movilidad de vehículos en cuatro instalaciones.

En Moravia-Silesia (República Checa), Aqualia cuenta con 12 unidades de cogeneración en las plantas depuradoras que utilizan el biogás de los fangos en las ocho estaciones de depuración de aguas más grandes de la compañía en el país.



Aguas residuales para la obtención de biorresiduos en Albacete

En 2022, tuvo lugar en la inauguración de la EDAR de Hellín, en Albacete, la puesta en marcha de las nuevas instalaciones diseñadas junto a Universidad de Almería. Estas albergan una planta demostrativa del

proyecto Sabana, que emplea las aguas residuales como materia prima para el cultivo de microalgas de las que se obtienen bioproductos de alto valor añadido.



Aqualia termina la construcción de la mayor planta industrial petroquímica en España

De acuerdo con el objetivo de Aqualia de convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías, en 2022 la compañía concluyó la construcción, y ya está en operación,

la mayor planta industrial en el sector petroquímico de España para AITASA. Ubicada en Tarragona, se trata de una planta con mucha producción de gas.

Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático

La innovación en Aqualia se apoya en las políticas europeas del Green Deal para reducir la huella de carbono a cero gracias a la transición hacia una economía circular y sin impacto ambiental. Así, los proyectos del DIT facilitan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al estar enfocados en un servicio de aguas y saneamiento asequible y de alta calidad (ODS 6), un balance energético optimizado (ODS 7) sin afectar el clima (ODS 13) y en una producción y un consumo responsables (ODS 12).

Durante 2022 se han concluido cuatro proyectos:

- 1 del programa H2020 de la UE: **Scalibur**
- 1 proyecto regional RIS3 Idepa en Asturias: **ReCarbon**
- 1 proyecto JPI WATERWORKS: **MarAdentro**
- 1 de formación Marie Skłodowska Curie (MSCA): **Rewatergy**

Por su parte, se ha continuado con el desarrollo de otros 12 proyectos en marcha:

- 6 del programa europeo LIFE: **INTEXT, Ulises, Infusion, Phoenix, Zero Waste Water y Reseau**
- 2 de la iniciativa común UE / Bio-Based Industries (BBI): **B-Ferst y Deep Purple**
- 4 del programa H2020 de la UE: **Rewaise, Sea4Value, Nice y Ultimate**

Gracias a las convocatorias de 2021, se han podido iniciar seis nuevos proyectos en 2022:

- 1 proyecto regional RIS3 Idepa en Extremadura: **Efluent-EX**
- 2 proyectos de la iniciativa del CDTI Misiones Ciencia e Innovación: **Eclosión y Zeppelin**
- 3 nuevos proyectos Horizon Europe de la UE: **Cheers, D4Runoff y Ninfa**



● Proyecto INTEXT en la EDAR de Talavera de la Reina, Toledo, España.

LÍNEAS DE TRABAJO

L1	L2	L3	L4	L5	L6
Mejora del tratamiento de aguas residuales	Nuevos procesos para la recuperación de aguas residuales	Desalación, mejora de procesos convencionales y desarrollo de nuevas soluciones	Generación de productos de valor añadido (economía circular)	Energía	Protección del medio ambiente

PROYECTOS FINALIZADOS EN 2022

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + líder + participantes	Objetivo y descripción		Resultados	Líneas de trabajo y acciones de transferencia tecnológica
H2020 SCALIBUR Ámbito: europeo	2018 – 2022	ECOEFICIENCIA	Liderado por el centro tecnológico Itene. Integra a 21 socios de 10 países.	Generar mejoras en las plantas de transformación de residuos de Madrid, Lund (Suecia) y Roma (Italia) a través de la reducción y recuperación de residuos.		Implementación de nuevos tratamientos de fangos en la EDAR Estiviel (Toledo), testando mejoras en el espesamiento y la digestión dual en dos etapas que permiten la higienización. Desarrollo de tecnologías simplificadas de estabilización de lodos para pequeñas depuradoras. Primeras actividades de innovación en SmVaK (República Checa), con prototipos en la EDAR Karviná para convertir materia orgánica en subproductos como fertilizantes y bioenergía.	L1 Proyectos de transferencia tecnológica implantados: • Digestión dual • Codigestión de residuos con lodos • Microoxigenación
RIS3 IDEPA RECARBON Ámbito: europeo	2019 – 2021	ECOEFICIENCIA	Liderado por la ingeniería INGEMAS en Gijón junto con dos pymes locales (Biesca e InCo).	Investigar métodos de adsorción de contaminantes con carbón activo regenerado y biochar (ReCarbon) desarrollados por el INCAR (Instituto de Ciencia y Tecnología del Carbono) del CSIC y el CTIC (Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación).		Testado de adsorbentes sostenibles y asequibles para la limpieza del biogás en las EDAR de Chiclana, Lleida y Jerez, así como en la desodorización de las EDAR Luarca y San Claudio en Oviedo. Uso del biochar en novedosas unidades de adsorción de microcontaminantes y verificación de los resultados a través de nuevos métodos avanzados de análisis desarrollados por el laboratorio acreditado de Aqualia en Oviedo. Validación de nuevos sensores para la monitorización en tiempo real, en las EDAR El Grado y la ETAP Cabornio en Oviedo.	L5 y L6
JPI MARADENTRO Ámbito: España / europeo	2018 – 2021	ECOEFICIENCIA	Liderado por el Instituto de Diagnóstico Ambiental y Estudios del Agua (IDAEA-CSIC) con participación de socios de Francia, Italia y Suecia.	Optimizar el suelo como unidad de tratamiento terciario, reducir los costes de la eliminación de contaminantes emergentes y comparar los resultados frente a los métodos terciarios convencionales gracias al desarrollo de herramientas de diseño y simulación por parte de los institutos científicos.		Construcción en la EDAR de Medina del Campo (Valladolid) de un sistema de infiltración de 400 m² para el tratamiento avanzado de agua depurada, permitiendo su reutilización en la recarga de acuíferos.	L6
H2020 REWATERGY Ámbito: europeo	2018 – 2023	ECOEFICIENCIA	Liderado por la Universidad Rey Juan Carlos dentro del programa H2020 Marie Skłodowska Curie de redes académicas europeas.	Recuperar hidrógeno de agua residual y desarrollar nuevos métodos de oxidación bajo el paraguas de un programa enfocado a la formación científica y el desarrollo de aplicaciones industriales.		Colaboración de Aqualia como socio industrial acogiendo dos investigadores de doctorado para realizar trabajos prácticos en sus plantas de depuración. Desarrollo de métodos de adsorción de amonio del agua residual y de su conversión en hidrógeno en la EDAR de Lérida y en colaboración con la Universidad de Cambridge. Evaluación de procesos de fotodesinfección y electrodesinfección para eliminar microcontaminantes en aguas potables o residuales en la EDAR de Jerez con el apoyo de la Universidad de Ulster.	L6

PROYECTOS CON FINAL PREVISTO EN 2023

Otros tres proyectos europeos, dos del programa Life y uno del programa BBI Bio-Based Industries, están en su fase final de desarrollo, aunque están previstas prorrogas para cumplir con todos los objetivos y compensar retrasos producidos durante la pandemia provocada por la COVID-19:

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + líder + participantes	Objetivo y descripción		Resultados	Líneas de trabajo y acciones de transferencia tecnológica
LIFE ULISES Ámbito: europeo	2018 – 2022	SOSTENIBILIDAD	Liderado por tres centros tecnológicos: CENTA, EnergyLab y CieSol de la Universidad de Almería y apoyado por Aqualia como coordinador.	Transformar las EDAR convencionales en factorías de producción de energía y biofertilizantes para alcanzar su autosuficiencia energética y eliminar su huella de carbono.		Mejora del balance energético en Almería a través del uso de biometano como combustible vehicular y desarrollo de nuevas técnicas para la producción de fertilizantes. Evaluación del reactor PUSH con pretratamiento anaeróbico en dos EDAR operadas por Aguas de Algarve (Portugal) y después en la EDAR de Cartaxo. Implantación del reactor en la EDAR de El Bobar, en Almería.	L1, L2 y L4 Proyecto de transferencia tecnológica implantado: • PUSH
LIFE INTEXT Ámbito: europeo	2018 – 2023	SOSTENIBILIDAD	Liderado por Aqualia, los centros tecnológicos AIMEN y CENTA, la Universidad de Aarhus (DK) y apoyado por pymes especializadas de Alemania, Grecia y Francia.	Evaluar y optimizar tecnologías de depuración de bajo coste en pequeñas poblaciones (< 5.000 habitantes) para minimizar el coste energético, la huella de carbono y los residuos del proceso de depuración de agua residual.		Operación de la plataforma de demostración de 16 tecnologías para comparar diferentes sistemas (humedales, algas, reactores con biopelículas o fango granular) en la EDAR de Talavera de la Reina (Toledo). Testeo de humedales para cuantificar el efecto climático y comparar varias opciones de pretratamiento en el CENTA de Sevilla.	L2 y L5 Proyecto de transferencia tecnológica implantado: • Depuración de algas y bacterias
BBI B-FERST Ámbito: europeo	2018 – 2023	ECOEFICIENCIA	Liderado por Fertiberia con la participación de Aqualia y 10 socios de seis países diferentes.	Analizar el potencial y desarrollar nuevos biofertilizantes a partir de aguas residuales urbanas y subproductos de industrias agroalimentarias en tres países (España, Italia y República Checa).		Verificación de las condiciones en las que las muestras del producto Aquavite® cumplen con los límites de la legislación sobre productos fertilizantes. Y uso de este subproducto para la recuperación de terreno en Ávila tras el incendio forestal. Caracterización de fangos agroalimentarios, como los residuos de la EDAR de Coosur (Jaén), para incorporarlos en las formulaciones de Fertiberia. Operación de una instalación de precipitación de estruvita en la EDAR de Jerez para incorporar el fósforo recuperado en una nueva planta demostrativa de biofertilizantes de Fertiberia en Huelva.	L4 Proyecto de transferencia tecnológica implantado: • Recuperación de fósforo vía precipitación de estruvita

PROYECTOS EN DESARROLLO CON DURACIÓN POSTERIOR A 2023 (CONTINUACIÓN)

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + líder + participantes	Objetivo y descripción		Resultados	Líneas de trabajo y acciones de transferencia tecnológica
BBI DEEP PURPLE Ámbito: europeo	2018 – 2024	ECOEficiencia	Liderado por Aqualia y apoyado por 13 socios de seis países.	Implementar a escala demostrativa un nuevo modelo de biorrefinería que integra bacterias que utilizan la energía solar para depurar aguas residuales sin aireación, y transforman el contenido orgánico en materia prima para biocombustibles, plásticos, celulosa y nuevos materiales de base en la industria química y cosmética.		Optimización de un prototipo de fotobiorreactor en la EDAR de Toledo-Estiviel. Construcción de un reactor de demostración 10 veces mayor en la EDAR de Linares (Jaén). Preparación de actividades demostrativas paralelas en la EDAR de Badajoz y en SmVaK (República Checa).	L2 y L5
H2020 ULTIMATE Ámbito: europeo	2020 – 2024	ECOEficiencia	Liderado por el centro tecnológico neerlandés KWR que coordina 27 socios. Aqualia participa en dos de los cinco consorcios agrupados en el clúster CIRSEau.	Implantar y demostrar sinergias innovadoras entre servicios de agua e industrias.		Instalación y comparación frente a un biorreactor de membrana anaerobio de un reactor anaeróbico fluidizado (FBBR/ Elsar) a escala industria en la EDAR de Mahou en Lérida para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible. En colaboración con ALTASA, estudio de la codigestión de la levadura residual y construcción de un nuevo tratamiento de efluentes industriales, que después podrían ser utilizados para alimentar de agua ultrapura a las factorías del polo industrial petroquímico.	L2 y L5
H2020 REWAISE Ámbito: europeo	2020 – 2025	GESTIÓN	Liderado por Aqualia y coordinando empresas de agua de Reino Unido (Severn Trent), Suecia (Vasyd) y Polonia (AquaNet) entre las 24 entidades del consorcio. Y junto con siete pymes y varias universidades en Croacia, Italia, Polonia, República Checa, Suecia y Reino Unido.	Implementar nuevas soluciones de economía circular y gestión digital en Living Labs, incluyendo operaciones de Aqualia en Asturias, Badajoz, Canarias, Dénia, Salamanca o Vigo.		Refuerzo de las líneas estratégicas de desarrollo tecnológico de Aqualia, como la desalación sostenible y la utilización de nuevas membranas, así como la recuperación de materiales de las salmueras, el reúso de aguas residuales y su transformación en energía y subproductos, y la simulación de la operación y control de procesos y redes para optimizar la eficiencia del servicio y la calidad del agua. Instalación de un biorreactor de membrana anaerobio AnMBR en el polo industrial de Balaído para recuperar recursos de los efluentes urbanos de la fábrica de Citroën/Stellantis.	L1 y L5 Proyectos de transferencia tecnológica implantados: • AnMBR (biorreactor anaeróbico de membrana sumergida) • Medios filtrantes • Membranas novedosas
H2020 SEA4VALUE Ámbito: europeo	2020 – 2024	ECOEficiencia	Liderado por EureCat, que coordina a 14 socios de siete países.	Recuperar recursos de las salmueras concentradas en las plantas de desalación de agua de mar (EDAM).		Refuerzo del Centro de Innovación de Desalación de Aqualia en Dénia. Implantación de una nueva plataforma de ensayos en Tenerife para analizar el impacto técnico y económico de métodos más sostenibles de desalinización, y nuevas soluciones para la valorización de salmueras. Aplicación de unidades piloto en las EDAMs operadas por Aqualia.	L3 y L4
H2020 NICE Ámbito: europeo	2021 – 2025	SOSTENIBILIDAD	Liderado por el centro tecnológico CETIM y coordinando a 14 socios de nueve países.	Generar conocimiento científico sobre soluciones naturales, como humedales o fachadas verdes, e implantar estas soluciones orientadas a ciudades sostenibles para la depuración y recuperación de recursos a partir de aguas residuales urbanas.		Aplicación de los pilotos desarrollados por pymes y universidades de Dinamarca, Francia, Italia y Suecia, así como en instalaciones de Aqualia en Algeciras, Benalmádena, Madrid, Talavera o Vigo e, incluso, en Colombia y Egipto.	L1, L2 y L4

PROYECTOS EN DESARROLLO CON DURACIÓN POSTERIOR A 2023

Cinco proyectos con financiación europea H2020 se encontraban en pleno desarrollo durante 2022: uno en la iniciativa BBI (Bio-Based Industries), dos en la convocatoria H2020 Water Smart Economy y otros dos en el programa RIA (Research and Innovation Actions) financiados al 100% por la UE. También, dentro del programa Life de la UE, se continúan tres proyectos en instalaciones operadas por Aqualia y un cuarto en cooperación con FCC Medio Ambiente:

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + líder + participantes	Objetivo y descripción		Resultados	Líneas de trabajo y acciones de transferencia tecnológica
LIFE PHOENIX Ámbito: europeo	2020 – 2024	SOSTENIBILIDAD	Liderado por Aqualia y apoyado por los centros tecnológicos de CETIM y CIESOL.	Optimizar el tratamiento terciario para alcanzar los objetivos más ambiciosos de la nueva regulación europea de reutilización de agua.		Construcción de varias plantas móviles, combinando tratamientos físicos y químicos con filtración avanzada y diversos skids de afino de membranas de ultrafiltración y nanofiltración para evaluar varios efluentes de Aguas de Portugal, de la Diputación de Almería y de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir. Testeo de módulos de ozono O3 y ultravioleta UV, que permiten la oxidación avanzada y la desinfección de la filial europea de Newland Entec. Comprobación de un sensor de la pyme neerlandesa MicroLan para mediciones microbiológicas online y el seguimiento en continuo de la calidad del agua de reúso.	L4
LIFE ZERO WASTEWATER Ámbito: europeo	2020 – 2024	CALIDAD	Liderado por Aqualia y en colaboración con el Canal de Isabel II, las universidades de Valencia y de Santiago, la pyme portuguesa Simbiente y la pyme austriaca VWS (Vienna Water Systems).	Buscar la depuración con huella de carbono neutro siguiendo el proceso ELAN para eliminar nitrógeno con bajo consumo de energía y producir biogás en el reactor.		Instalación de una unidad de tratamiento combinado de Agua Residual Urbana (ARU) y de la Fracción Orgánica de Residuos Sólidos Urbanos (FORSU) en la EDAR de Valdedebas. Evaluación de la gestión de la FORSU utilizando el sistema de alcantarillado para el transporte de la mezcla de materia orgánica en una única corriente. Desarrollo de un sistema avanzado de gestión combinado con el seguimiento en línea de la calidad microbiológica.	L1 y L2 Proyectos de transferencia tecnológica implantados: • ELAN • AnMBR (bioreactor anaeróbico de membrana sumergida)
LIFE RESEAU Ámbito: europeo	2021 – 2025	CALIDAD	Liderado por Aqualia y participado por el centro tecnológico ITG (Fundación Instituto Tecnológico de Galicia) y el operador publico VCS (Vand Center Syd AS) en Odense (DK).	Incrementar la capacidad y la resiliencia de las infraestructuras hidráulicas de saneamiento existentes frente al impacto del cambio climático.		Construcción de un reactor granular aerobio en la EDAR de Moaña que, por su sistema avanzado de biopelícula, multiplica varias veces la capacidad de tratamiento biológico, mejorando la adaptabilidad de la EDAR a la variación de carga y limitando el espacio necesario para su implantación. Se reduce también significativamente el impacto medioambiental del proceso de tratamiento. Implantación de sensores (velocidades, caudales, niveles, etc.) en la red de saneamiento para monitorizar y modelizar su comportamiento con el objetivo de desarrollar un modelo de gestión flexible de los caudales.	L1 y L6
LIFE INFUSION Ámbito: europeo	2021 – 2024	CALIDAD	Liderado por el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) junto con el centro tecnológico EureCat, el operador del Ecoparc 2, EBESA, y dos entidades de gestión de residuos, Cogersa en Asturias y AMIU en la región de Génova/Italia.	Optimizar el sistema de digestión de lixiviados con las tecnologías de Aqualia, AnMBR y ELAN, añadiendo un sistema de stripping de amonio de la pyme belga Detricon.		Extensión de la operación de los pilotos del Life Methamorphosis en el Ecoparc 2, del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) para preparar los diseños de varias nuevas plantas de recuperación de recursos a partir de los residuos sólidos urbanos.	L1 y L2

PROYECTOS INICIADOS EN 2022

Gracias a las convocatorias de 2021, se han podido iniciar seis nuevos proyectos en 2022: un proyecto regional en Extremadura, dos de las grandes iniciativas del CDTI (Misiones Ciencia e Innovación) y tres nuevos proyectos Horizon Europe, entre los cuales hay dos que pertenecen a la convocatoria RIA (acciones de investigación e innovación - Research and Innovation Actions - de Horizonte Europa).

Nombre y tipología de programa	Periodo	Área responsable	Programa marco + líder + participantes	Objetivo y descripción		Resultados	Líneas de trabajo y acciones de transferencia tecnológica
EFLUENT-EX Ámbito: europeo	2022 – 2023	ECOEficiencia	Liderado la Comunidad Autónoma de Extremadura y financiado por Fondos FEDER de especialización regional RIS3.	Apostar por una economía verde circular y apoyar las energías limpias a partir de residuos orgánicos y agroindustriales. Aqualia investiga diferentes tecnologías para convertir las EDAR en biofactorías y fuentes de energía renovable, promoviendo la movilidad sostenible con biocombustibles verdes.		Implantación de soluciones solares para calentar los digestores, con placas fotovoltaicas y con un sistema de secado e higienización solar con lente Fresnel en la EDAR de Badajoz. Optimización de la digestión gracias a los cosustratos agroindustriales, evaluando los inventarios y características de los residuos de bodegas, procesado de fruta, tomate, quesería y agroganaderos, intentando maximizar la producción de biometano e hidrógeno. Desarrollo de una nueva tecnología de upgrading del biogás con materiales basados en líquidos iónicos (LIs) para la adsorción y desodorización de CO ₂ de forma continua y controlada. Así, los residuos sólidos son transformados en materiales carbonosos (biochar) con varios procesos térmicos: hidrocarbonización, pirólisis y activación.	L4, L5
MISIONES CIENCIA E INNOVACIÓN DEL CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO INDUSTRIAL (CDTI) El Plan Estatal I+D+I 2021-2023 fomenta y coordina la innovación para catalizar el liderazgo empresarial y la colaboración público-privada. Con la financiación Next Generation de la UE, el plan incluye los proyectos Misiones Ciencia e Innovación de investigación precompetitiva, liderados por empresas que persiguen una mejora del conocimiento transversal y estratégico para aumentar la competitividad. De los 111 proyectos presentados, solo 24 consorcios de grandes empresas fueron seleccionados. Entre ellos, dos liderados por Aqualia que buscan “convertirnos en una sociedad neutra en carbono, sostenible y resiliente al cambio climático”.							
MISIONES ECLOSION	2021 – 2024	ECOEficiencia	Liderado por Aqualia, que coordina un consorcio de ocho empresas junto con FCC Medio Ambiente, CADE, Ghenova, ARIEMA, H2B2, Idecál y MindCaps.	Crear nuevos materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento y transporte de hidrógeno y biometano renovables y autóctonos a partir de residuos urbanos, agroalimentarios, aguas residuales y lodos de depuradora.		Investigación en cuatro centros de desarrollo: el Centro de Tratamiento de Residuos de Valladolid, gestionado por FCC Medio Ambiente; y las plantas depuradoras de Salamanca, Lleida y Jerez de la Frontera, gestionadas por Aqualia de los procesos bio-electroquímicos de generación de gases renovables, el tratamiento termoquímico con la gasificación supercrítica y nuevos procesos de separación y almacenamiento de las mezclas de gases producidas para generar gases puros de alta calidad. Desarrollo de herramientas de optimización ecoeficientes, flexibles e inteligentes.	L4 y L5
MISIONES ZEPPELIN	2021 – 2024	Sostenibilidad	Liderado por Aqualia que coordina un consorcio que incluye siete empresas claves en la cadena de valor del hidrógeno, y otros socios tecnológicos y en colaboración con nueve organismos de investigación.	Investigar un conjunto flexible de tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde basadas en el aprovechamiento de residuos y subproductos (agroalimentarios, textiles, depuradoras, refinerías, etc.). Mejorar la eficiencia de la producción de este vector energético, abordando sus retos tecnológicos vinculados. Fomentar la sinergia del biogás con industrias y redes de distribución.		Implantación en la EDAR de Algeciras de varios pilotos innovadores de producción de hidrógeno que pueden suministrar grandes consumidores de hidrogeno en la zona, como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, además de las compañías del puerto.	L4 y L5
NUEVO PROGRAMA HORIZON EUROPE DE LA UE En el nuevo programa marco de la UE en el periodo 2021-2027, Aqualia participa en los primeros tres proyectos y con los últimos dos proyectos RIA financiados al 100%:							
CHEERS	2022 – 2026	ECOEficiencia	Liderado y coordinado por la compañía cervecera Mahou San Miguel con 10 socios de cinco países europeos, entre ellos Aqualia/Hidrotec, el centro tecnológico Ainia y la Universidad de Valladolid.	Desarrollar una biorrefinería cero residuos inspirada en la biodiversidad de la naturaleza (plataformas de insectos y microbios). Revalorizar las corrientes secundarias infrautilizadas o de desechos como el bagazo, las aguas residuales, el CO ₂ y el CH ₄ de la industria cervecera para su conversión en cinco bioproductos innovadores competitivos a nivel de mercado: proteína de insectos, desinfectante, proteína microbiana, ectoína y ácido caproico.		Validación a escala de demostración de los nuevos bioprocesos sostenibles de transformación y reducción del 50% de la huella de carbono en cada cadena de valor.	L4
D4RUNOFF	2022 – 2026	Calidad	Liderado por la compañía de aguas publica Vand Center Syd (VCS) en Odense (DK), reúne 12 socios de cinco países con Aqualia/Hidrotec, el Instituto Tecnológico de Galicia (ITG), la Universidad de Cantabria y la pyme catalana Mitiga, especializada en software de control de riesgos.	Desarrollar herramientas para cuantificar, evitar y gestionar la contaminación difusa creada por las aguas de escorrentía urbanas.		Desarrollo de nuevas metodologías analíticas por Hidrotec, la medición online de indicadores de microcontaminantes y bioplásticos, y la implementación de estrategias preventivas para reducir la contaminación difusa con análisis multicriterio e IA. Validación de las soluciones de gestión en instalaciones naturales de Odense/DK, Santander/ES y Pontedera/IT, replicándose en Algeciras (ES), Ostrava (CZ) y El Cairo (EG).	L3
NINFA	2022 – 2026	ECOEficiencia	Liderado y coordinado por el Centro Tecnológico Leitat, reúne a nueve otros socios de seis países. Aqualia participa con sus laboratorios Hidrotec y con el Ayuntamiento de Los Alcázares (Murcia). También está prevista la colaboración entre Aqualia Francia y los Institutos Mines-Télécom Atlantique en Bretaña (Brest, Rennes, Nantes).	Desarrollar maneras de monitorizar y proteger aguas subterráneas, empezando con la medición, la modelización y el tratamiento de diversos contaminantes (nutrientes, pesticidas, farmacéuticos, hidrocarburos, metales pesados, microplásticos y salinidad).		Optimización de la estrategia de prevención de la contaminación y de la gestión de las aguas subterráneas a través de sistemas de detección temprana, un mejor entendimiento de los efectos sinérgicos y los riesgos de los múltiples factores de perturbación, y el uso de metodologías predictivas para aumentar la resiliencia e implementar soluciones de tratamiento y mitigación.	L3

Personas comprometidas con los ciudadanos

Somos personas que trabajamos por el bienestar de las personas. Nuestra misión como profesionales nos impulsa a formarnos para buscar nuevos horizontes. Demostramos cada día nuestra gran vocación de servicio público afrontando los desafíos del presente y el futuro del agua.

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



En primera persona...

“Hoy la flexibilidad y el desarrollo profesional no son negociables y son retos que en Aqualia vamos a afrontar”

Carmen Rodríguez está al frente del departamento de Personas y Cultura de Aqualia, una compañía que emplea a más de 10.000 profesionales y opera en 18 países alrededor del mundo. En un contexto poscoronavirus y de grandes cambios sociales, la gestión de las personas es uno de los principales desafíos corporativos.

Hoy los empleados esperan que las compañías en las que trabajan adquieran un rol social como promotor o prescriptor de los valores de la sociedad del siglo XXI: igualdad, diversidad, inclusión, derechos humanos, salud mental, bienestar y un largo etcétera. Estas expectativas implican superar los límites de lo estrictamente laboral y muestran la necesidad por parte de las empresas de ejercer un papel activo y comprometido ante los problemas sociales.

Tras la pandemia, ¿en qué asuntos ha puesto el foco el departamento de Personas y Cultura en este último año?

Este último año ha sido complicado. La salida de la pandemia, que ha sido terrible, o la invasión de Ucrania, que ha traído la guerra a

Europa, han generado un cambio de mentalidad. Las personas han repriorizado muchos aspectos de su vida y desde el departamento hemos sido testigos de ese cambio de *chip*, que afecta también a la cultura corporativa. Se demandan nuevas formas de trabajo, más flexibilidad y menos incertidumbre con respecto al desarrollo profesional. Como compañía tenemos la responsabilidad de adaptarnos a este cambio.

Otro cambio cultural es el que ha introducido la transformación hacia la sostenibilidad que vive Aqualia y nosotros trabajamos con el departamento de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa para transmitirlo. Por supuesto, un ámbito prioritario al que nos hemos enfocado es el de mantener el bienestar físico y emocional de nuestra gente, así como su seguridad en el desarrollo de sus tareas.

En paralelo, nos encontramos con que hemos crecido muchísimo en el ámbito internacional y nosotros hemos tenido que apoyar la expansión de nuestra cultura corporativa, que no solo se basa en implantar nuestra forma de ser y hacer allí donde vamos, sino también en implementar lo mejor de cada lugar

donde operamos. En este sentido, hemos estado centrados en la digitalización, un tremendo aliado que nos hace ser más ágiles a la hora de seguir creciendo e integrando a todas las regiones.

¿Cuáles son los principales retos que ha afrontado su departamento para integrar las diferentes culturas con la de Aqualia?

La internacionalización tiene retos particulares en cada región. En el caso de Colombia, hemos realizado diversas formaciones para adecuar el conocimiento de nuestras personas allí a la forma que tenemos de operar en Aqualia. El esfuerzo ha sido importante en seguridad, siendo prioritario el cumplimiento de nuestros estándares. Estamos realizando un muy buen trabajo. Por ambas partes hay mucha ilusión por hacer que los proyectos funcionen y estamos viendo como rápidamente se integran nuestros protocolos de Prevención de Riesgos Laborales. También hemos trasladado, poco a poco, acciones de sensibilización en los ámbitos de la diversidad y la igualdad.

En MENA nos hemos adaptado, pero sin perder nuestra esencia ni

CARMEN RODRÍGUEZ

DIRECTORA DE PERSONAS Y CULTURA

#Talento #Seguridad #Bienestar

renunciar a nuestros valores. Es un orgullo ver cómo en Omán vamos introduciendo a las mujeres en el mercado laboral. Nuestra última incorporación ha sido Georgia, donde 3.000 personas se han unido a nuestro equipo. Allí, los mayores retos son la digitalización de procesos y la integración de nuestra cultura corporativa.

¿Cuáles han sido los proyectos que han generado más impacto positivo desde su departamento? ¿Qué hitos destacaría en 2022?

