



aqualia

ACT

PŘIJMI OPATŘENÍ

بدي فعل

ATTUA

AGISSEZ

იმოქმედე

ACTÚA

ATUE



actúa

Informe de Sostenibilidad 2021



# ÍNDICE

Entrevista con el CEO .....	4
Aqualia de un vistazo .....	12
Gobierno sostenible y transparente .....	32
La sostenibilidad como reto global .....	52
Década de Acción para el cuidado del planeta .....	64
Personas comprometidas con los ciudadanos .....	102
Tecnología y digitalización para un servicio integrado .....	126
Impacto social y desarrollo de alianzas .....	146
Anexos .....	164

**¿QUIERES SABER MÁS?**

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



# #actúa

Si atendemos a su etimología, la palabra actuar viene del latín *actuare* y este de *agere*, que significa mover, llevar adelante. Tiene que ver con los actos, las actuaciones, las acciones.

Los mejores intérpretes son aquellos que nos resultan más creíbles y, dentro y fuera de la escena, lo más convincente siempre es hacer algo de verdad. En la Década de Acción, Aqualia sabe que sus actos demuestran que el compromiso es real, no una ficción llena de palabras sobre el papel.

## ¿Actúas con nosotros?

**El cambio requiere escucha, conversación y, sobre todo, acción.**

**Sabemos cuál es nuestro papel, conocemos el escenario.**

**Estamos preparados: es hora de actuar.**

CAMBIO  
ESCENARIO  
ACTUAR

**“Nos encontramos en una era de incertidumbre en la que algunos acontecimientos hasta ahora inimaginables suceden a un ritmo vertiginoso. El estallido de la guerra en Ucrania, cuando todavía no hemos superado la pandemia, se une a los retos en materia de sostenibilidad que afrontamos como personas y como profesionales”**

No ajeno a un contexto que nos pone a prueba se encuentra el agua, un recurso vital, y el saneamiento, un servicio crítico. La correcta gestión de su ciclo integral condiciona muchos de los propósitos globales a los que como sociedad nos enfrentamos: los medioambientales, como la adaptación al cambio climático, la protección de la biodiversidad o el acceso a energías renovables; los sociales, como la accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables y 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 el desarrollo y la calidad de vida de millones de personas.

*P. En el siglo XXI el acceso universal al agua debería estar consolidado. Sin embargo, hoy más que nunca, vemos amenazado nuestro derecho de acceso a este recurso tan vital a causa del cambio climático y el estrés hídrico, la contaminación, la falta de concienciación sobre el uso del agua, etc. ¿Cómo afronta Aqualia este momento tan convulso?*

**R.** En un escenario como el actual la respuesta no puede ser otra que la de actuar. Para Aqualia, actuar desde nuestra posición como líderes en el sector, significa ser conscientes de que nuestra forma de hacer y gestionar afecta directamente al bienestar de todos.

En este momento trascendente se demanda un cambio que haga posible reencontrar el equilibrio que, como sociedad, necesitamos. Sin duda, el peso de la perspectiva geopolítica y la propia estrategia global europea, a través de los fondos de recuperación, muestran la movilización del capital público que, junto a las inversiones



**FÉLIX PARRA**  
CEO DE AQUALIA

# ACTUAMOS

## “El cambio no solo puede ser verde y digital, reivindicamos que también es azul. Con el Blue Deal se evidencia la puesta en valor de uno de los elementos más transversales de la Agenda 2030: el agua”

*P. Además de la pandemia, que ha marcado gran parte de la agenda del año, ¿qué balance hace de 2021?*

de las empresas operadoras del sector, hoy centran su interés en proyectos transformadores. El cambio no solo puede ser verde y digital, reivindicamos que también es azul. Con el Blue Deal se evidencia la puesta en valor de uno de los elementos más transversales de la Agenda 2030: el agua.

Y estamos trabajando para acelerar este cambio desde nuestros contratos y también como miembros del Pacto Mundial, generando alianzas público-privadas, como StepByWater, o las que mantenemos con diferentes ONG con las que colaboramos para amplificar el impacto positivo en las localidades donde estamos presentes. En definitiva, y como se dice al inicio de estas páginas, asumiendo nuestro rol de liderazgo con compromiso y determinación.

Para ello, la integración de la perspectiva ética es fundamental. En este sentido, para mí es un orgullo saber que todos los integrantes de Aqualia tienen siempre presente que somos personas que trabajan para personas y por un bien común. En Aqualia somos conscientes de que nuestras acciones diarias determinan el desarrollo, el bienestar y, en algunos casos, la supervivencia de muchas comunidades.

[#Empatía](#) [#VinculaciónLocal](#) [#Interdependencia](#) [#Ética](#)  
[#PerspectivaSistémica](#)

**R.** No se puede hacer un balance de 2021 sin poner en contexto que es un año que supone el fin de una etapa para abrir la siguiente. A modo de trilogía, nuestro informe de 2019 (Escucha) recogía el proceso de escucha activa a nuestros grupos de interés. Con el informe de 2020 (Conversa) se desarrolló un profundo estudio de materialidad, que dio lugar al Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de Aqualia (PESA). Esta trilogía temporal se cierra con este informe de 2021 (Actúa), que ahora editamos. Así, se recoge un año cargado de acción, pero también de reflexión, que nos impulsa a un nuevo ciclo de mayor desempeño sostenible si cabe, involucrando a todas las personas que forman parte de Aqualia en los 17 países en los que la empresa está presente.

En coherencia con el compromiso de pasar a la acción, este año hemos ampliado la escucha activa con un nuevo proceso estratégico de materialidad, más amplio, que abarca todas las zonas donde operamos: Europa, Latinoamérica, Oriente Medio y Norte de África. Hemos realizado entrevistas y encuestas a nuestros empleados, proveedores, a las Administraciones públicas, asociaciones, medios de comunicación, ONG, clientes y usuarios, para evaluar nuestro impacto y adaptarlo a cada zona, a través de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. En total, hemos analizado las respuestas de 5.713 personas para encontrar objetivos comunes y metas compartidas y generar valor junto a quienes nos acompañan y con quienes convivimos.

[#Contexto2021](#) [#Trilogía](#) [#Actúa](#) [#MaterialidadGlobal](#)

## “La digitalización conforma un eje clave en el presente y el futuro de Aqualia y está estrechamente ligada a la sostenibilidad al optimizar y mejorar la gestión del ciclo integral del agua”

*P. ¿Cuáles han sido los principales retos y logros alcanzados por la compañía durante 2021?*

**R.** Como hitos, sin duda la consolidación de nuestra actividad en España, renovando la práctica totalidad de los contratos que llegan a su vencimiento gracias a la confianza de nuestros clientes, y seguir profundizando en la internacionalización. Cabe señalar, asimismo, los nuevos contratos en Francia para realizar la gestión del abastecimiento de agua de 16 municipios del entorno de Mantes-la-Ville, en la región de Île-de-France, territorio muy próximo a París; así como la adjudicación del contrato para la operación y mantenimiento de la desaladora y el sistema de distribución de agua potable del área industrial de Jizán (Arabia Saudí) o la ampliación de nuestra presencia en Colombia, siendo la prueba de que podemos llevar nuestro talento y aportar soluciones en todas las fases de ciclo integral del agua, allí donde nos lo propongamos.

Otro hito es la transformación digital de la compañía, que debe pasar por el beneficio para todos los actores implicados, tanto para los empleados como para los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

La digitalización conforma un eje clave en el presente y el futuro de Aqualia y está estrechamente ligada a la sostenibilidad al optimizar y mejorar la gestión del ciclo integral del agua y, como consecuencia, reducir o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, además de optimizar todos aquellos procesos relacionados con la organización interna de la compañía y el servicio al cliente. Para ello, hemos invertido más de 5 millones de euros que han ido destinados al desarrollo de nuestra plataforma Aqualia Water Analytics o mejoras en nuestro Centro de Atención al Cliente.

En estas tareas la anticipación es crucial. Tanto la digitalización como un modelo de gestión sostenible nos permiten ser más eficientes, ágiles y capaces para dar

[#Retos2021](#) [#Hitos2021](#) [#TransformaciónDigital](#) [#Digitalización](#)

las mejores respuestas y soluciones a los grandes retos presentes y futuros, no solo como compañía si no como sociedad. Todas las personas de la organización somos conscientes de esta oportunidad de contribución y excelencia. No hay otra forma de ser con la que podamos proyectarnos mejor hacia el futuro.

*P. Los recientes acontecimientos en el entorno mundial han evidenciado el cambio en la forma en la que las empresas interactúan con sus clientes. ¿Cómo se integra en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 de Aqualia esta conciencia empresarial que demandan ahora los grupos de interés?*

**R.** Estamos en la Década de Acción y, aunque nuestra mirada global apunta a 2030, la incertidumbre instalada ha convertido al corto plazo en el único periodo temporal que permite establecer objetivos asumibles y reales que contribuyan a crear valor.

El actual Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 funciona como el marco temporal perfecto bajo el que Aqualia trabaja los aspectos ASG. Lo hacemos implementando las líneas estratégicas establecidas, basadas en la adaptación y mitigación del cambio climático, la cultura y el bienestar de las personas, la ética y el impacto social, el impulso de la tecnología para la gestión integrada, la digitalización y la comunicación con todos los públicos de interés.

La cultura y valores de Aqualia marcan el modo de hacer negocio y están presentes en todas nuestras relaciones comerciales. Como ejemplo de nuestro buen hacer en este ámbito, el PESA contempla la implantación del 100% del exigente modelo de *compliance* en todas las compañías en las que tenemos participación mayoritaria a nivel internacional para 2023. Actualmente, el porcentaje de consecución es del 96%.

[#ASG](#) [#Gobernanza](#) [#Transparencia](#) [#Ética](#)



## “La búsqueda de una plantilla rica en diversidad es, asimismo, importante para Aqualia y, por ello, nos hemos adherido a la Alianza #CEOPorLaDiversidad”

*P. De cara a la generación de un entorno laboral de calidad, Aqualia es reconocida como pionera en el sector en la apuesta por la diversidad y la igualdad. ¿Qué hitos destacaría en este ámbito y qué objetivos se marcan?*

**R.** En Aqualia, la prioridad son las personas. A todas las que forman parte de nuestro equipo, a ellas y a su bienestar, se enfoca una de las siete líneas estratégicas del PESA 2021-2023.

Del excelente equipo de profesionales con el que contamos, me gustaría destacar su altísimo desempeño y compromiso, incluso en los momentos más agudos de la pandemia. Un esfuerzo que pusimos en valor con la campaña ¿Quién hay detrás del ciclo integral del agua?, que ha resultado ganadora en la categoría Purpose Driven Communications (COVID-19) de los European Excellence Awards (EEA).

En cuanto al balance de esta línea estratégica centrada en las personas, en 2021 hemos seguido a la vanguardia del sector, con hitos tan relevantes como la firma del III Plan de Igualdad, con los sindicatos mayoritarios en el ámbito estatal, para dar un nuevo impulso a la igualdad de oportunidades en nuestra compañía. En este sentido, también hemos renovado nuestra certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR). Es importante destacar que el 80% de los empleados entrevistados considera que se han mejorado las condiciones en materia de conciliación desde la certificación inicial.

Ante el crecimiento internacional que hemos tenido, vemos que es fundamental trasladar esta cultura EFR al resto de países donde operamos, así como formar a nuestros equipos y fomentar la movilidad. Para ello, hemos puesto en marcha la campaña Be International, para dar a conocer y sensibilizar a los empleados sobre la relevancia y las oportunidades en la proyección profesional que la empresa ofrece en el extranjero.

La búsqueda de una plantilla rica en diversidad es, asimismo, importante para Aqualia y, por ello, nos hemos adherido a la Alianza #CEOPorLaDiversidad, que es una iniciativa pionera en Europa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, para unir a las empresas y a las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión, siendo Aqualia la única empresa de nuestro sector que forma parte de esta organización.

Por último, me gustaría destacar los esfuerzos realizados para el cuidado de la salud emocional de nuestros empleados y sus familias. Hemos llevado a cabo una iniciativa, dirigida a los más de 7.000 empleados de la compañía que desarrollan su actividad en España, dentro del proyecto Be Aqualia, que permite la evaluación de la salud emocional. Tras ello, hemos puesto a disposición de quienes lo han necesitado, y de sus familias, un *pack* de medidas para contribuir a su bienestar emocional.

[#EntornoLaboral](#) [#Diversidad](#) [#Igualdad](#)

## “Tenemos el compromiso de medir nuestra huella de carbono en el 100% de los países en los que operamos. En España, por ejemplo, llevamos haciéndolo desde 2014”

*P. Una de las líneas estratégicas aborda el cambio climático, un reto que amenaza el futuro del planeta y que en materia de agua se traduce en falta de precipitaciones, emergencia hídrica, contaminación y sobreexplotación. ¿En qué acciones se traduce este compromiso medioambiental de Aqualia?*

**R.** Sin duda, el agua es sinónimo de supervivencia y todas las acciones deben estar dirigidas a preservarla. El reto es inmenso y lo abordamos con proyectos definidos y objetivos medibles que contribuyen a luchar contra los tres grandes desafíos para cuidar el planeta: contaminación y cambio climático, escasez hídrica y economía circular.

Una de las líneas de trabajo es la reducción del consumo hídrico, donde llevamos a cabo acciones como el desarrollo de la plataforma Aqualia Water Analytics, que está a disposición de administraciones y ciudadanos para ofrecer una gestión inteligente del ciclo integral del agua y un consumo más eficiente.

Otro ámbito fundamental es la protección y recuperación de los ecosistemas, con la identificación de espacios protegidos y el desarrollo de iniciativas, tales como la protección de humedales en Lleida o en Ciudad Real, la recuperación de la fauna en México o la detección de áreas susceptibles de recibir protección en República Checa.