Hacemos muchos esfuerzos por enriquecer la cultura en términos de diversidad e igualdad. Llevamos años implementando buenas prácticas y, sin duda, hoy es algo que se identifica al 100% con Aqualia. En 2022 destacaría la iniciativa de *mentoring*, que nos ayuda a visibilizar a las mujeres dentro de la compañía. Queremos generar en nuestro entorno laboral, que por diversas circunstancias cuenta con más presencia masculina, espacios y oportunidades para que más mujeres puedan llegar a puestos de toma de decisiones.

Otra acción que va a aportar mucho es la creación del Comité para la Diversidad. Queremos analizar en qué punto se encuentra Aqualia y llevar a cabo iniciativas que conciencien acerca de este tema. Un punto de inflexión ha sido la firma con la asociación LGTBI y también ver la respuesta de muchas personas cuando realizamos el cambio de la firma corporativa con motivo del Día del Orgullo. Tenemos claro que Aqualia debe ser un entorno seguro para cualquier

persona, sin importar su condición sexual, pero cuando hablamos de diversidad, nos referimos a ella en el sentido más plural. Debemos ser más ambiciosos a la hora de integrar personas con capacidades diferentes, es algo en lo que tenemos el firme propósito de trabajar.

El mayor reto es seguir trabajando para que la compañía sea un entorno donde los profesionales quieran quedarse y desarrollarse, y que podamos atraer talento

Por último, destacaría el Programa de Ayuda al Empleado (PAE), nuestro servicio de atención psicológica, que pone de manifiesto la importancia que damos a la salud mental de nuestras personas. Es un servicio que funciona, en gran medida, gracias al apoyo del departamento de Comunicación. Trabajar coordinados es



crucial para que toda la plantilla encuentre información sobre estas acciones, si no llegan es como si no las pusiéramos en marcha.

¿En qué debe trabajar Aqualia para contar con una plantilla preparada para el futuro?

El mayor reto es seguir trabajando para que la compañía sea un entorno donde los profesionales quieran quedarse y desarrollarse, y que podamos atraer talento. Tenemos como desafío principal el ser capaces de entender qué peso tiene este cambio cultural precisamente para que nos sigan percibiendo como una compañía que cuida de sus personas. Esto implica gestionar la flexibilidad, ver cómo podemos ofrecer opciones de teletrabajo, que es hoy una de las cuestiones que más nos demandan. Queremos gestionar estas expectativas correctamente y, al mismo tiempo, alinearlas con el contexto empresarial de Aqualia.

Por otro lado, todos los profesionales necesitan expectativas laborales a largo plazo, saber que apostamos por su talento, que les queremos aquí y eso pasa por diseñar planes de formación y planes de carrera. Creo que, en este momento de crecimiento, debemos apostar también por el crecimiento de nuestras personas dentro de la compañía.

Líneas generales de actuación

Diversidad, equidad e inclusión

Las personas, su bienestar personal y su desarrollo profesional, son el principal objetivo de Aqualia. Entorno a las personas gira el proyecto estratégico Be Aqualia, dirigido a la transformación cultural de la compañía y a la gestión de las personas a través de siete bloques de acción, identificados como activos de salud:

Durante 2022, se mantuvo el objetivo clave de llegar a ser una **Organización Saludable** y se ha continuado trabajando en base a estos bloques.

Aqualia despliega las políticas, proyectos e iniciativas necesarias para seguir avanzado en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la

seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro, alineada con los objetivos fijados en nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. A través de la línea estratégica dirigida a las personas, la compañía contribuye a los grandes desafíos globales en materia laboral y trabaja con una perspectiva internacional.

Apostamos por la población laboral diversa y con igualdad de oportunidades.

Desde 2020, la compañía es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial y asume su responsabilidad con la defensa de la

identidad, la dignidad y la igualdad de las personas, dentro y fuera de la compañía.

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

Línea de trabajo	Seguir avanzando en materia de conciliación y diversidad	
Plan de acción	Formación, sensibilización en conciliación a la cadena de proveedores y comunicación de medidas Be Aqualia adaptadas a diferentes colectivos	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)
Objetivo	Conforme al III Plan de Igualdad vigente	3.085 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 5.5	Meta 8.5

RETO GLOBAL
Igualdad de oportunidades



Igualdad

Durante 2022, en España se han implantado los compromisos adquiridos en el **III Plan de Igualdad**, firmado para el periodo 2021-2025 y con el que renovamos el compromiso de garantizar la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10).

Este plan, junto con la **certificación EFR**, ponen de manifiesto el deseo de mejora de la compañía en este ámbito. Además, Aqualia ostenta desde 2010 el Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE), que supone un reconocimiento por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del compromiso de la compañía con la diversidad e igualdad para hombres y mujeres.

Formación para el impulso del talento femenino

En 2022, la compañía se ha unido al programa Empowering Women's Talent (EWT) para el desarrollo del liderazgo femenino y la creación de sinergias con otras empresas con el objetivo de compartir e inspirar iniciativas dirigidas a este fin. Además, se ha creado la Red Interna de Talento Femenino, Aqualiawomen, para compartir experiencias con otras mujeres de Aqualia que han participado anteriormente en programas de talento.



50

mujeres forman parte de esta red en la que se les facilitan procesos de *coach*, formaciones, *workshops*, así como *networking* profesional.

Diversidad e inclusión social

En 2022, la compañía ha renovado su participación en el **Charter de la Diversidad**, al que se unió en 2018 y que pone de relieve el respeto de la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación. Asimismo, Aqualia mantiene la adhesión a la **alianza #CEOPorLaDiversidad** (firmada por Félix Parra, CEO de Aqualia, en marzo de 2021), una iniciativa pionera en Europa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE para unir a las empresas y las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión.

Aqualia se une al programa Diversity Leading Company

En 2022, Aqualia se ha unido a esta iniciativa que impulsa políticas de diversidad e inclusión en las organizaciones. Dentro de este programa, Aqualia ha obtenido el sello Diversity Leading Company como empresa líder en diversidad, con una puntuación de 556 sobre 800.

Asimismo, en 2022 también se ha comenzado con la integración de personas con discapacidad intelectual en los laboratorios de Aqualia desarrollando tareas de auxiliar de laboratorio.

Reconocimiento de iAgua

Aqualia ha obtenido el premio a la Igualdad, Diversidad e Inclusión de iAgua por ser pionera en la aplicación de planes de igualdad en el sector de la gestión del agua y por sus numerosas iniciativas puestas en marcha para avanzar hacia la diversidad, equidad e inclusión profesional.

Presentes en la Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI

Con el fin de generar un espacio seguro y respetuoso, en donde se valore el talento diverso sin importar

su identidad, expresión de género y orientación sexual, Aqualia se ha unido a 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.

Sensibilización a las nuevas incorporaciones

Además, desde 2021, en Aqualia se ha incorporado dentro de la formación inicial que realizan los nuevos empleados, a nivel internacional, un curso sobre diversidad e inclusión. La plantilla con acceso a correo electrónico realiza el curso a través del Campus de formación corporativo y para los empleados sin dicho acceso se realizan campañas a través de cartelería.

Conciliación

Durante 2022 ha cristalizado un cambio de mentalidad y prioridades entre los empleados, lo que supone un impacto en los modelos de recursos humanos en las organizaciones, que ven modificadas las expectativas de las personas y aceleran su adaptación a las nuevas formas de trabajo derivadas de la pandemia. En este sentido, la conciliación de la vida personal y laboral, las nuevas formas de trabajo o la flexibilidad se han convertido en requisitos muy valorados. En Aqualia, esta búsqueda de soluciones para el adecuado equilibrio de la vida profesional y personal se materializar con la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable). Desde la obtención del certificado en 2017 y su renovación hasta el 2023, Aqualia ha aumentado su puntuación pasando a ser empresa C+ gracias al incremento de las medidas ofrecidas.

Diálogo con los empleados

NUESTRA GESTIÓN DE PERSONAS SE APOYA EN LAS HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

Conocer las expectativas de nuestros empleados y hacerles partícipes de los objetivos, cultura y valores de la organización forma parte de nuestro modo de hacer.

Durante 2022 se han enviado un total de 334 comunicaciones internas en diversos formatos (*flashes* informativos, *e-mailings* y notas internas) e idiomas. De estas comunicaciones, 53 se han realizado desde la *app* Be Aqualia. En noviembre, además, se puso en marcha Aqualia Global News, una *newsletter* para toda la compañía de periodicidad quincenal y secciones fijas que incluye entre ocho y 10 noticias de interés en

cada número, y tanto en español como inglés.

Además, en 2022 se han celebrado las primeras jornadas de *team building* dirigidas al equipo de Internacional, que ha reunido a 40 miembros del departamento de Personas y Cultura.



● Félix Parra en el encuentro del departamento de Personas y Cultura de Internacional realizado en Madrid, España.

Empleabilidad y desarrollo personal

PARA NUESTROS PROFESIONALES

En este eje estratégico, Aqualia se propone seguir progresando en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

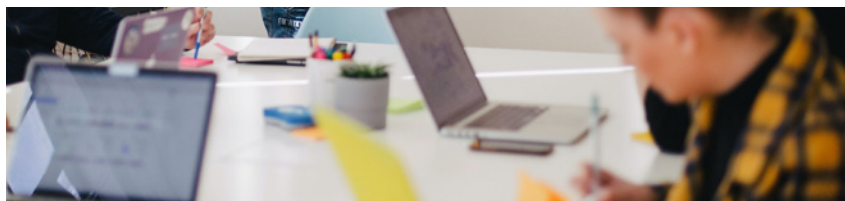
Línea de trabajo	Gestión del conocimiento	Plan de apoyo al expatriado	Formación y espacios de encuentro
Plan de acción	Campus Portal de formación de la empresa	Plan de comunicación del expatriado	Visitas del CEO, foros y jornadas de encuentro
Indicador	Número medio de horas de formación por empleado 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)		
Objetivo	Mantener/ incrementar año a año		
Desarrollo sostenible	Meta 8.5	Meta 8.8	

RETO GLOBAL

Brecha digital y tecnológica, empleo

Formación integral

Además del conocimiento técnico, también se dota a la plantilla de un conocimiento cultural y ético para comprender la magnitud del reto común para que puedan enfrentarse a entornos cambiantes y tomar las mejores decisiones.



Horas de formación en seguridad, salud y bienestar
55.838

Horas de formación en idiomas
32.639

Horas de formación técnica
26.373

HORAS DE FORMACIÓN POR ÁREA DE CONOCIMIENTO Y SEXO EN 2022

	Hombres	Mujeres	Total
Administración y Finanzas	3.949	1.404	5.353
Comercial	3.921	1.106	5.027
Competencias	6.522	1.234	7.756
Compras	670	189	859
Marketing y Comunicación	510	129	639
Digital	4.708	357	5.065
Idiomas	18.948	13.691	32.639
Igualdad y Diversidad	2.763	778	3.541
Legal y Cumplimiento normativo	4.565	1.373	5.938
Sostenibilidad	1.267	290	1.557
RR. HH.	1.052	748	1.800
Seguridad, Salud y Bienestar	45.478	10.360	55.838
Técnica	22.471	3.902	26.373
Varios	3.367	575	3.942

Desarrollo profesional y personal

A nivel global, Aqualia ha organizado, en 2022, 1.864 cursos y los empleados han recibido 156.328 horas de formación. Destaca la formación en idiomas, derivada de la fuerte presencia internacional. Así, lo largo de 2022 se ha ejecutado la nueva política de idiomas en la que destaca la plataforma multilingüe donde se pueden estudiar diferentes idiomas. Un total de 402 personas han participado en la plataforma, de las cuales un 82% ha finalizado los correspondientes cursos/módulos formativos.

Para impulsar la excelencia y la vocación de servicio, en España se ha desarrollado un curso a medida de Procesos de Atención al Cliente.

BUENA PRÁCTICA



Más de 100 profesionales se forman en sostenibilidad

Directores de zona, jefes de unidad de gestión, jefes de departamento y gerentes de grandes contratos de Aqualia han participado en la formación presencial *Transformación cultural hacia la sostenibilidad* en Aqualia, que también ha contado con dos sesiones específicas para el departamento de Operaciones y Tecnología, que da soporte a las necesidades técnicas de la compañía.

Centrada en el primer Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de Aqualia, la formación ha permitido a los más de 100 directivos participantes afianzar sus competencias y conocimientos imprescindibles para la toma de decisiones bajo criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza).

Todas las propuestas, ideas y reflexiones acerca del PESA 2021-2023, recogidas en las sesiones, han sido analizadas y alimentarán la actualización del Plan Estratégico de Sostenibilidad de la compañía.

Está previsto que, en 2023, Aqualia siga extendiendo la formación en sostenibilidad y criterios ASG. El objetivo de la compañía es que toda la organización integre la gestión sostenible en el marco de su estrategia como una empresa responsable medioambientalmente y debido a su papel clave como agente de cambio social y económico.

PRINCIPALES MAGNITUDES EN FORMACIÓN

	2022			2021			22/21		
	España	Interna-cional	Total	España	Interna-cional	Total	España	Interna-cional	Total
Cursos realizados	732	1.132	1.864	503	1.058	1.561	46%	7%	19%
Participantes formados	19.700	9.531	29.231	16.704	7.718	24.422	18%	23%	20%
N.º mujeres formadas	7.621	900	8.521	5.771	518	6.289	32%	74%	35%
N.º hombres formados	12.079	8.631	20.710	10.933	7.200	18.133	10%	20%	14%
% absentismo	17%	7%	14%	16%	3%	13,60	1 pp	4 pp	0,4 pp
N.º horas recibidas	83.298	73.030	156.328	73.784	31.512	105.296	13%	132%	48%
Media de horas de formación	11,62	11,71	11,65	10,45	12,17	11	11%	-4%	6%
Costes de formación	666.079	285.013	951.092	538.504	261.525	800.029	24%	9%	19%

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2022			2021			22/21		
	España	Interna-cional	Total	España	Interna-cional	Total	España	Interna-cional	Total
Horas de formación directivos	2.567	637	3.204	3.744	703	4.447	-31%	-9%	-28%
Horas de formación mandos intermedios	26.631	13.755	40.386	19.547	7.191	26.738	36%	91%	51%
Horas de formación técnicos/as	19.693	9.266	28.959	18.277	16.038	34.315	8%	-42%	-16%
Horas de formación administrativos/as	3.348	16.978	20.326	2.412	5.579	7.991	39%	204%	154%
Horas de formación otros puestos	58.545	4.907	63.452	30.841	965	31.806	90%	408%	99%
Media de horas de formación directivos	21	64	24	36	100	40	-42%	-36%	-40%
Media de horas de formación mandos intermedios	24	40	27	22	33	24	9%	21%	13%
Media de horas de formación técnicos/as	14	12	13	15	27	19	-7%	-56%	-32%
Media de horas de formación administrativos/as	9	18	16	7	6	7	29%	200%	129%
Media de horas de formación otros puestos	7	10	8	6	3	6	17%	233%	33%

Atracción y retención de talento

En Aqualia, la selección y retención de talento se realiza garantizando la objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos. Para ello, a lo largo del 2022 se ha trabajado la imagen de marca empleadora a través de programas de *employer branding*.