Prioritaria es también la optimización del consumo de energía y la reducción de emisiones. En 2021 hemos trabajado para llegar a nuestro gran objetivo para 2030: que el 50% de la energía provenga de fuentes de energía renovables. Así, es de destacar el acuerdo, pionero en el sector del agua, de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA) firmado por Aqualia. También dentro de la optimización de energía tenemos el compromiso de medir nuestra huella de carbono en el 100% de los países en los que operamos. En España, por ejemplo, llevamos haciéndolo desde 2014. Actualmente, la Oficina Española de Cambio Climático ha reconocido a Aqualia con el sello Reduzco, como fruto de los datos aportados en los últimos cuatro años.

Por último, en el ámbito de la transferencia tecnológica, nos hemos enfocado en convertir nuestras EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables para usos agrícolas o para su valorización energética. Como ejemplos destacaría el proyecto BBI Deep Purple, que desarrolla soluciones innovadoras para impedir que los microplásticos lleguen al mar o el proyecto Sabana, que utiliza métodos naturales para la eliminación de nutrientes en procesos de tratamiento de aguas residuales y lodos de depuradoras.

[#TecnologíasInnovadoras](#) [#SolucionesSostenibles](#)  
[#CambioClimático](#) [#EconomíaCircular](#)

## “Nuestro objetivo es generar valor y bienestar, impulsando una cohesión social, colaborando en transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles”

**P. Además de todas las acciones medioambientales que tienen su reflejo en la dimensión social, otro de los retos que asume el PESA 2021-2023 es la contribución social. ¿Cómo se materializa?**

R. El impacto social se refleja en nuestro compromiso para garantizar el acceso al agua, como un derecho universal, a las personas de los territorios donde trabajamos. Que nadie se quede sin agua por razones económicas. Nuestro objetivo es generar valor y bienestar, impulsando una cohesión social, colaborando en transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles, y asumiendo nuestro rol pedagógico. Vivimos un escenario que nos muestra que cada vez somos más interdependientes los unos de los otros.

En este sentido, la colaboración resulta imprescindible. En Aqualia hemos enfocado nuestros esfuerzos a sumar voluntades y capacidades con diferentes instituciones, organismos y asociaciones en materia de organización, dirección y desarrollo de proyectos que impliquen colaboraciones público-privadas.

A nivel global, desde 2016, en Aqualia colaboramos con el Centro PPP for Cities, una iniciativa de Naciones Unidas que, en 2021, ha avalado como caso de éxito el impacto generado por Aqualia en Almería (España) a través del contrato de concesión de la gestión del ciclo integral del agua urbana.

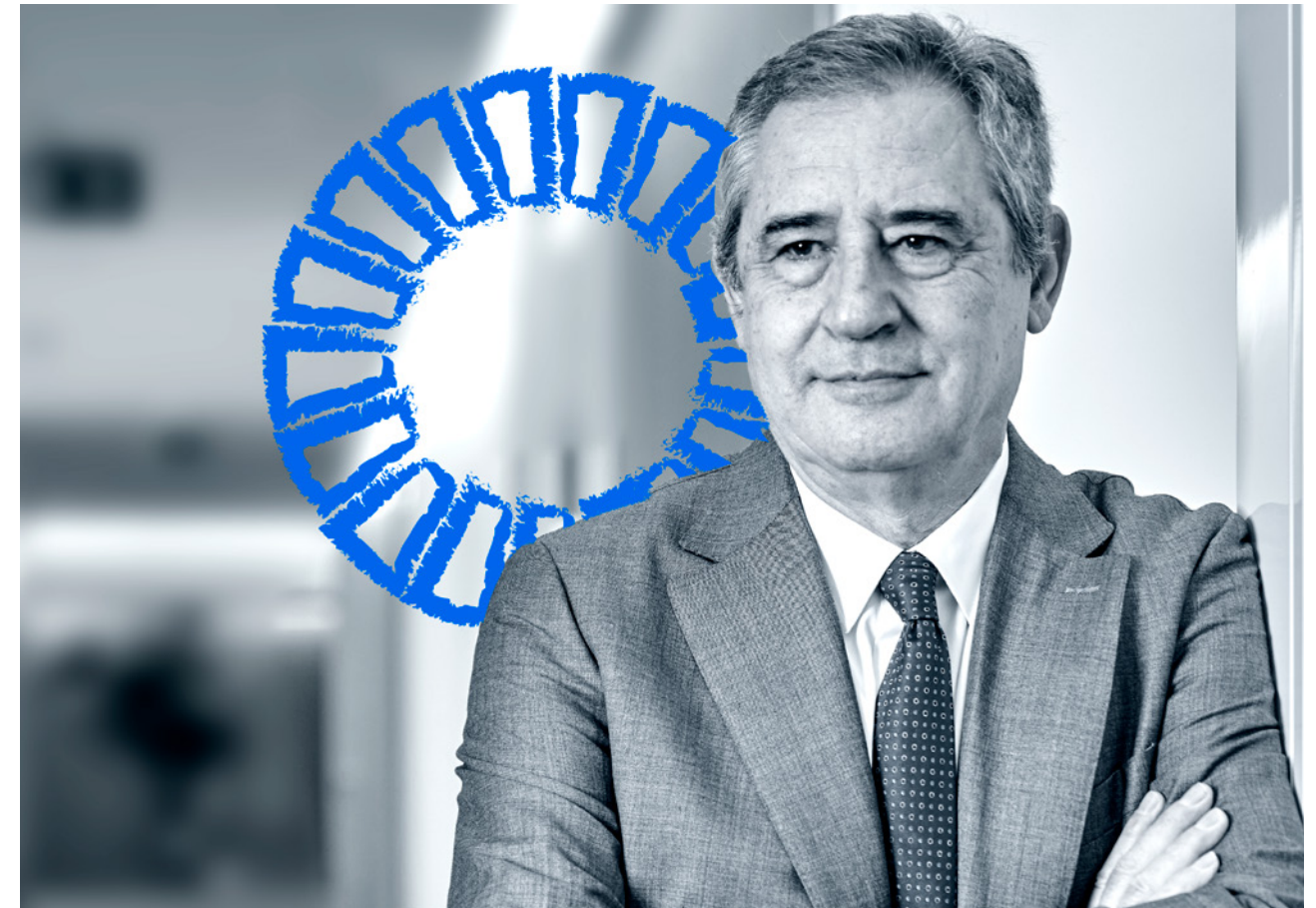
Así, desde la perspectiva de que Aqualia está formada por personas que cuidan de personas, la compañía también trabaja por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos para proteger a los usuarios en riesgo de exclusión social. Lo hacemos a través de mecanismos como los bonos sociales y tarifas, que reducen o aplazan las facturas a nuestros clientes, y también a través de fondos solidarios para familias.

Tampoco nuestro desempeño sería el mismo sin la valiosa colaboración de las ONG. Desde las que cuentan con una influencia internacional, como ACNUR o Cáritas, hasta aquellas de ámbito e influencia local. Junto a ellas, aportamos también nuestro conocimiento en el ámbito de las infraestructuras que dan acceso al agua. Destacaría el proyecto de construcción de un pozo de 40 metros de profundidad que, impulsado por una bomba solar, permitirá a los habitantes del poblado de Nandoumary, en Senegal, contar con agua durante todo el año.