Impulsando carreras laborales globales

Aqualia impulsa la movilidad interna como fuente de reclutamiento, publicando todas las posiciones que se requieren en la compañía en el canal de Movilidad Interna al que tienen acceso todos los trabajadores.

- **Publicaciones externas:** se han publicado casi 650 ofertas de empleo (una media de 54 ofertas de empleo mensuales en el ámbito nacional zonas y Servicios Centrales (España e Internacional)).
- **Procesos de selección:** una media de 150 procesos de selección. El dato incluye procesos de selección de producción y de estructura.
- **Incorporaciones en prácticas:** 132 personas a lo largo del 2022, teniendo en cuenta los alumnos de grados universitarios, máster y posgrados, programas de Formación Dual (FP Dual) y otros programas de colaboración con el objetivo de atraer al talento joven y de perfil SMART.

Convenios con universidades, formación profesional y prácticas

Aqualia ha renovado, durante 2022, todos los convenios con las universidades con las que colabora:

- **España:** Universidad de Comillas-ICAI, Universidad Internacional de Valencia, el Centro Universitario Cardenal Cisneros, Programa Clave con la Universidad de Salamanca, Programa específico para

alumnos de Master de Ingeniería y Gestión Ambiental de distintas provincias o la Unidad de Desarrollo Profesional de ESIC.

- **Internacional:** Escuela Superior de Ingenieros Leonardo Da Vinci y eLycée International de Saint-Germain-en-Laye (Francia), University of Zagreb (Croacia), Lisbon Accounting and Business School y el Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (Portugal).



NUEVAS CONTRATACIONES DURANTE 2022

	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas contrataciones Servicios Centrales	30	38	68
Nuevas contrataciones España	514	137	651
Nuevas contrataciones internacional	668	192	860

Seguridad, salud y bienestar

En este eje estratégico, Aqualia tiene por objetivo seguir progresando en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

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
Objetivo			9,4 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 3	Meta 8.8	

*(N.º de accidentes con baja /N.º de horas trabajadas) x 1.000.000.

▼

RETO GLOBAL

Seguridad, salud y bienestar laboral

Aqualia ha aprobado, también durante 2022, la 2ª Edición del Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, marco bajo el cual se establecen las líneas de trabajo, planes y proyectos de nuestra organización, y que se apoya en tres pilares básicos:

- Poner a la persona en el centro
- Lograr un entorno laboral cada vez más saludable
- Mejorar la salud y el bienestar

Las actuaciones más significativas desarrolladas durante 2022, agrupadas según los proyectos de las líneas del Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2022-2024, han sido las siguientes:

Línea de trabajo	Cero daños a los trabajadores	Control de riesgos críticos	Bienestar laboral	Análisis de datos y reporting
Plan de acción	Reducir y eliminar los daños personales que puedan derivarse de condiciones y actitudes inseguras, tanto a los trabajadores propios y ajenos, como a terceros.	Mantener un control homogéneo para toda Aqualia que garantice la seguridad y el cumplimiento de la legalidad en relación con determinados riesgos que consideramos críticos de nuestra actividad.	Mejorar los indicadores de salud física y emocional de la plantilla y aumentar significativamente la participación en programas de promoción de vida saludable.	Mejorar la gestión, el control y el reporte de HS a través de la implantación de una aplicación con carácter global, la redefinición de indicadores proactivos y predictivos, cuadros de mando y objetivos sobre estos.
Proyectos / Metas	• Control del absentismo • Aprendizaje organizacional • Control del desempeño de los contratistas • Incremento de la cultura preventiva • Mejora continua en formación e información	• Trabajos con fibrocemento • ATEX • Cloro gas • Otros riesgos críticos	• Empresa saludable • Mejoras de la salud • Salud psicoemocional	• Indicadores y cuadro de mandos • Desarrollo tecnológico y digitalización
Desempeño	• Diseño de nuevos cursos de SyB para el Campus y generación de nuevos recursos formativos, incluida la recreación 3D de accidentes y la realidad virtual. • La 1ª Edición de los Premios Buenas prácticas preventivas en Aqualia y Premio a las Buenas Prácticas Saludables. • Gala de entrega de los Premios de Reconocimiento al Esfuerzo Preventivo.	• Desarrollo y evolución de cabinas de descontaminación de amianto. • Desarrollo de plan integral de control de instalación de riesgo ATEX. • Diseño del Plan integral de control de instalaciones con cloro gas.	• Desarrollo de proyectos transversales para impulsar el bienestar: promoción del deporte, promoción de la salud, PAE Programa de Asesoramiento y Ayuda psicológica tanto para empleados de Aqualia como para sus familiares (ámbito nacional). • Campañas educativas y de sensibilización. • Más de 100 iniciativas locales (<i>family days</i>, eventos deportivos locales, fruta en centros de trabajo, jornadas BeAqualia, etc.).	• Nuevo <i>software</i>, BeOHS, la nueva aplicación que permitirá la gestión de Seguridad y Salud en tiempo real, desde cualquier lugar e, incluso, sin conexión.

Liderazgo preventivo

Aqualia promueve un liderazgo que contribuya al desarrollo sostenible y al equilibrio entre un alto desempeño y el bienestar de las personas. Con ello, la compañía busca favorecer el cumplimiento de las responsabilidades de la plantilla, potenciar su motivación y las relaciones positivas.

Absentismo y siniestralidad

Se ha registrado un AFR acumulado de 9,84 en 2022 frente al 8,5 de 2021. Esto se explica,

en parte, por la influencia de la pandemia y al incremento de la actividad en Georgia. En positivo, resulta muy destacable la ausencia de accidentes graves entre el personal propio.

Aspecto*	2022	2021	22/21
Tipos de lesiones registradas	• 29,8% Golpes con objetos	• 26,9% Golpes con objetos	
	• 20,5% Caídas al mismo o diferente nivel	• 22,8% Caídas al mismo nivel (tropiezos, etc.)	
	• 13,2% Causas externas a la actividad de la empresa	• 11,4% Causas externas a la actividad de la empresa	
N.º de horas trabajadas	24.180.308	29.152.955	-25%
Tasa de accidentes totales	9,84	8,44	29%

*Solo pueden darse los datos globales de toda la compañía porque no hay posibilidad de separar los datos de empleados propios de los no empleados en España. Y en internacional, aunque sí existe esta posibilidad, no podría recopilarse la información de los tipos de lesiones relativos a los no empleados. Son datos globales (España, internacional, empleados propios y subcontratas).

Bienestar del empleado

Con el objetivo de contribuir con el bienestar de sus empleados, Aqualia ha mantenido en 2022 las medidas incluidas dentro del Psicopack¹⁶ 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 ofrecida por psicólogos expertos para ayudar a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional que esté experimentando, tanto en el ámbito personal como laboral.



● Trabajadoras de Aqualia durante la Carrera de la Mujer celebrada en Madrid.

- **Prevención de la salud emocional mediante talleres en directo:** más de 50 talleres 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.

reivindica la libertad sexual y la inclusión del colectivo LGTBI en la ciudad de Badajoz. Este año contó con más de 200 inscripciones y Aqualia sumó la instalación de diferentes puntos de hidratación para ofrecer agua, en vasos reciclables, a los participantes.

SAFETY WEEK: Tu seguridad y bienestar es lo primero para Aqualia

Durante la Semana de la Seguridad y Salud, se organizaron diversas acciones coordinadas con el departamento de Salud y Bienestar.

Entre las iniciativas desarrolladas destaca la Pausa Activa, un envío diario de vídeos con ejercicios para fomentar la salud y bienestar laboral, segmentados en función de si iban dirigidos a empleados de oficina o bien para los trabajadores *deskless*.

También se ha presentado United Heroes, un programa piloto para fomentar el deporte entre los empleados de Extremadura (España) y República Checa.

Calidad del empleo

Se mantiene la tendencia de reducción de convenios colectivos de menor ámbito y, por adhesión al Convenio Sectorial, la extensión del VI Convenio Estatal del Ciclo Integral del Agua como marco de referencia normativo de la relación laboral con las personas que pertenecen a la plantilla de Aqualia.

En relación con la conflictividad laboral, Aqualia no ha tenido incidentes destacados en España, y en los casos que se han dado ha trabajado para alcanzar acuerdos convencionales eliminando el riesgo de una potencial conflictividad. En el ámbito internacional no ha existido ningún conflicto y se cumple con la normativa laboral aplicable en cada país sin incidencias relevantes.

Respecto a los datos cuantitativos, se mantiene la política de estabilidad:



Contratos indefinidos en España

93%
87% en 2021

En materia de género, finalmente, se ha mantenido el porcentaje de mujeres durante 2022: un 78% de empleados y un 22% de empleadas.

A nivel internacional, la estabilidad del empleo se sitúa en un 82% de contratación indefinida y un 18% de contratación temporal y en materia de género se sitúa en un 80% de empleados y un 20% de empleadas.

16. Aplica solo a España.

Sensibilización social

Con el Día Internacional de la Mujer

A través de la iniciativa *Con ellas, por un futuro más sostenible*, Aqualia se suma al mensaje de Naciones Unidas en el **Día Internacional de la Mujer**.

Debido al vínculo local que Aqualia mantiene en cada localidad donde presta servicio, los actos que impulsa son, en su mayoría, en colaboración con alcaldes y concejales, y de todo tipo: plantación de árboles, caminatas, lectura de manifiestos, encuentros con asociaciones o patrocinios de carreras solidarias, etc.

Además, a través de la *web* www.aqualiaigualdad.com Aqualia ha animado a los ciudadanos a

compartir una fotografía y un mensaje sobre cómo imaginan ese futuro más sostenible e igualitario.

Por otra parte, Aqualia mantiene su colaboración con Fundación Adecco en la elaboración del Informe *#EmpleoParaTodas: la mujer en riesgo de exclusión social en el mundo laboral*, donde se refleja la exclusión de mujeres mayores de 55 años como único grupo en el que ha aumentado el desempleo de larga duración.

Por una sociedad sin violencia de género

Cada año, en el marco del Día Mundial Contra la Violencia de Género, Aqualia presenta una

nueva edición de #AqualiaContigo, una campaña cargada de acciones inspiradoras y reivindicativas con las que da apoyo a las mujeres que sufren esta lacra.

En paralelo a esta acción, Aqualia celebró también una jornada protagonizada por la atleta olímpica, Carmen Giménez, cuya vida cambió en 2010 tras sufrir un episodio de violencia de género.

En el marco del convenio con el Ministerio de Igualdad, Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, Aqualia ha realizado acciones de sensibilización y concienciación social dentro de la iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género puesta en marcha en noviembre de 2022.

BUENA PRÁCTICA

La solidaridad con las mujeres llega a Colombia

En Villa del Rosario, Colombia, se organizó un acto, coincidiendo con el 8 de marzo, en el que se reconoció la labor de un grupo de mujeres líderes comunales entregándoles un diploma y disfrutando de una jornada junto con trabajadoras de Aqualia.

Con esta práctica, la compañía pretende llevar la cultura corporativa a las nuevas localidades donde está presente, promoviendo el orgullo de pertenencia y la cohesión entre su plantilla.

Comprometidos con la igualdad y la diversidad

Félix Parra, CEO de la compañía, intervino en el Diversity and Inclusion Day, organizado el 2 de junio por la plataforma de Equipos&Talento. También participó en la mesa CEO Voices con otros directores ejecutivos, debatiendo sobre la inclusión de la diversidad en la estrategia corporativa. Al final de la jornada, Aqualia recibió el Sello Diversity Leading Company, convirtiéndose en la primera empresa del sector del agua que lo obtiene, y el Sello

Empowering Women's Talent, por el compromiso de la compañía con el talento femenino.

Prevención y promoción de la salud

En 2022, Aqualia realizó con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer de Mama una charla de prevención, en la que la doctora Gloria Ortega, responsable de Mama y corresponsable de Oncología Peritoneal del MD Anderson Cancer Center de Madrid, aportó información útil de los cuidados

básicos que hay que tener, los estudios de rutina y, sobre todo, transmitir que cerca del 95% de los casos detectados tempranamente se curan.

Por otro lado, en el ámbito de la salud mental, con el que la compañía está intensamente comprometida, se realizó una charla-coloquio junto a Javi Martín, famoso presentador de Caiga quien caiga, que fue diagnosticado de trastorno bipolar y que contó su experiencia en tono desenfadado acercando su experiencia y normalizándola.



● Carmen Rodríguez, Directora de Personas y Cultura, junto con parte de su equipo con el sello Empowering Women's Talent.

Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar

Actualmente, la media de edad de la plantilla se sitúa en los 45 años y tiene una antigüedad de más de 11,57 años. El objetivo de Aqualia es proporcionarles empleo estable y un entorno laboral de calidad en el que desenvolverse como profesionales, pero también como personas. Comprometida con la igualdad y la potenciación de las mujeres en el sector, Aqualia cuenta con un 19,42% de mujeres en plantilla, una cifra ligeramente inferior a 2021 (20,19%).

EMPLEADOS									
	2022			2021			22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N.º de empleados	10.212	2.461	12.673	7.836	1.982	9.818	30%	24%	29%
EMPLEADOS POR JORNADA LABORAL Y SEXO									
	2022			2021			22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N.º de empleados a tiempo completo	9.902	2.137	12.039	6.999	1.663	8.662	41%	28%	39%
N.º de empleados a tiempo parcial	310	324	634	328	319	647	-6%	2%	-2%
N.º de empleados con jornada sin asignar	-	-	-	509	-	509	-	-	-
NUEVAS CONTRATACIONES									
	2022			2021			22/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas contrataciones	1.160	353	1.513	820	277	1.097	41%	27%	37%
Hasta 35 años	490	189	680	401	177	578	21%	7%	17%
Entre 35 y 55	573	151	723	383	95	478	49%	58%	51%
Más de 55	97	13	110	36	5	41	169%	160%	168%
Tasa de nuevas contrataciones hasta 35 años	25%	33%	27%	34%	43%	36%	-9 pp	-10 pp	-10 pp
Tasa de nuevas contrataciones entre 35 y 55	10%	10%	10%	7%	7%	7%	2 pp	3 pp	2 pp
Tasa de nuevas contrataciones más de 55	4%	4%	4%	2%	2%	2%	2 pp	2 pp	2 pp
Totales tasa nuevas contrataciones	11%	14%	12%	10%	14%	11%	1 pp	0 pp	1 pp

IGUALDAD Y DIVERSIDAD									
	2022			2021			22/21		
Aspecto	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
N.º de directivos y gerentes	121	10	131	110	7	117	10%	36%	-6%
Porcentaje frente al total	0,95%	0,07%	1,03%	1,12%	0,07%	1,19%	-0,16 pp	0 pp	-0,16 pp
Hasta 35 años	-	-	-	1	-	1	-100%	-	-50%
Entre 35 y 55	85	8	93	69	6	75	23%	25%	-15%
Más de 55	36	2	38	40	1	41	-10%	100%	21%
N.º de mandos intermedios	1.064	325	1.389	887	219	1.106	20%	49%	4%
Porcentaje frente al total	8,39%	2,57%	10,96%	9,03%	2,23%	11,25%	-0,63 pp	0,34 pp	-0,29 pp
Hasta 35 años	121	68	189	96	38	135	26%	77%	19%
Entre 35 y 55	710	226	937	582	158	740	22%	43%	3%
Más de 55	232	31	263	209	22	231	11%	41%	1%
N.º de técnicos	1.296	751	2.047	1.223	596	1.819	6%	26%	1%
Porcentaje frente al total	10,23%	5,93%	16,16%	12,45%	6,07%	18,51%	-2,22 pp	-0,14 pp	-2,36 pp
Hasta 35 años	428	238	665	338	178	516	27%	33%	6%
Entre 35 y 55	607	449	1.056	671	379	1.050	-9%	18%	-2%
Más de 55	261	65	326	214	39	253	22%	68%	4%
N.º de administrativos	328	885	1.213	354	867	1.221	-7%	2%	5%
Porcentaje frente al total	2,59%	6,99%	9,57%	3,61%	8,83%	12,43%	4,79 pp	0,88 pp	5,67 pp
Hasta 35 años	82	143	225	66	139	205	24%	3%	9%
Entre 35 y 55	168	608	776	216	621	837	-22%	-2%	3%
Más de 55	78	134	212	72	107	180	7%	25%	15%
N.º en otros puestos	7.403	490	7.893	5.268	293	5.561	41%	67%	-13%
Porcentaje frente al total	58,42%	3,86%	62,28%	53,62%	2,99%	56,61%	27,80 pp	2,56 pp	30,36 pp
Hasta 35 años	1.349	130	1.479	682	54	736	98%	142%	-2%
Entre 35 y 55	4.300	257	4.557	3.628	178	3.806	19%	44%	-18%
Más de 55	1.754	102	1.857	958	61	1.020	83%	67%	4%
Total	10.212	2.461	12.673	7.842	1.982	9.824	30%	24%	-7%

Tecnología y digitalización para una gestión consciente y eficiente

Adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades actuales del sector e implantamos nuestro conocimiento en todos los países en los que operamos. Nuestro compromiso con nuestros clientes y usuarios supone fijar la vista siempre a futuro.