Además, el fuerte vínculo de convivencia que establecemos en las comunidades en las que trabajamos, con las que mantenemos un compromiso firme de servicio ante situaciones críticas, nos lleva a asumir igualmente una responsabilidad de transferencia de conocimiento y concienciación para formar a ciudadanos más conscientes y consecuentes con respecto al uso del agua.

Aquí merece una especial mención nuestra labor en los centros educativos a través de la web [aqualiaeduca.com](http://aqualiaeduca.com) y a través del Concurso Infantil de Dibujo, una iniciativa de educación en valores desde la que llevamos 20 años formando a las futuras generaciones y por la que hemos sido reconocidos, en 2021, como mejor estrategia integral de comunicación corresponsable en los XII Premios Corresponsables.

[#Regeneración](#) [#Compromiso](#) [#DesarrolloSostenible](#)  
[#RoldeAqualia](#)



**P. Mirando al futuro, ¿qué retos globales cree que son prioritarios para el sector, y piensa abordar la compañía, en los próximos años?**

R. Afrontamos el futuro desde un presente lleno de incertidumbre, pero el marco de un Plan Estratégico de Sostenibilidad ambicioso nos permite abordar los grandes y dispares desafíos del contexto, tales como el aumento del precio de la energía, la insostenible y creciente brecha social o la regeneración del capital natural, con determinación y capacidad para adaptarnos, incluso, a escenarios que pudiesen parecer más propios de la ficción.

Aqualia tiene suficiente flexibilidad para adaptarse a los grandes retos, ha definido un rumbo a seguir y asume un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad para estar a la altura de lo que la ciudadanía del siglo XXI espera de nosotros.

[#RetosGlobales](#) [#Futuro](#) [#TransiciónDigital](#) [#Sostenibilidad](#)

## “Aqualia tiene suficiente flexibilidad para adaptarse a los grandes retos, ha definido un rumbo a seguir y asume un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad”



## Aqualia de un vistazo

MODELO DE  
NEGOCIO Y VISIÓN  
ESTRATÉGICA

PRESTADORES GLOBALES  
DE SERVICIOS ESENCIALES  
PARA LOS CIUDADANOS

PRINCIPALES  
HITOS EN  
2021

CREACIÓN DE VALOR  
PARA LA SOCIEDAD:  
PRINCIPALES CIFRAS



**Aqualia es una compañía de referencia en la gestión del agua. Este año, la internacionalización de la compañía ha sido uno de nuestros mayores hitos, acompañada de la digitalización, que conforma un eje clave en el presente y para el futuro de Aqualia por su estrecha relación con la sostenibilidad.**



# VISION

## Modelo de negocio y visión estratégica

Aqualia es uno de los principales operadores internacionales especializados en la búsqueda de respuestas y soluciones eficientes a las necesidades de abastecimiento, saneamiento y depuración de cada comunidad. Allí donde se encuentra, la compañía trabaja, incansable, por la mejora del acceso al agua y el saneamiento, la optimización de este recurso natural básico y escaso, aportando soluciones técnicas y prestando servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua.

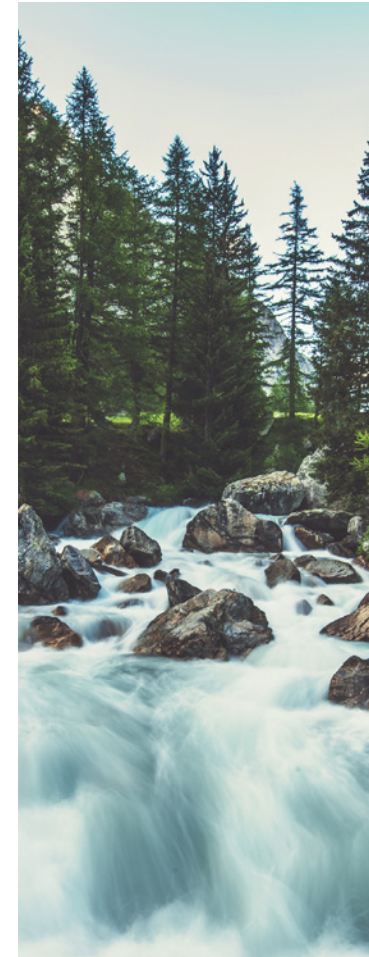
En relación con su modelo de negocio, Aqualia enfoca la gestión de su actividad en áreas geográficas concretas, en las que actúa siempre bajo la premisa de lograr

un crecimiento sostenible y mantenido. Para ello, aplica como criterios una rentabilidad razonable y la integración de todas sus capacidades, en todas las áreas de la cadena de valor.

A lo largo de sus más de treinta años de experiencia, Aqualia ha demostrado, como gestor del ciclo integral del agua urbana, su elevado compromiso con la sostenibilidad medioambiental y su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Esto se manifiesta en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y en los pilares que fundamentan su negocio.



### PILARES QUE FUNDAMENTAN EL NEGOCIO DE AQUALIA



#### 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, con la lucha contra la contaminación del medio ambiente a través de un adecuado tratamiento de las aguas residuales o con la colaboración con la lucha contra el cambio climático reduciendo su huella de carbono.

Todo ello con una vocación de acción transversal y de integrar cada vez en mayor grado dichas metas en la actividad de la compañía.



#### 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 a la compañía optimizar y mejorar la gestión del ciclo integral del agua. Como consecuencia, Aqualia podrá reducir o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como optimizar 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 una expansión internacional que responda a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento, especialmente en los territorios geográficos de Europa, América y MENA.

Aqualia aplica estos ejes en la gestión de cada una de las fases que componen el ciclo integral del agua, que comprende la captación, el tratamiento y la potabilización, la distribución y recogida de aguas urbanas y su posterior depuración para su devolución al medio natural en condiciones óptimas.



# Actividad internacional de Aqualia en el ciclo integral del agua

La cadena de valor de Aqualia conlleva toda una serie de fases y actividades, tal y como se muestra a continuación:

Aqualia desarrolla su actividad en 17 países de Europa, Latinoamérica, Oriente Medio y Norte de África. Su cadena de valor, que integra las fases de captación, tratamiento, distribución y gestión de clientes, alcantarillado, depuración, reutilización y construcción, se despliega en función del modelo de negocio que la compañía desarrolla en cada una de estas zonas. En línea con su compromiso con el desarrollo sostenible, Aqualia ha sido la primera empresa del sector en certificar su estrategia para contribuir a la consecución de la Agenda 2030.

Esta certificación conlleva definir cómo a lo largo de las distintas actividades de la cadena de valor, la compañía contribuye con los distintos ODS en todos los países en los que opera.

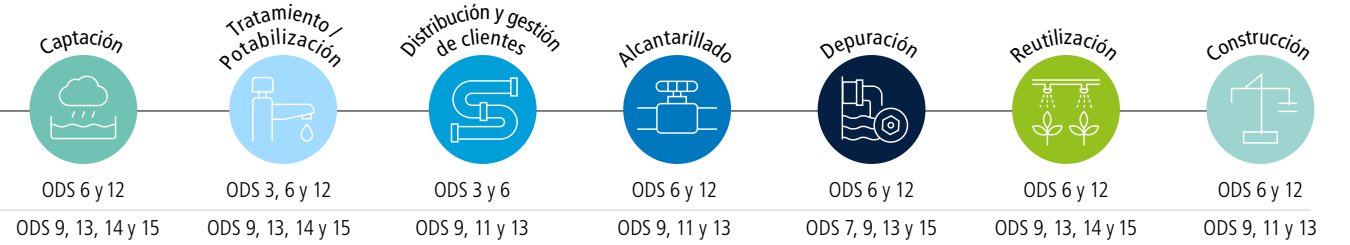
## ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### CADENA DE VALOR INTERNACIONAL

ODS directos

ODS transversales y corporativos

## PRINCIPALES ODS QUE IMPACTAN EN LAS DISTINTAS ACTIVIDADES DE LA CADENA DE VALOR DE AQUALIA



### ZONA LATAM

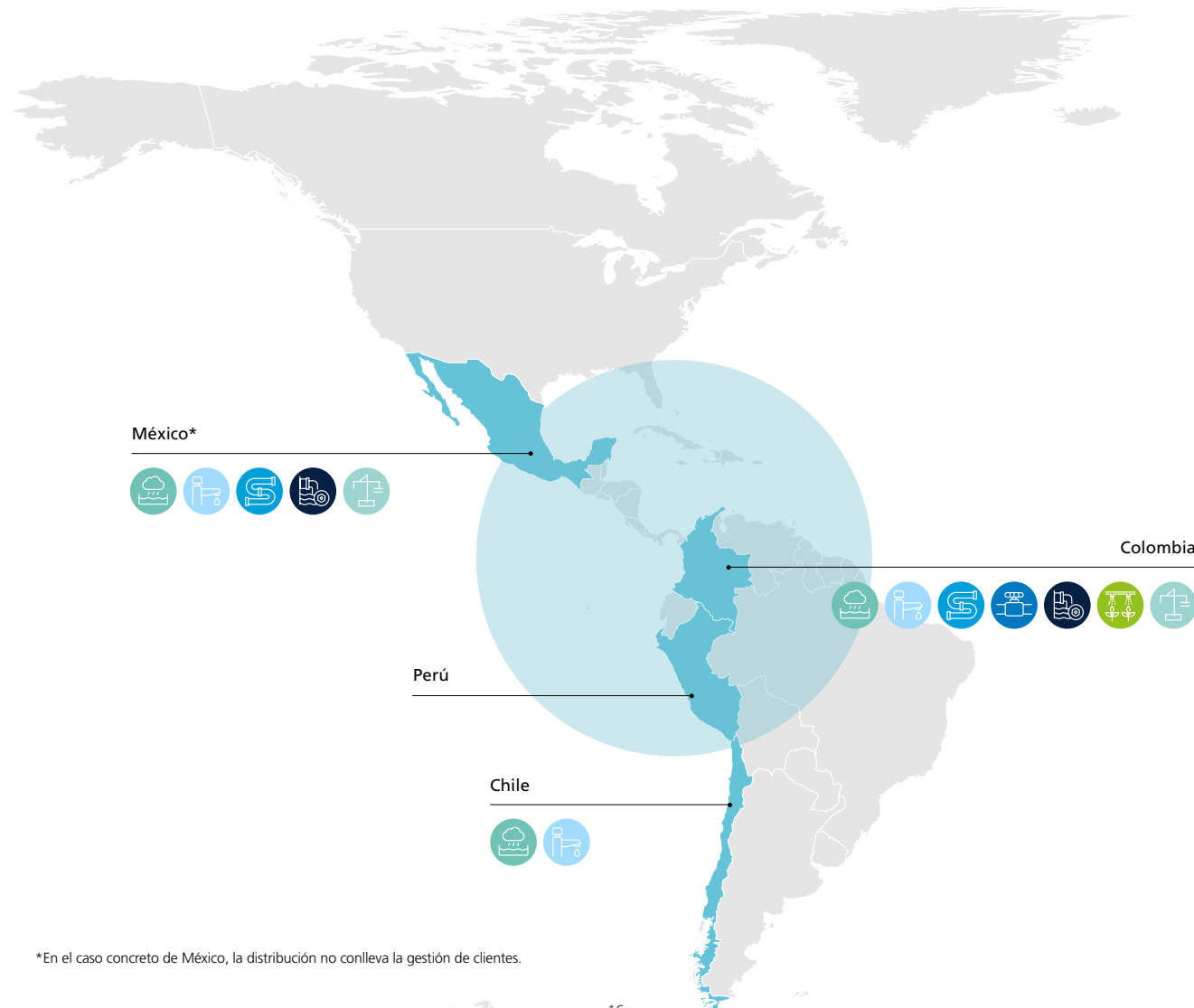
México, Colombia, Perú y Chile.