Queda mucho por descubrir y, por ello, en Aqualia vivimos por y para el desarrollo constante de soluciones innovadoras capaces de regenerar, mejorar y facilitar la vida de las personas.

En primera persona...

“La digitalización es una herramienta clave para lograr nuestros objetivos corporativos de sostenibilidad, eficiencia, mejora de servicio y transparencia”

La transformación digital de Aqualia, que se sustenta fundamentalmente en la búsqueda y aplicación de soluciones tecnológicas innovadoras para la optimización de los procesos, conforma un eje clave en el presente y el futuro de la compañía.

Como directora del área de Sistemas y T.I., M^a Ángeles Vicente es la encargada de impulsar su desarrollo, un desarrollo que permite mejorar la gestión del ciclo integral del agua. Gracias a ello, Aqualia puede reducir y/o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como optimizar todos aquellos procesos relacionados con la organización interna y el servicio al cliente, el eje sobre el que se vertebra toda la operativa.

En 2022, Aqualia invirtió un 216% más que en 2021 para impulsar la transformación digital. ¿Cuáles han sido los principales resultados obtenidos gracias a este incremento en la inversión?

Todos los que formamos parte de este equipo sabemos que la digitalización es una herramienta clave para lograr nuestros obje-

tivos corporativos de sostenibilidad, eficiencia, mejora de servicio y transparencia. Es gracias a la inversión realizada que podemos aprovecharnos de las nuevas capacidades que nos ofrece y ponerlas al servicio de nuestros procesos.

Veamos un ejemplo: durante 2022 activamos diferentes proyectos que nos han permitido desarrollar una detección temprana de fugas en la red de abastecimiento. Y gracias a ello evitamos pérdidas innecesarias de agua y daños mayores en la red. Esta reducción en las pérdidas implica un menor uso de energía eléctrica y reactivos al no tener que tratar dicha agua perdida. Para mí, estamos ante un ejemplo claro de cómo la tecnología es una gran aliada de la sostenibilidad.

Aqualia Live es la plataforma inteligente de gestión del ciclo integral del agua diseñada por Aqualia. ¿Qué permite esta plataforma en términos de eficiencia y optimización?

Aqualia Live es una plataforma diseñada por nuestros expertos, profesionales con un amplio *know how* tanto del ciclo integral del agua como a nivel tecnológico. Me gusta decir que está creada por

personas del agua y para el agua con el objetivo del cero desperdicio, de aprovechar hasta la última gota.

Nuestra plataforma, modular e integrada, cubre absolutamente todos los procesos necesarios para la gestión integral del agua: desde la captación y la potabilización, pasando por la distribución y toda la vida del cliente hasta llegar al tratamiento y reúso. Para su correcto funcionamiento incorpora las nuevas tecnologías (IoT, *big data*, *cloud computing* e IA) y, por supuesto, la movilidad, para optimizar los procesos y hacerlos más eficientes y sostenibles. Su uso nos permite:

Una mejor gestión del servicio: digitalizando los activos conocemos lo que está pasando en tiempo real en la red y podemos aprovecharnos de la simplificación de los procedimientos para actuar de una manera más eficiente y rápida.

Un mejor servicio al ciudadano: a través de nuestra aplicación Aqualia contact pueden consultar su consumo en caso de disponer de un *smart meter*. Y definir sus propias alertas: que no haya consumo en el hogar de una persona vulnerable o que haya consumo en una segunda residencia vacía.

MARÍA ÁNGELES VICENTE*
DIRECTORA DE SISTEMAS Y T.I. (CIO)

#Industria5.0 #SmartCities #Optimización #GestiónResponsable



Desde Aqualia, de manera proactiva, comunicamos cualquier fuga detectada en casa de un cliente para que pueda revisar su instalación sin esperar a daños mayores.

Una mayor transparencia hacia el ciudadano, los ayuntamientos y otros organismos al compartir con ellos la información más relevante del ciclo y sus principales magnitudes.

Aqualia Live, como plataforma, no solo nos ofrece ventajas de gestión, las ventajas competitivas han sido y siguen siendo potentes. Ha sido una estupenda aliada para nuestra entrada y expansión en mercados tan asentados y complejos como el francés y pese al reto que es Francia, un país donde se encuentran los líderes mundiales en el sector de la gestión del ciclo integral del agua.

Pensando en el año 2022, ¿qué proyectos destacaría por su impacto en el entorno?

Los proyectos citados anteriormente de detección temprana de fugas tuvieron y siguen teniendo un gran impacto en el rendimiento de las redes y el entorno.

Durante 2022 desplegamos nuestra tecnología en las distintas geografías donde prestamos servicio bajo el formato de *centros de control*. Gracias a estos centros, implantados en ocho enclaves de la geografía española, conocemos al detalle lo que está pasando en tiempo real en cada uno de los municipios y actuamos de manera inmediata.

Destacaría, asimismo, los proyectos de movilidad de nuestra

fuerza de campo en España, Italia, Francia y Colombia. Gracias a un completo despliegue nuestros fontaneros ahora reciben en su móvil las órdenes de trabajo eliminando los desplazamientos innecesarios. Ahorramos así en combustible, eliminamos el papel y mejoramos el tiempo de respuesta y la calidad de la información aumentando la eficiencia operativa, algo que redundará siempre en un mejor servicio para nuestros clientes.

Queremos poner el foco en proyectos de eficiencia energética con el objetivo de asegurar el menor consumo posible en la gestión de nuestros servicios

Finalmente, también nos estuvimos preparando para el PERTE de Digitalización del ciclo urbano del agua, reforzando nuestros equipos y definiendo los principales proyectos de cara

a las subvenciones que recibiremos de los fondos europeos Next Generation durante los próximos tres años. Estas subvenciones darán un importante impulso a nuestros objetivos.

Tras estos logros, ¿qué nuevos retos abordará el departamento en el futuro?

En el corto plazo, queremos poner el foco en proyectos de eficiencia energética para asegurar que tenemos el menor consumo posible en la gestión de nuestros servicios. Otros retos serán la expansión del *smart metering* y la sensorización de los activos.

Y, cómo no, seguir atendiendo las peticiones y necesidades internas que recibimos. Nosotros somos un departamento de servicio para el resto de los departamentos. La tecnología supone una ventaja y una oportunidad desde el mismo momento en el que produce un impacto positivo en el día a día de los ciudadanos, en el que ayuda a mejorar la vida de las personas. Los proyectos de movilidad y las órdenes de trabajo en campo, por volver a un ejemplo reciente, han tenido un gran impacto, mejorando la jornada de trabajo de 1.200 trabajadores en España. Esto es lo más gratificante.

Enfoque de gestión

HACIA UNA GESTIÓN DEL AGUA BASADA EN DATOS A TIEMPO REAL

Aqualia trabaja en el desarrollo e implantación de tecnologías que permitan optimizar el rendimiento de las redes de distribución de agua. Y lo hace a través de soluciones que garantizan el abastecimiento y tratamiento de forma eficiente y segura, contribuyendo así al desarrollo sostenible en la gestión del recurso hídrico y a la construcción de ciudades inteligentes.



INVERSIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Inversión (€)	2022	2021	22/21
Total	16.840.370	5.328.700	216%



En 2022, Aqualia invirtió en digitalización un

216%

más que en 2021

y un

950%

más que en 2020

Estos datos avalan nuestro compromiso con la gestión inteligente del ciclo integral del agua.

Aqualia Live ha mostrado un avance importante al convertirse en una plataforma tecnológica que aúna los distintos componentes de la gestión integrada del ciclo del agua y que sirve para mejorar la eficacia de los procesos, así como el servicio y la comunicación con los clientes y usuarios finales.

Esta plataforma es fruto del trabajo, la experiencia y la incorporación de tecnologías de la información aplicadas a la gestión integral del

ciclo del agua. Permite mejorar la conectividad y, por tanto, la accesibilidad a los datos relevantes (IoT), convirtiendo la información en conocimiento de una forma más rápida (*big data* y *cloud computing*). Además, ayuda a la toma de decisiones, así como al seguimiento de procesos (AI/ML).

Destacan **tres proyectos estratégicos** bajo los cuales se despliegan las diferentes acciones:

AQUALIA LIVE



Proyecto 1
Atención omnicanal al cliente



Proyecto 2
Gestión de activos y mantenimiento



Proyecto 3
Water Analytics (AWA)

CIBERSEGURIDAD

Características	
Idoneidad tecnológica	• Selección de la tecnología aplicada a la gestión.
Movilidad	• Soluciones diseñadas para una gestión de campo eficiente, con experiencias de usuario enfocadas al personal técnico. • Permite a los ciudadanos conocer y gestionar su información en tiempo real desde cualquier dispositivo.
Solución modularizada	• Gestión global a través de módulos especializados e integrados para dar una visión global.
Adaptabilidad	• Adaptación a las necesidades específicas de los servicios de Aqualia dotando de eficiencia a cada caso particular.
Experiencias contrastadas	• Cubre todos los procesos en todos los servicios prestados por Aqualia y en los distintos países, dando soluciones a clientes, ciudadanos y trabajadores.

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

GESTIÓN INTEGRADA E INTELIGENTE

IoT.

Internet of Things

INTERNET OF THINGS

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

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

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Información geoespacial de la red de abastecimiento:

- Sectorización
- Polígonos de corte
- Modelización hidráulica

CAC.

Customer Aqualia Contact

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Omnicanalidad para la eficiencia en el servicio al cliente:

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

aqualia live

TIK.

Transform Information into Knowledge

BUSINESS INTELLIGENCE

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

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

GEO.

Geographic Environment Organization

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Información geoespacial de la red de saneamiento:

- Cuencas de alcantarillado
- Modelización hidráulica

NOW.

Next Order at Work

NEXT ORDER AT WORK

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

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

PLATAFORMA ANALÍTICA PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE DEL CICLO DEL AGUA

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

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



CIBERSEGURIDAD



AI INTELIGENCIA ARTIFICIAL



ML MACHINE LEARNING



IoT. INTERNET OF THINGS

Centros tecnológicos: para un conocimiento a tiempo real

Durante 2022 ha comenzado el despliegue de siete nuevos *hubs* tecnológicos en España¹⁷. Desde estos centros, Aqualia gestiona las redes de agua, las incidencias, la emisión de órdenes de trabajo, así como los activos y los contadores de forma integrada, aumentando la sensórica de red y el control de plantas.

Gracias a estos centros, Aqualia puede conocer qué está pasando en tiempo real en cada uno de los municipios, identificar alertas y actuar de manera inmediata. Los centros también permiten detectar, de manera temprana, las fugas lo que permite mejoras de rendimiento en las redes. Como empresa internacional, esta transformación digital, actualmente implementada en España, está previsto que se implemente también en otros países.

Tecnología al servicio de una plantilla cada vez más conectada y global

La apuesta de Aqualia por la tecnología es transversal. Así, la compañía implementa todos los elementos clave no solo en el ámbito externo, sino también en el

interno, lo que supone una mejora de la eficiencia y la productividad, pero también implica la mejora de la calidad de vida de la plantilla y una mayor comunicación, estructurada en torno a la *app* Be Aqualia, que integra a los empleados sin correo corporativo y que es bidireccional.



● Centro Tecnológico de Toledo, España.

BUENA PRÁCTICA

96%

del parque de contadores

Centro tecnológico de Dénia

Dénia es un referente en España por su alto índice de contadores con telelectura (un 96% del parque de contadores).

El centro tecnológico de Dénia incorpora, además de la telemedida, la monitorización en tiempo real del ciclo urbano del agua. Esos datos están disponibles gracias a la sensórica instalada y repartida por los más de 500 km de redes de abastecimiento y otras instalaciones. El buen funcionamiento de estas instalaciones y los proyectos

que de él se derivan han llevado al ayuntamiento a solicitar financiación de los fondos PERTE que permitan poner en marcha un proyecto de modernización y mejora de la eficiencia del Servicio Municipal de Agua cuyo coste global roza los 9 millones de €.

El proyecto, elaborado por Aqualia, prevé 50.000 sensores y permitiría impulsar el uso de las nuevas tecnologías de la información en el ciclo integral del agua.

17. CC. AA. /Ciudades: Galicia, Oviedo, Lleida, Baleares, Almería, Campo de Gibraltar y Tenerife (sur).

Digitalización en la gestión integral

Aqualia Water Analytics para la gestión inteligente

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla la tecnología necesaria para gestionar de forma inteligente todas las fases del ciclo integral del agua:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

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, etc.)	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, disponer de un balance hidráulico en tiempo real, <i>smart meters</i> , eficiencia energética, <i>digital twin</i>
Desempeño en 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%	
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		42	
Objetivo	258.750 en 2023		51 en 2023	
Desarrollo sostenible	Meta 11.b			

Aqualia Water Analytics (AWA) es la plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua. Desde esta plataforma se capta la información de los dispositivos IoT del ciclo del agua para convertirlos en conocimiento e inteligencia de negocio mediante la utilización de tecnologías *big data*, *cloud computing*, *machine learning* y AI.

Además, esta plataforma ofrece a los usuarios herramientas para la gestión inteligente en un entorno analítico diseñado para ofrecer la mejor experiencia de uso.