### ZONA EUROPA

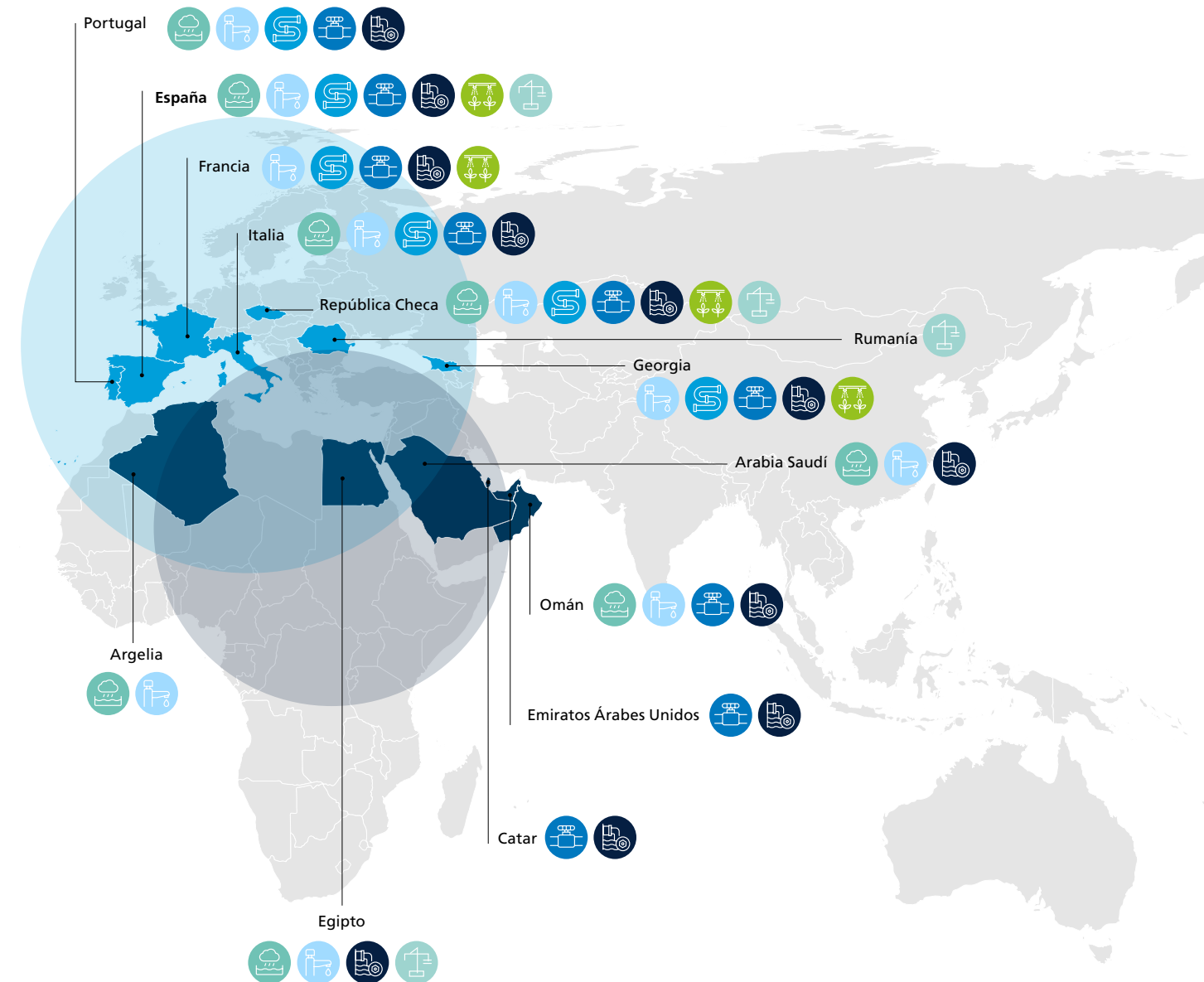
España, Portugal, Francia, Italia, República Checa, Rumanía y Georgia.

### ZONA MENA

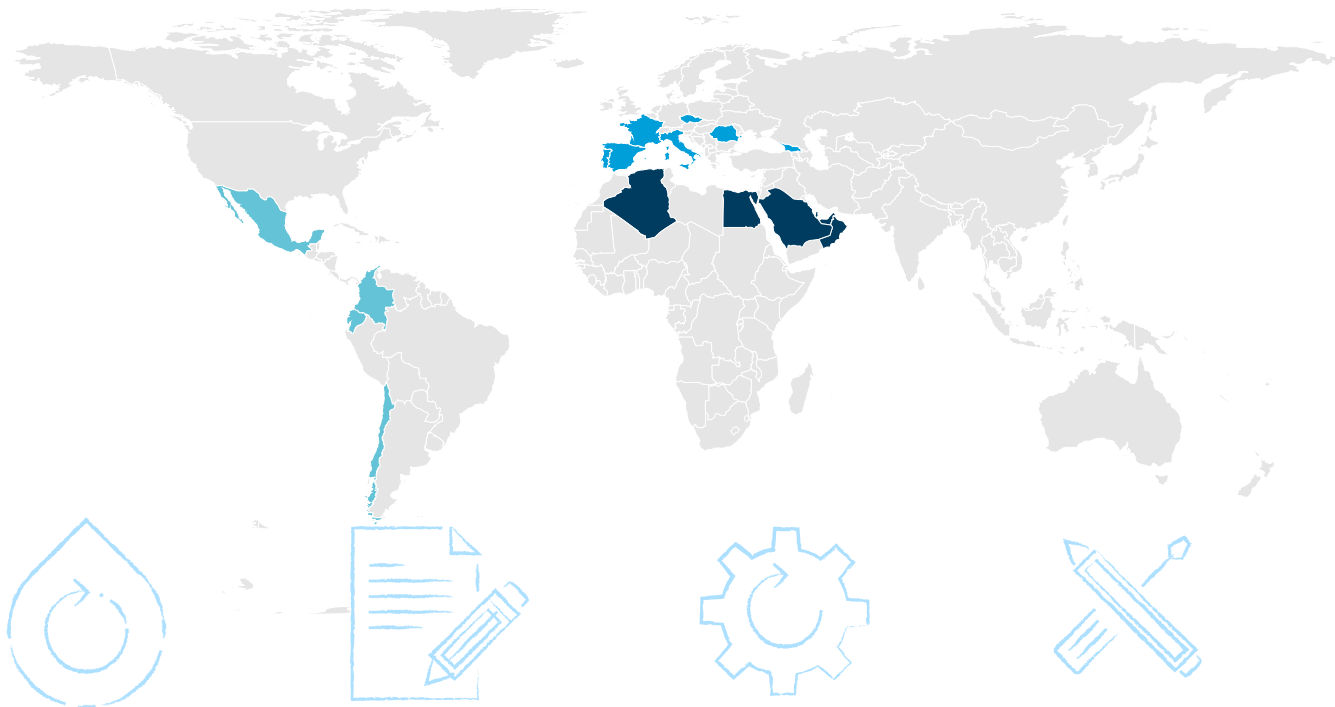
Argelia, Egipto, Catar, Omán, Emiratos Árabes Unidos y Arabia Saudí.



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



Dadas estas fases, los modelos de negocio que se despliegan en las distintas zonas geográficas son:



**CONCESIONES MUNICIPALES**

Para la gestión del servicio público del ciclo integral del agua (GCIÁ). Se trata de la principal actividad de Aqualia: asegurar el acceso al agua a través de la gestión de servicios públicos, como son la captación, tratamiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración, así como el análisis de la calidad del agua.

Actualmente, Aqualia opera concesiones municipales de agua en España, Portugal, Italia, Francia y Colombia, así como por activos en propiedad en la República Checa y Georgia.

**CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURAS (BOT)**

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.

Estas fórmulas, que permiten combinar el *know-how* técnico con la capacidad para estructurar financiaciones complejas, son demandadas cada vez con más frecuencia por operadores o agencias públicas y corporaciones industriales de países emergentes.

Aqualia concentra su actividad en este modelo de negocio en España, LATAM (México, Chile) y MENA (Arabia Saudí, Argelia, Egipto).

**SERVICIOS DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS HIDRÁULICAS (O&M)**

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 del ciclo integral del agua.

Aqualia cuenta con estos modelos de negocio en EAU y LATAM (México).

**EPC (ENGINEERING, PROCUREMENT AND CONSTRUCTION)**

Se refiere a aquellos modelos en los que Aqualia realiza proyectos de diseño y construcción, sin que conlleven la operación de los mismos una vez finalizada la fase de construcción.

La compañía cuenta con contratos EPC en Europa (Rumanía), LATAM (Colombia) y MENA.

# ESSENCIALES

## Prestadores globales de servicios esenciales para los ciudadanos

Aqualia presta servicio a 29,6 millones de personas en 17 países: España, Francia, Italia, Portugal, República Checa, Rumanía, Colombia, México, Chile, Perú, Argelia, Arabia Saudí, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Catar y Georgia. Así, cuenta con presencia en Europa, Latinoamérica, Oriente Medio y Norte de África.