Un servicio de calidad y eficiencia

Entre las tecnologías aplicadas destinadas a la calidad del agua y la

Diseño bajo tres ejes

Analítica geoespacial

Análisis mediante geoposicionamiento en mapas que incluyen funcionalidades de navegación y visión interactiva del dato.

Analítica comparativa

Permite al usuario la generación de consultas personalizadas y el análisis en gráficos interactivos.

Control operacional

Mediante AI/ML se proveen herramientas de *advanced analytics*.

BAJO ESTOS TRES EJES SE ENMARCAN LOS SIGUIENTES PROGRAMAS PARA LA GESTIÓN DEL AGUA



WaterNetwork

Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de caudales y presiones.



WaterQuality

Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de indicadores de calidad del agua (pH, cloro, turbidez, etc.).



SmartMeters

Información de telemedida generada por redes fijas, análisis a nivel de contador, patrones de consumo, geoposición de la red fija, etc.



HydraulicBalance

Balance hidráulico con telemedida a partir de la información de la analítica cruzada entre los datos proporcionados por la telemedida desplegada y los datos obtenidos por SCADA o contadores de sector teledados.



11.694

casos de fraude detectado



5,27 M€

consumo fraudulento



207.529

contadores inteligentes instalados en distintos contratos

eficiencia de su gestión, dentro de AWA destaca:

- **Next Order at Work (NOW)**, que permite el procesamiento de un gran volumen de órdenes de trabajo al mes, con un alto grado de optimización del trabajo diario y de asignación de tareas al equipo del servicio, tanto para actuaciones

de mantenimiento como para incidencias. El sistema implantado proporciona el geoposicionamiento en continuo de la flota de vehículos, lo que implica la optimización de recorridos.

Minimizar la diferencia entre el volumen de agua suministrada a la red y el volumen realmente

consumido es un objetivo básico para Aqualia. Para lograrlo, además de utilizar sofisticados sistemas inteligentes de monitorización de las redes y de renovar aquellas redes que llegan a su obsolescencia para evitar al máximo las fugas, se diseñan planes para detectar acciones o usos fraudulentos del agua potable.

Gestión de activos y mantenimiento

Aqualia pone a disposición de la plantilla las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario.

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

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

En 2021 se desarrolló una nueva herramienta informática de gestión de activos y mantenimiento, que permite la estandarización de las actividades en función del tamaño y propósito del servicio prestado, así como un mejor control centralizado del inventario de activos gestionados, lo que facilita, no solo conocer el estado y valor actualizado del inventario, sino desarrollar y planificar propuestas smart de actuaciones de renovación y/o ampliación de la infraestructura operada por la empresa. A lo largo de 2022 y 2023 se continuará con los trabajos necesarios para implantar la herramienta en la EDAR Abona (España) con el fin de certificarla bajo la ISO 55001 en 2024.

Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

En 2021 finalizó el ambicioso proyecto Módulo Lecturas de Contadores (Aqualia Live - NOW),



Gracias a NOW (Next Order at Work), la aplicación para la gestión de activos y mantenimiento, 1.200 trabajadores han mejorado su trabajo, haciéndolo más eficiente.

que tenía por objetivo actualizar la solución de movilidad implantada para la toma de lecturas en contadores (TPL), dotándola de funcionalidades *online* y *offline*. Esta solución se ejecuta en *smartphones*, proporcionando funcionalidades relacionadas con la toma y gestión de lecturas en contadores.

Con este proyecto, Aqualia se propone conseguir una mejora en los procesos actuales de toma y gestión de lecturas, y el logro de eficiencias en el menor plazo posible y con el menor impacto económico.

Contadores inteligentes

Los contadores inteligentes suponen claras mejoras en el proceso:

1. Aportan datos e información:

- Almacenan y transmiten la información en tiempo real.

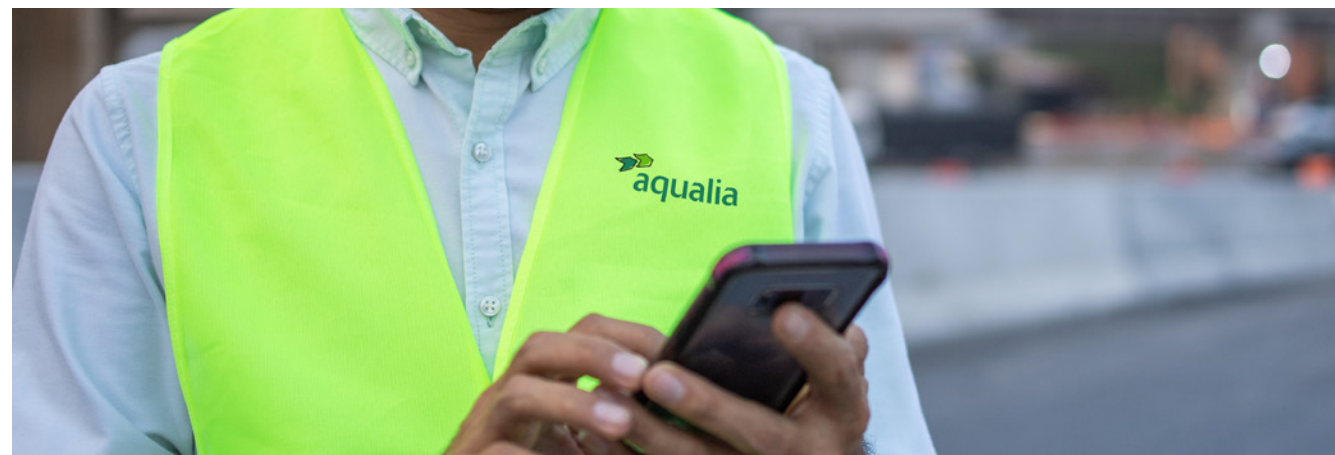
- Monitorizan constantemente las redes de agua permitiendo conocer su comportamiento.

2. Ponen a disposición de los consumidores una factura más clara y permite acortar los ciclos de facturación. Por su parte, detectan cambios en el consumo

y permiten conocer patrones de conducta de los consumidores.

3. Suponen mayor garantía de transparencia para las administraciones, que conocen en tiempo real el comportamiento de las redes.

4. La instalación de contadores inteligentes ahorra en desplazamientos para la telelectura lo que supone ahorro en cuanto al consumo de CO₂.



BUENA PRÁCTICA



Congreso de la Red Española de Ciudades Inteligentes en Rota

Aqualia ha participado en el Comité Técnico de la Red Española de Ciudades Inteligentes, celebrado en Rota, Cádiz. A través de la intervención en una mesa redonda de su directora de TI, se expuso cómo la digitalización es una pieza clave para el camino de nuestra compañía hacia la sostenibilidad y se detalló la implicación de Aqualia en los PERTE del Ministerio de Transición Ecológica para fomentar ambos aspectos.

De forma paralela a este evento, se presentó a varios alcaldes la implantación que la empresa ha realizado en Rota de su plataforma Aqualia Live, mostrándoles en

tiempo real cómo los contadores inteligentes instalados ya en muchas viviendas del municipio pueden detectar fugas en el interior de estas. En la actualidad, en Rota existen más de 5.000 contadores inteligentes. De ellos, más de 300 ya están integrados en la plataforma Aqualia Live.

También se mostró cómo la herramienta informática Aqualia Water Analytics (AWA) puede predecir la existencia de una fuga de agua en una zona del municipio, lo que ha permitido elevar la eficiencia de la red de abastecimiento del municipio hasta valores del 90%, cuando la media en España se sitúa en el 70%.

Implantación de la telelectura en los países en los que estamos presentes

En España, el Gobierno estableció el 2025 como fecha límite para sustituir los dispositivos con más de 12 años de antigüedad para garantizar precisión de las lecturas y la eficiencia en el consumo. En este sentido, Aqualia ha avanzado en la instalación de estos telecontadores en España, Portugal e Italia.

Metodología BIM: una herramienta indispensable

Desde el comienzo de la implantación de BIM (Building Information Modeling) en Aqualia, en 2019, se ha ido avanzando de forma continua en perfeccionar y consolidar dicha

metodología. Gracias a ella, Aqualia ya es capaz de:

- Digitalizar la gestión de información de los proyectos, mejorando la trazabilidad.
- Mejorar la comunicación e intercambio de información entre los distintos agentes involucrados, permitiendo una transferencia abierta y transparente de dicha información.
- Incrementar la precisión y seguridad de los diseños en la fase de ingeniería, reduciendo los riesgos en la fase de construcción.
- Disponer de un mayor control económico en la fase de

construcción gracias a la extracción de mediciones directamente de los modelos y su seguimiento en la ejecución de los trabajos.

- Incrementar la calidad, mejorando los resultados obtenidos y la documentación generada.
- Mejorar la experiencia del cliente, garantizando unos flujos de comunicación ágiles, una gestión del cambio y un control técnico y económico de los activos mucho más afinado.

De esta forma, Aqualia está sentando las bases que nos llevarán a la aplicación de BIM a la totalidad del ciclo integral del agua.

En su compromiso con la excelencia en el servicio al cliente y como respuesta a sus expectativas, Aqualia desarrolla soluciones innovadoras adaptadas

a las necesidades de los usuarios. Durante 2022, Aqualia ha prestado una especial atención en la calidad e integración de todos los canales de interacción con sus usuarios

y en el desarrollo de soluciones tecnológicas que permiten mejorar la experiencia omnicanal del cliente y la manera de ofrecer sus servicios.

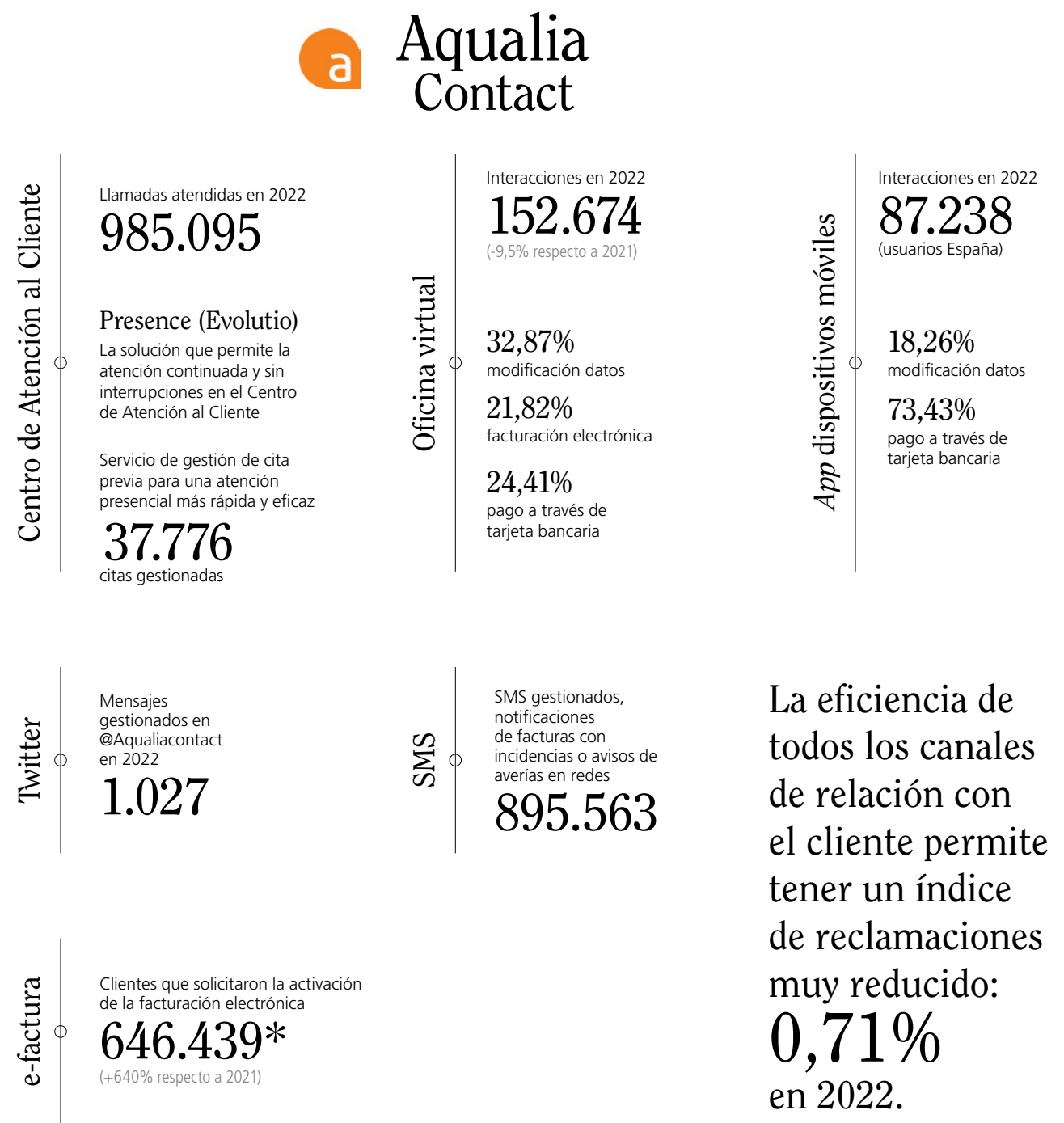
Omnicanalidad para la excelencia en el servicio

En este eje estratégico, Aqualia articula su relación con los clientes para ofrecer una mayor información y autonomía para realizar sus gestiones:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

Línea de trabajo		Atención omnicanal al cliente		
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
Desempeño en 2022		336.110 de clientes que utilizan la oficina virtual Objetivo 2022: 330.000		1.284.495 contratos con factura electrónica Objetivo 2022: 650.000
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		1.284.945
Objetivo		339.900 en 2023		680.000 en 2023
Desarrollo sostenible		Meta 9.9.b Meta 12.5		

Nota: alcance España en todos los indicadores, excepto en la facturación electrónica donde se incorpora el dato de Georgia con 538.000 clientes con e-factura.



Objetivos y desempeño en 2022 para la omnicanalidad en el servicio

1. Integración de todos los canales

En 2021 se comenzó la implantación del nuevo CRM Microsoft Dynamics, que ha sido desarrollado a lo largo de 2022 y que entrará en producción a principios de 2023. Este proyecto permitirá que todos los canales estén interrelacionados en tiempo real, con mayor accesibilidad, disponibilidad e integridad en la información de las interacciones.

El objetivo de Aqualia es disponer de un nuevo módulo de atención al cliente que debe estar integrado con otros sistemas, como el sistema comercial, que proporcione la flexibilidad suficiente, garantice la disponibilidad y acceso a la información de forma ágil y flexible mediante procesos guiados.

2. Experiencia al cliente omnicanal

La experiencia del cliente está en el centro de la estrategia de

transformación digital de Aqualia. Un punto fundamental en dicha estrategia es la atención omnicanal que facilita al usuario información *online* de su consumo o de su punto de suministro por los nuevos canales. Esta mejora en el contacto de la compañía con sus clientes se manifiesta en una reducción de las quejas por facturación, que han pasado del 12% en 2020 al 7% en 2022.

3. Atención más responsiva y capaz

La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un índice de reclamaciones muy reducido (0,71% en 2022) y con un tiempo medio máximo de respuesta de 10 días naturales. Según las últimas encuestas realizadas en 2022, se obtuvo una valoración global positiva del servicio de atención al cliente a través de Aqualia Contact.



Tu factura electrónica juega un papel importante en el medioambiente

Pásate a la factura electrónica

Llamando al centro de atención al cliente o enviando un email a e-factura@aqualia.es indicando: nombre y apellido del titular, número de contrato, población y el email donde deseas recibir la factura electrónica.

Cámbiate a la factura electrónica y podrás consultar, sin coste alguno, tu factura al instante.



Clientes e-factura

1.284.945

(+101%* respecto a 2021)

20,45%
en España

36,25%
a nivel global

e-facturas emitidas en 2022

+9.300.000

*El aumento en los clientes que cuentan con e-factura es debido a la inclusión de Georgia.

4. Recursos y tecnologías que permiten una atención más ágil y eficaz para los clientes

- WhatsApp profesional
- *Click to call* desde la web
- Cobros a través de Bizum
- Gestión de la factura electrónica vía *e-mail*
- Plataforma *web* de gestión de clientes para comunicaciones a través de SMS, *e-mail*, enlace de pago de facturas, etc.
- Firma electrónica de documentación

Promoción del uso de la factura electrónica

Aqualia ha mantenido su campaña para el uso de la factura electrónica. Lanzada en 2020, ya ha permitido un ahorro estimado de 3,8 millones de € anuales en tiempo y gestión, además de los efectos beneficiosos sobre la protección ambiental.

Firma electrónica de documentos

Aqualia está inmersa en un proyecto para ofrecer la firma electrónica, lo que supondrá una reducción de costes por la minimización de los tiempos de realización de las tareas, una reducción también en el uso de papel y mejorará el acceso y almacenamiento de la documentación. El proyecto se pondrá en producción en 2023 y permitirá dos tipos de firma:



La compañía ha desarrollado muchas mejoras en la gestión de clientes durante 2022 gracias a los procesos de digitalización.

- **Firma biométrica:** el cliente firma el documento en un dispositivo electrónico que recoge su firma y datos biométricos.
- **Firma OTP (One-Time Password):** sistema de firma con contraseña personal y código de un solo uso.

5. Herramientas para la gestión de clientes

Destacan las referidas a la información sobre la producción pendiente de facturar, incluyendo los valores en m³ ajustados y totales; en rentabilidad de contadores sustituidos, incorporando la tipología del cliente y las fechas de instalación de los contadores que han sido sustituidos; así como en fraudes, incorporando la tipología del fraude y el estado final del expediente.



● Centro de atención telefónico de Aqualia.

Transformación digital de los procesos internos

En este eje, Aqualia define e implanta, a través de soluciones tecnológicas, nuevos procesos para mejorar la gestión y comunicación interna:

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

Línea de trabajo	Mayor eficiencia en la gestión			App Be Aqualia de comunicación con las personas que conforman la plantilla	
Plan de acción	Análisis de los procesos (ASIS)	Definición de los nuevos procesos (TOBE)	Adaptaciones e implantación de los mismos	Poner a disposición de la plantilla sin cuenta de correo corporativa, una <i>app</i> que permita la comunicación bidireccional	Punto informativo digital en las oficinas (totem)
Indicador				N.º de personas que conforman la plantilla que tienen descargada la <i>app</i> Be Aqualia	
Desempeño 2021				6.697	
Desempeño 2022				7.280	
Objetivo				12.300 en 2022	
Desarrollo sostenible	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.4	

La *app* Be Aqualia es una aplicación para dispositivos móviles destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a aquellos que no disponen de cuenta de correo corporativa. A través de esta *app*, los empleados pueden estar

informados de todo lo que ocurre en Aqualia, participar en encuestas, dar su opinión y sumarse a nuevas campañas y retos ofrecidos por la compañía.

Ciberseguridad para una actividad conectada y global

Aqualia dispone de un Modelo de Ciberseguridad y un marco normativo que definen los principios básicos y los requisitos para el desarrollo de las medidas de seguridad de los sistemas de información. El objetivo es proteger de forma proporcionada la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Además, cuenta con certificaciones como la ISO 27001 de Seguridad de Datos para el Centro de Atención al Cliente, que establece 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.

Protección de datos personales

Aqualia vela por la confidencialidad, la seguridad y el buen uso de la información que gestiona en sus procesos diarios y, en concreto, de los datos personales de sus empleados, clientes y proveedores. El tratamiento de los Datos Personales en el Grupo FCC se fundamenta sobre los siguientes valores:

- Transparencia y confianza respecto al tratamiento seguro de los datos personales.
- Responsabilidad y compromiso en el uso de los datos personales basado, principalmente, en la confidencialidad de estos.
- Eficiencia en la gestión segura de los datos personales.
- Disponibilidad de los datos personales cuando sean necesarios y únicamente por las personas que lo necesiten por razón de sus funciones.
- Integridad de la información que evite manipulaciones no autorizadas.

Aqualia cumple con la legislación aplicable en materia de protección de datos (RGPD y LOPDGDD) e incluye en su plan de acción aspectos como la definición de procedimientos para la recepción de los datos.

En el momento de la detección de un incidente de seguridad, Aqualia cuenta con un sistema adecuado de investigación y gestión de dichos incidentes que recaba

toda la información necesaria para decidir las medidas a tomar para resolver dicho incidente, así como las acciones a emprender para minimizar las consecuencias y valorar la necesidad de notificar a la autoridad de control y afectados.

Formación

En Aqualia existe una formación continuada en el tiempo asociada a la política de uso de medios tecnológicos. Por ello, se han desarrollado planes de formación en materia de protección de datos para los empleados de la organización.

En 2022 se ha desplegado, adicionalmente, una campaña de concienciación para formar a toda la plantilla sobre uso seguro del correo electrónico, navegación segura en internet, ingeniería social y suplantación de identidad.

Impacto social y alianzas generadoras de valor

Somos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio. Y también somos conscientes de sus diferentes situaciones, especialmente en esta época convulsa que nos ha demostrado lo interdependientes que somos los unos de los otros.

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

En primera persona...

“En el servicio al cliente, la transparencia es imprescindible”

Aqualia trabaja, día a día, para cuidar y satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo a su bienestar, preservando el valor de los recursos hídricos, respetando la naturaleza y minimizando el impacto medioambiental de su actividad.

Miguel Perea dirige el área dedicada a la atención y cuidado de los clientes de la compañía. Dada su actividad, el término *clientes* implica para Aqualia tanto a las Administraciones públicas, como a los usuarios finales de su servicio. Tras el crecimiento internacional de la compañía durante 2022, esta área ha tenido el reto de que ambos perciban, en los 18 países donde la compañía está presente, la calidad de su gestión y las mejoras implementadas para el acceso al agua. Además, desde esta área se genera también un notable impacto social, activando mecanismos como el aplazamiento de las tarifas para aquellos usuarios más vulnerables o poniendo en marcha tarifas sociales junto a los ayuntamientos.

¿Cómo atiende Aqualia las diferentes necesidades de los clientes en los 18 países en los que está presente actualmente? ¿Con qué servicios cuenta para ello?

Para una compañía que opera a nivel global y que realiza un servicio cuyo valor no se percibe con

claridad, como Aqualia, es clave el compromiso de avanzar en una orientación estratégica hacia el cliente final y poner el foco en los canales que tenemos para comunicarnos con ellos. Actualmente, este objetivo supone todo un reto, ya que en cada uno de los países donde operamos contamos con diferentes situaciones. Por ejemplo, en Georgia, nuestra última incorporación, debemos adaptarnos a que hay un único regulador.

Por ello, realizamos grandes esfuerzos y somos flexibles para adaptar al máximo nuestros canales a lo que los usuarios necesitan. Hemos aprendido mucho en estos años afectados por la pandemia. Este año, además, hemos potenciado especialmente la inversión tecnológica.

Otro punto crucial es la transparencia. Es la clave para que los ciudadanos entiendan el valor que aportamos con nuestro servicio. Además, la legislación también nos exige que los ciudadanos puedan disponer de más información acerca del agua urbana, tal y como recoge la Directiva 2020/2084. En este sentido, en España hemos puesto en marcha un canal de información para los usuarios que situaremos en la *web* de los ayuntamientos donde prestamos servicio. Creemos que es muy positivo poner en marcha este canal

en colaboración público-privada, porque el sector del agua depende de muchos actores y debemos trabajar juntos para mejorarlo.

¿Involucra Aqualia a los clientes en sus campañas de concienciación medioambiental? ¿Se demanda desde las Administraciones públicas más conciencia para el cuidado del recurso?

Siempre hemos llevado a cabo acciones de concienciación y sensibilización acerca de la importancia del cuidado del agua y, por extensión, del medio ambiente. También activamos iniciativas para la promoción de la factura electrónica que nos permiten, por un lado, eliminar la factura en papel y, por otro, evitar los desplazamientos que deben realizarse para su distribución y, como consecuencia, las emisiones que ese reparto produce. En 2022, la facturación electrónica ha pasado de un 19% a un 20,45% en España, con un total de 1.284.945 clientes que ya optan por esta opción.

Todas estas acciones que realizamos hoy son percibidas por las administraciones como un valor añadido. Lo vemos en nuestro contacto diario con ellos, pero también en los estudios de satisfacción que realizamos y que revelan que nuestros clientes son cada vez más conscientes de la im-

MIGUEL PEREA
DIRECTOR DE CLIENTES

#Digitalización #AtenciónOmnicanal #AlianzasPúblicoPrivadas #Concienciación

portancia de estas iniciativas y que se interesan por los compromisos medioambientales y sociales de un operador de agua. En torno al 80% consideran como *excelente* o *muy bueno* el compromiso social y medioambiental de Aqualia, incrementándose cada año, lo que refuerza nuestro compromiso con el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Y, en global, la satisfacción con el servicio de la compañía es muy buena: recibimos una valoración de 4 en una escala del 1 al 5.

El acceso al agua de calidad es un factor de cohesión social. Nuestra colaboración con las Administraciones públicas y las ONG en el ámbito de los mecanismos tarifarios es importantísimo. Durante 2022, nuestra acción social nos ha permitido realizar más de 6.600 planes de pago acordes a las necesidades de cada cliente. En total, han tenido acceso a tarifas subvencionadas más de 2.300.000 clientes en España y, en el resto de países, la cantidad supera los 210.000 clientes.

Pensando en 2022, ¿qué acciones o proyectos destacaría por su aportación de valor a los clientes? ¿Qué hitos se han superado este año?

Este año, debido a la internacionalización, creo que el hito ha sido adquirir la flexibilidad suficiente como para atender a nuestros clientes en todos los lugares donde prestamos servicios y mantener, entre nosotros, un alto nivel de comunicación. Para ello, en 2022 hemos celebrado las Primeras Jornadas Internacionales de Gestión

de Clientes, en las que hemos compartido casos de éxito de las diferentes regiones. Creo que ha sido una buena práctica que debemos mantener.

El acceso al agua de calidad es un factor de cohesión social. Nuestra colaboración con las Administraciones públicas y las ONG en el ámbito de los mecanismos tarifarios es importantísimo

En cuanto a la mejora en la atención al cliente, la aplicación de tecnología supone grandes ventajas. Hoy, nuestros usuarios pueden consultar, a través de *Aqualia contact*, su consumo horario en caso de disponer de un *smart meter*. Además, durante 2022 se les ha ofrecido la posibilidad de definir sus propias alertas; por ejemplo, en caso de que no haya consumo en el hogar de una persona vulnerable o de que haya consumo en una segunda residencia que se en-



cuentra vacía. Otro punto importante es que, en caso de detectar una fuga en casa de un cliente, desde Aqualia nos ponemos en contacto con él para informarle y que pueda revisar su instalación lo antes posible para daños mayores.

Tras estos logros, ¿qué próximos retos debe abordar Aqualia de cara a mejorar el servicio para sus clientes?

Sin duda, creo que el crecimiento de la compañía nos plantea enormes desafíos para adecuarnos a las particularidades de cada región. Sin embargo, la digitalización será una potentísima aliada para poder adaptarnos y ofrecer una experiencia de calidad omnicanal. Para ello es esencial la integración de todos los canales, la búsqueda de recursos y tecnología que permitan una gestión más ágil.

Por otro lado, queremos estar a la altura de las expectativas que tienen nuestros usuarios. Debemos trabajar en dar un servicio y una información lo más personalizada posible y a tiempo real. Creemos que esto nos ayudaría también a involucrar a los usuarios en el cuidado del ciclo integral del agua. Nos gustaría, a través de esta mejora en la comunicación y en la transparencia, convertir a los usuarios en aliados a la hora de preservar y cuidar del agua.

Acceso e información transparente

GARANTÍA DE ACCESO AL AGUA Y A LA INFORMACIÓN TRANSPARENTE

En 2022, ante un aumento generalizado de los precios de la energía, combustible y materias primas, Aqualia ha actuado con un marcado carácter social, con políticas de contención del gasto y de tarifas especiales para familias numerosas y fondos solidarios.

Este eje estratégico tiene como objetivo difundir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua, reforzando así el vínculo con las comunidades.				
PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 LE6 IMPACTO SOCIAL				
Línea de trabajo	Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	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	Clasificación y seguimiento de clientes en situación de vulnerabilidad a los que se garantiza el acceso al agua y saneamiento	Internacional. Identificación del número de beneficiados por subvenciones a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento	Internacional. Identificación del número de beneficiados por bonos, tarifas o subvenciones, a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento
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
Desempeño 2021	2.217.238	45.616	177.027	6.938
Desempeño 2022	2.304.325	48.727	210.067	4.453
Objetivo	2.400.000 en 2023	60.000 en 2023	199.000 en 2023	3.085 en 2023
Desarrollo sostenible	Meta 6.1			

Bonos y tarifas sociales

Aqualia colabora con los servicios sociales de los ayuntamientos, instituciones públicas y gobiernos de los países en los que presta servicio del agua y saneamiento para proteger a los clientes más desfavorecidos o que se encuentran en riesgo de exclusión social.



Convenio de Cáritas

345.000 €
bonificados

+25.000
personas beneficiadas

Durante 2022, se han realizado más de 6.600 planes de pago acordes a las necesidades de cada cliente. Y más de 2.300.000 clientes han tenido acceso a tarifas subvencionadas en España. En el resto de los países, la cantidad supera los 869.000 clientes, si bien la incorporación de Georgia ha incrementado esta cifra. En relación con las tarifas sociales, el modelo colombiano es el más desarrollado, puesto que establece seis tipos de tarifas que se corresponden con los diferentes niveles sociales.

Como ejemplo dentro de sus compromisos con los criterios ASG, Aqualia viene renovando su convenio de colaboración con Cáritas y ACNUR en España.