La compañía es un ejemplo de gestión del ciclo integral del agua en el ámbito internacional. Actualmente, es el cuarto operador en Europa por número de personas servidas y se encuentra entre los diez primeros a nivel mundial\*. Además, es la única compañía del sector que acredita su contribución a los ODS a través de la integración de los sistemas de gestión en su política internacional.

En el ejercicio 2021, Aqualia alcanzó una cifra de negocio de 1.169,45 M€ (1.188,35 M€ en 2020). De ellos, un

70% (66% en 2020) corresponde al mercado doméstico (España) y un 30% (34% en 2020), al internacional. De estos, la facturación en las distintas áreas corresponde a: Europa (16,6%), Latinoamérica (4,1%) y Oriente Medio y Norte de África (MENA) (9,6%).

Asimismo, ha mantenido una cartera de negocio de 15.361 M€ (15.025,89 M€ en 2020). De esta, un 46,5% (48% en 2020) corresponde al negocio internacional y un 53,5% (52% en 2020), al mercado doméstico.

Con un EBITDA de 298,911 M€ en 2021 (282,93 M€ en 2020), Aqualia mantiene una estrategia de negocio enfocada en los mercados tradicionales (basados en las concesiones). Durante este ejercicio, destaca el significativo crecimiento en el volumen de la actividad internacional de la compañía.



\*Según el ranking publicado por la revista Global Water Intelligence.



# HITOS

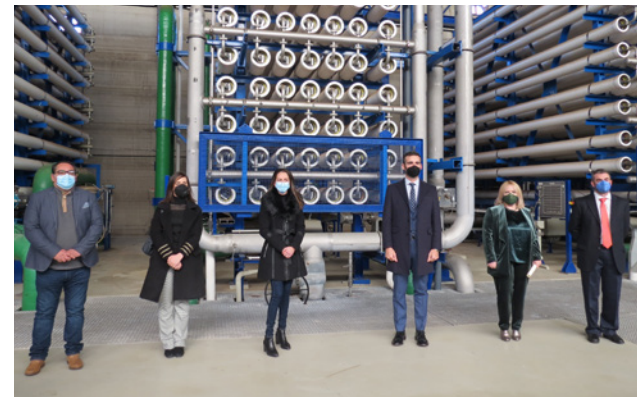
## Principales hitos en 2021

Durante el año 2021, han continuado, aunque de forma más atenuada, los efectos de la pandemia por COVID-19. Hasta el mes de mayo se ha mantenido la declaración del estado de alarma en España. En cuanto a los hitos destacados del año sobresalen los siguientes:

### ENERO

**El proyecto Mar de Alborán se inicia como una segunda oportunidad sostenible para la desaladora Rambla Morales (Almería)**

La desaladora Mar de Alborán supone un reto técnico y de gestión, y se convierte en la primera gran infraestructura de producción de agua propiedad de Aqualia en España.



### FEBRERO

**Fondo Social de Solidaridad para garantizar el acceso al agua potable**

Renovación del Convenio del Fondo de Solidaridad con el Ayuntamiento de Chipiona y Aqualia para la dotación de 10.000 € para el pago de recibos de agua, alcantarillado, vertido y depuración de personas con dificultades económicas.



### MARZO

**Amplia presencia en Arabia Saudí con el contrato de abastecimiento de agua de uno de los principales complejos industriales del país**

Aqualia es seleccionada para la operación y mantenimiento de la desaladora y el sistema de distribución de agua potable del área industrial de Jizán, en el suroeste de Arabia Saudí.

### ABRIL

**La I Conferencia StepbyWater coloca el agua como elemento clave en la transición ecológica en Europa**  
StepbyWater celebra la primera Conferencia Europea contando con la participación del Comisario de Medio Ambiente, Océanos y Pesca, Virginijus Sinkevičius, y la ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Teresa Ribera, así como de diferentes responsables de sostenibilidad de instituciones públicas y privadas.



### MAYO

**Nuevo contrato para la mejora de la red de abastecimiento de Los Cabos, principal zona turística de Baja California (México)**

Aqualia amplía su presencia en México con la adjudicación del proyecto de mejora integral de la red de abastecimiento de Los Cabos, en Baja California Sur. El contrato incluye la modernización, equipamiento, operación y mantenimiento de las infraestructuras hidráulicas durante diez años.

### JUNIO

**Un reportaje sobre la detección de la COVID-19 en las aguas residuales, ganador del 5º Premio de Periodismo Aqualia**

Aqualia celebra la entrega del 5º Premio de Periodismo Aqualia. El artículo "A la caza de un rebrote del coronavirus en las aguas residuales", publicado en La Gaceta de Salamanca y firmado por la periodista Rosa María Domínguez, es el ganador del primer premio.



### JULIO

**Tecnología al servicio de las personas**

Aqualia presenta su Centro Tecnológico de Dénia (Alicante), basado en una gestión íntegramente digital, que convierte al Servicio Municipal de Aguas en referente nacional. El centro de control unifica toda la gestión del agua en una única plataforma, que puede controlar 571 millones de datos al año. Además, se habilita la mayor implantación del servicio de telelectura en España (96%).

### AGOSTO

**Aqualia alcanza las 6.000 horas de formación digital con el Concurso Digital de Dibujo Infantil**

El Concurso Digital de Dibujo Infantil de Aqualia es seleccionado como "mejor estrategia integral de comunicación" en la XII Edición de los Premios Corresponsables Iberoamérica 2021.



### SEPTIEMBRE

**Del cerdo se aprovecha todo... de la depuradora, también**

La biofactoría de Guijuelo es reconocida con un accésit en la primera edición del Premio a la Innovación de la

Asociación Española de la Biomasa (AVEBIOM), por transformar los residuos generados por la propia depuradora y las industrias agroalimentarias locales en energía, biocombustibles, biofertilizantes y plásticos biodegradables.

### OCTUBRE

**Vigo comienza la construcción de su nueva potabilizadora en una clara apuesta por la sostenibilidad del servicio**

El Concello de Vigo y Aqualia colocan la primera piedra de la nueva Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de la ciudad, que cuenta con una inversión estimada de 23 millones de euros. Esta ETAP aplicará el uso de membranas de ultrafiltración para la mejora de la calidad del agua en la potabilización del agua.



### NOVIEMBRE

**Dieciséis municipios franceses depositan su confianza en Aqualia para gestionar su servicio de agua**

Aqualia, a través de su filial francesa SEFO, es seleccionada para realizar la gestión del abastecimiento de agua de dieciséis municipios del entorno de Mantes-la-Ville, en la región de Île-de-France.



### DICIEMBRE

**Contribución tangible a los ODS**

Aqualia presenta el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y comparte con sus grupos de interés el firme objetivo de integrar la triple sostenibilidad como aspecto transversal de la estrategia a seguir en los próximos años para trazar y medir el desempeño con relación a los ODS, estableciendo metas a cumplir a corto, medio y largo plazo.