Fondos solidarios para familias en colaboración con instituciones públicas

En 2022, Aqualia ha renovado los fondos sociales que tiene en los municipios gaditanos de Arcos de la Frontera y Chipiona, donde pone a disposición de los respectivos ayuntamientos unas dotaciones económicas de 17.500 euros y 10.000 euros, respectivamente, que se destinan al pago de recibos de agua, alcantarillado y depuración de personas con dificultades económicas.

También se han renovado los fondos sociales con los Ayuntamientos de Albal, en Valencia; Novelda, en Alicante y Llagostera en Girona. Esta herramienta tiene como objetivo garantizar el acceso al agua potable a familias que no puedan hacerse cargo del pago de la factura y con el que se da cobertura puntual a personas que se encuentran en una grave situación económica.



Información al ciudadano

Aqualia está trabajando en el replanteamiento de los espacios *online* de información al ciudadano de acuerdo con la transposición en Europa de la Directiva 2020/2184.

En el último semestre de 2022, Aqualia ha avanzado en un plan de migración de los actuales portales *web* locales hacia un nuevo formato de portal que cumpla con la nueva reglamentación.



INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Accede al espacio *online* de información al ciudadano de Aqualia a través del siguiente código QR:



Más de
3.170.000
personas han podido beneficiarse de los bonos y tarifas sociales de Aqualia.

Compromiso con la sociedad y los usuarios

Acceso y calidad en situaciones críticas

Actuación frente a los temporales

A causa de un grave temporal que afectó a la costa de Málaga, se rompió la tubería de abastecimiento de agua potable que discurre por la costa a la altura del municipio de Vélez. Aqualia logró instalar unas tuberías provisionales con las que se restableció el servicio tras toda una noche de trabajo.

En Badajoz, en los primeros ocho meses de 2022, Aqualia extrajo más de 2,4 millones de litros de residuos de las alcantarillas y otras instalaciones de saneamiento de la ciudad.

Solución de averías en plena ola de calor

En plena ola de calor veraniega, la tubería principal de abastecimiento de agua a la ciudad de Écija (Sevilla) sufrió una rotura en fin de semana que afectaba al 85% del municipio, lo que dejaba sin agua a unas 35.000 personas. Los trabajadores de Aqua Campiña, filial de Aqualia, no dudaron en trabajar más de 13 horas de forma ininterrumpida, y soportando temperaturas de hasta 47 °C, para reparar esta grave avería.



● Avería en Vélez-Málaga, España.

Transferencia de conocimientos

PARA UNA SOCIEDAD **MÁS CONSCIENTE**

La educación como herramienta clave para el cuidado del ODS 6

Aqualia busca acercar a los ciudadanos al cuidado del agua y lo hace a través de un canal educativo. La web está dirigida a niños y niñas de todas las edades para que comprendan la importancia del uso responsable y consciente del agua, y también el cuidadoso ciclo que esta sigue para estar tan presente en sus vidas.



25.973
páginas vistas

11.919
sesiones

VÍDEO

Aqualia Educa:
un programa para
acercar el agua a los
ciudadanos



BUENA PRÁCTICA

Aqualia celebra la vigésima edición del Concurso de Dibujo Infantil

La iniciativa, que se ha convertido en un referente en educación con valores, ha contado este año con 10.450 trabajos presentados y ha ofrecido 6.250 horas de formación y sensibilización.

En 2022, y desde el mismo site www.aqualiayods6.com, los dos personajes protagonistas de esta formación, Aqual y ODS 6, han animado a los más pequeños a sumarse a un reto que pone en valor el espíritu por el cuidado del agua, la solidaridad, el compañerismo, el esfuerzo y la amistad.

Aqualia busca explicar a los pequeños la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua con la Universidad de Almería

El convenio centra sus objetivos en investigar sobre la aplicación de la energía solar en los distintos procesos del ciclo del agua; especialmente en la depuración con microalgas, la regeneración, el aprovechamiento energético de las aguas residuales, la optimización energética en el proceso de desalación y depuración, incluyendo desarrollos relacionados con las energías renovables y la potabilización mediante desinfección solar.

Con la Universidad de Huelva (UHU) en Senegal

El núcleo de las acciones de cooperación al desarrollo realizadas por la UHU ha sido la mejora de la soberanía alimentaria y la diversificación de los ingresos de la población. El proyecto de Aqualia consta de una perforación profunda con un sistema de bombeo eléctrico accionado por paneles solares, un depósito regulador de 5.000 litros y varios puntos de agua para riego y suministro a la población.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS

ESPAÑA

Quality Water Summit: actualidad y tendencias en el sector

Organizado por el portal iAgua, este evento analiza los principales asuntos de actualidad en el sector y las últimas tendencias en materia de tecnología, productos, ingeniería, gestión, operación, analítica o innovación.



Aqualia fue uno de los actores principales e intervino en diferentes puntos del encuentro: una sesión sobre hidrógeno verde, una ponencia sobre digitalización del agua y un diálogo acerca del futuro de la gestión del agua.

Global Water Summit: análisis de los retos de la industria del agua

Aqualia participó como Global Partner con una presencia destacada a lo largo del evento, ya que además tomó parte en diferentes talleres, sesiones de tecnología y foros.

La compañía estuvo presente en el Water Tech Idol, una especie de concurso de talentos en el que se presentaron cinco tecnologías punteras y en la que se presentó el proyecto Mides, que obtuvo el segundo premio.

XV Congreso Nacional de Comunidades de Regantes: Regadío 2.0

Organizado por FENACORE (Federación Nacional de Comunidades de Regantes de España), el evento congregó a más de 900 asistentes que debatieron en torno al concepto de digitalización dirigido hacia la sostenibilidad (Regadío 2.0).

Aqualia, que fue patrocinador oficial, contó con un *stand* en la zona expositiva para mostrar sus soluciones tecnológicas y de gestión de regadío y herramientas digitales, además de protagonizar la ponencia Innovación tecnológica en la gestión de instalaciones de comunidades de regantes.

International Water Association - Young Water Professionals Spain 2022: Innovación aplicada al ciclo del agua

El Congreso IWA YWP Spain 2022, que fue organizado por el Spanish Chapter de Young Water Professionals, junto a AEAS, IWA y las principales empresas del sector del agua en España, también contó con una presencia relevante de Aqualia.

En el encuentro se realizó una radiografía global del sector y se compartieron las tendencias en innovación. Aqualia reiteró su compromiso con la promoción de los jóvenes talentos del sector de la gestión del agua, dado que el futuro de estos servicios esenciales pasa por la visión innovadora de estos jóvenes profesionales.

International Water Association - Digital Water Summit

Aqualia participó de forma destacada en la primera edición del IWA Digital Water Summit, celebrado en Bilbao. Este encuentro congregó a más de 400 expertos internacionales involucrados en la digitalización del sector del agua.

Los proveedores de tecnología del agua y las empresas de agua fueron los principales participantes, y Aqualia aprovechó para ofrecer enfoque centrado en Aqualia Live, el sistema inteligente que permite unificar toda la gestión del ciclo integral del agua en torno a una única plataforma.



25 años de prestación de servicio en Salamanca

Con motivo del 25 aniversario de la prestación continuada del servicio de abastecimiento y saneamiento en Salamanca, Aqualia celebró en la capital salmantina un acto para conmemorar el aniversario.

En el evento participaron el presidente de la Junta de Castilla y León, Alfonso Fernández Mañueco; el alcalde de la ciudad, Carlos García Carbayo; y el director España de la compañía, Santiago Lafuente, y se felicitó a los 25 miembros del equipo de la empresa que se mantienen en activo desde el inicio de la concesión.



XXXVI Congreso AEAS: Agua y los criterios ESG

Aqualia también participó en eventos locales externos como el XXXVI Congreso AEAS, celebrado en Córdoba. El programa técnico se centró en la sostenibilidad ambiental, económica y social, haciendo hincapié en el agua, la energía y la transformación digital en los procesos del ciclo urbano del agua.

INTERNACIONAL

Water Business Forum, una cita con el mercado mundial del agua

Aqualia trabajó con el ICEX y la oficina comercial de la Embajada de España en Emiratos Árabes Unidos para organizar la intervención en el evento, en el que participaron altos representantes de la gestión del agua de numerosos países y directivos de compañías privadas relevantes en el mercado mundial. Además, la compañía estuvo presente en el foro empresarial del congreso en el panel Present business opportunities and references to Spanish projects in the UAE. Water, infrastructure and Sustainability.

Aprovechando la ocasión, se produjo un encuentro entre los delegados de Aqualia en MENA y los principales clientes de la región, como Majis Industrial Services (Omán) o Abu Dhabi Sewerage Services Company (EAU).

Saudi Water Forum 2022

En este evento, el más importante dentro del sector del agua en Arabia Saudí, se dieron cita los principales organismos públicos y compañías privadas que operan en el país. La celebración contó con la presencia de Aqualia a través de un *stand* y la intervención en el panel Operational Excellence and Smart Grids. Además, la compañía presentó en la zona expositiva los detalles del South Cluster.

Congreso Sectorial ANDESCO

Aqualia también participó en el encuentro más importante de servicios públicos y comunicaciones en Colombia. Además

del patrocinio, la compañía dispuso de un stand propio en el que expuso la forma en que gestiona sus servicios en el país. José Ramón Díez-Caballero, director de Aqualia en Colombia, impartió una ponencia para todos los asistentes.

Congreso Bienal de la Asociación Internacional de Desalación

La compañía desempeñó un destacado papel contribuyendo en el comité técnico, coordinando sesiones técnicas, impartiendo cuatro ponencias orales y creando, en asociación con la IDA, el Innovation Forum, un espacio de encuentro para los agentes implicados en la promoción de nuevas acciones en el sector.

Víctor Monsalvo, jefe de Ecoeficiencia en el departamento de I+D de Aqualia, fue premiado por la mejor ponencia técnica de innovación (Technical paper R&D) por su presentación del Proyecto Sea4Value.

20ª edición del Salon des Maires et des Collectivités Locales

El evento, que goza del respaldo de la AMF (Asociación francesa de Alcaldes), es el más importante dentro de la gestión de los servicios municipales en Francia. Su objetivo principal es ofrecer alternativas a retos del futuro, como el desarrollo urbano, la energía, la sostenibilidad, la gestión eficiente del ciclo del agua o la transición ecológica.

XXXIV Convención Anual y Expo ANEAS

Se trata de uno de los eventos más importantes de toda América Latina: congrega a expertos nacionales e internacionales, académicos, legisladores, empresarios, así como a los especialistas relacionados con el sector hídrico, sobre todo del subsector del agua potable y el saneamiento.

El nombre de Aqualia no solo apareció como patrocinador del evento, sino que además estuvo presente en el área comercial con su propio *stand* y *merchandising*, y en la agenda técnica y eventos paralelos.

Con **271** actuaciones en el año 2022, en cuanto a publicaciones y participaciones en conferencias, se mantiene el ritmo medio de referencias sobre la I+D de Aqualia de los tres años anteriores, alcanzando más de una mención por día laboral.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Aqualia, reconocida en los Óscars del agua

Aqualia fue reconocida en los Global Water Awards 2022, galardones que otorga la plataforma de comunicación británica Global Water Intelligence. En esta ocasión, Aqualia obtuvo un triple reconocimiento debido a su contribución al desarrollo sostenible:

- Segundo premio en la categoría de Mejor Empresa de Agua del Año.
- Entre los cuatro finalistas en la categoría Net Zero Carbon Champion, un reconocimiento que avala la estrategia global de Aqualia en pro de la descarbonización.
- Distinction Water Tech Idol, entregado a Víctor Monsalvo por su presentación del proyecto Mides.



iAgua reconoce a Aqualia de nuevo

La publicación ha reconocido a Aqualia en dos categorías:

- Mejor Empresa del Año, un premio que recibe por tercer año consecutivo y por quinta ocasión. Juan Pablo Merino, director global de Comunicación y Sostenibilidad Corporativa, recogió el premio.
- Premio a la Igualdad, Diversidad e Inclusión.

Otros reconocimientos

- La Asociación Internacional del Agua ha reconocido a Aqualia como una de las empresas líderes en gestión sostenible del agua (Climate Smart Utility).
- La Oficina Española de Cambio Climático (OECC) ha vuelto a reconocer el registro de huella de carbono de Aqualia, destacando el compromiso de la compañía con el cambio climático.
- Finalmente, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico concedió a Aqualia el sello Reduzco.

Alianzas

ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS PARA GARANTIZAR EL AGUA

Aqualia es miembro de pleno derecho del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ha suscrito sus 10 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).

Este eje tiene como objetivo contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde las alianzas estratégicas:					
PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 LE7 ALIANZAS ESTRATÉGICAS					
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	Acuerdo de colaboración público-privada con la Universidad de Almería para la realización del proyecto de investigación en distintos procesos del ciclo integral del agua (ámbito académico y medioambiental)				
	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	Satisfacción del curso de verano organizado por la Cátedra Aqualia, Universidad de Almería	N.º de trabajos TFM y TFG en la Cátedra Aqualia
	Desempeño 2021	139	22.066	56.315	8,68
	Desempeño 2022	139	25.500	63.917	8,31
	Objetivo	168 en 2023	26.700 en 2023	62.087 en 2023	>9 en 2023
Desarrollo sostenible			ODS 17		

El agua, un compromiso de todos

Para Aqualia, la colaboración público-privada es clave para la gestión sostenible del agua. Por ello, y como empresa comprometida socialmente, promueve convenios a nivel nacional e internacional.

Inversión social
4,23 M€



4,85%
cultural y académica

5,02%
deportiva

6,56%
social

3,29%
sensibilización y educación

80,25%
imagen y comunicación con los grupos de interés

Impulsamos la buena gobernanza a través de StepbyWater

Por tercer año consecutivo y como línea de acción de su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, Aqualia mantiene el liderazgo en la Alianza StepbyWater, pionera en Europa y en España. Surgida para dar respuesta a la Década de Acción de Naciones Unidas, aglutina, propicia e impulsa de forma integrada, holística y transversal un marco de alianzas e iniciativas supranacionales clave para ser un actor indispensable en la revolución cultural del agua.

10
acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza

32
artículos de divulgación

2
conferencias

6
empresas firmantes de esta alianza

5
eventos

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023 | LE7 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Línea de trabajo	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS				
Plan de acción	Alianza intersectorial en el ámbito de la gobernanza, StepbyWater, para acelerar la contribución-país a los objetivos y metas del ODS 6				
Indicador	N.º de empresas que han firmado el decálogo de StepbyWater	N.º de acciones impulsadas en relación con los objetivos de la alianza	N.º de artículos de divulgación posteados en la web	N.º de conferencias realizadas	N.º de eventos desarrollados
Desempeño 2021	27	6	20	1	4
Desempeño 2022	27	10	32	2	5
Objetivo	+2 (29) en 2023	5 en 2023	24 en 2023	3 en 2023	5 en 2023
Desarrollo sostenible			ODS 17		

Aqualia mantiene el liderazgo en la Alianza StepbyWater, pionera en Europa y en España.

Anexos

Acceda y consulte el
informe técnico completo
y todos los anexos
asociados al Informe de
Sostenibilidad 2022 a
través de este código QR:





www.aqualia.com