# Creación de valor para la sociedad: principales cifras

Aqualia es una empresa que crea valor para la sociedad. Como tal, integra en su modelo de negocio el objetivo de preservar la riqueza del entorno en el que opera y sus recursos naturales y sociales.

Aqualia, el capital natural, el humano, el social, el financiero, etc., y continúa en el proceso mediante el cual la empresa transforma esos activos y genera valor para todas las partes interesadas.

Así, la creación de valor por parte de la compañía se inicia en los activos o capitales clave en la gestión de

Cada elemento del negocio y el valor creado para los diferentes grupos de interés se explican en este informe anual.

	2020	2021	Var. 20/21
<b>Capital financiero</b>			
EBITDA (millones de €)	282,93	298,911	
<b>Capital industrial gestionado</b>			
Km de redes de abastecimiento	46.361	45.399	-2%
Km de redes de alcantarillado	34.787	35.753	3%
Nº ETAP	238	239	0%
Nº depósitos de agua potable	2.855	2.867	0%
Nº IDAM	26	28	8%
Nº depuradoras	827	866	5%
Nº estaciones de rebombeo de agua potable	1.191	1.194	0%
<b>Capital natural</b>			
Agua potable captada para su gestión (m³)	924.153.976	988.938.615	7%
Energía consumida (GJ)	4.407.302,03	4.263.767,75	-3%
<b>Capital humano</b>			
Empleados	10.525	9.818	-7%
Empleados/mujeres	1.963	1.982	1%
Empleados fijos	8.029	8.174	2%
<b>Capital tecnológico</b>			
Inversión total en tecnología	1.603.840 €	5.328.670 €	232%
<b>Capital social/relacional</b>			
Inversión en acciones sociales en comunidades (de inversión acción social y sensibilización)	2,9 M€	2,67 M€	-8%

## DESDE UNOS VALORES

- Experiencia especializada global/local en gestión del ciclo integral del agua.
- Personas comprometidas con la orientación al cliente y el propósito.
- Ética e integridad en la gestión del negocio.
- Calidad y eficiencia del servicio.
- Implicación ambiental, sensibilización y divulgación.
- Solvencia y consistencia financiera.
- Implicación social.
- Innovación.

## Valor creado y compartido

Los valores que caracterizan la cultura de Aqualia, la visión y estrategia de la compañía, la gestión de riesgos y oportunidades, así como su desempeño, suponen la creación de valor para todos sus grupos de interés y la sociedad.

Además, su actual posición de liderazgo se refuerza desde una perspectiva positiva a largo plazo, debido a los desarrollos regulatorios y a la adecuación de los países y gobiernos a las normativas medioambientales, a la que se suman las nuevas oportunidades derivadas de la concienciación de los gobiernos sobre la necesidad de mejorar la eficiencia y la renovación de infraestructuras en el ciclo urbano del agua.

## IMPACTO EN LA SOCIEDAD (M€)

	2020	2021	Var. 20/21
Importe neto de la cifra de negocio	1.188,35	1.169,45	-2%
Otros ingresos de explotación	39,73	47,56	+20%
Ingresos financieros	37,94	36,93	-3%
<b>Valor económico generado</b>	<b>1.266,02</b>	<b>1.253,94</b>	<b>-1%</b>
Aprovisionamientos	474,44	446,88	-6%
Otros gastos de explotación	173,89	172,8	-1%
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	0,006	-0,147	-2.550%
<b>Costes operativos</b>	<b>648,33</b>	<b>619,53</b>	<b>-4%</b>
Gastos de personal	309,21	316,01	2%
<b>Salarios y beneficios a empleados</b>	<b>309,21</b>	<b>316,01</b>	<b>2%</b>
Dividendos	-	60	
Gastos financieros	47,41	49,21	4%
Diferencias de cambio	2,93	-1,66	-157%
<b>Proveedores de capital y accionistas</b>	<b>50,33</b>	<b>107,55</b>	<b>+114%</b>
Impuesto sobre sociedades	33,34	42,86	29%
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	8,72	8,38	-4%
Multas y sanciones	0,12	0,1	-13%
<b>Pagos a gobiernos*</b>	<b>42,17</b>	<b>51,34</b>	<b>+22%</b>
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	1,3	0,88	-32%
<b>Inversiones en la comunidad</b>	<b>1,3</b>	<b>0,88</b>	<b>-32%</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>1.051,34</b>	<b>1.095,32</b>	<b>+4%</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>214,68</b>	<b>158,62</b>	<b>-26%</b>

\*Criterio de devengo para impuestos sobre sociedades y pagos de otros tributos, multas y sanciones con criterio de caja.

## COMPLIANCE

Implantación del buen gobierno gracias al modelo de *compliance*

## PROPIEDAD

**100%** en empresas propiedad de Aqualia

## INTERNACIONALIZACIÓN

**96%** de sus sociedades participadas a nivel internacional



# Principales indicadores en 2021

## CLIENTES, USUARIOS Y EMPRESAS

ACCESO AL AGUA A USUARIOS

**29,6 M**

29,6 M en 2020 (0% var.)

AGUA POTABLE PRODUCIDA

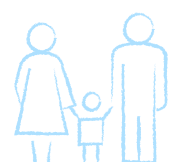
**708.279.045 m<sup>3</sup>**

666.842.917 m<sup>3</sup> en 2020 (6% var.)

Nº DE DETERMINACIONES DE CALIDAD DEL AGUA

**1.021.192**

1.019.780 en 2020 (0% var.)



VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE\*

**81,4%**

\*Encuestas de satisfacción realizadas en 2020

ATENCIÓN AL CLIENTE: ÍNDICE DE RECLAMACIONES

**0,25%** **1,71%**

España 0,32% en 2020 (-0,07 pp) Internacional 1,40% en 2020 (+0,31 pp)

## COMUNIDADES CON ACCESO AL AGUA

AYUDA A LOS MÁS VULNERABLES

**139** centros de Cáritas beneficiados con **56.315 €**

En 2020: 139 centros de Cáritas, 22.066 personas beneficiadas y una inversión de 55.390 €



PERSPECTIVA COLABORATIVA

**50** Se dialoga con más de 50 asociaciones sectoriales españolas e internacionales

50 asociaciones en 2020 (0% var.)



SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

**2.640.519** personas con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas

En 2020, 2.103.575 beneficiados (26% var.)

## IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

DEPURACIÓN

**695.277.335 m<sup>3</sup>** Agua depurada devuelta a su medio natural

En 2020, 687.943.351 m<sup>3</sup> (1% var.)



HUELLA DE CARBONO

**441.708 TnCO<sub>2</sub>eq**

458.419 TnCO<sub>2</sub>eq en 2020 (-4% var.)



## EMPLEADOS

FORMACIÓN

**800.029 €**

614.941 € en 2020 (30% var.)

SALARIOS Y BENEFICIOS

**316 M€**

309,2 M€ en 2020 (2% var.)

## CRECIMIENTO EN 2021 POR PAÍSES

País (millones de €)	2020		2021		Var. 20/21	
	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos (impuestos)*	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos (impuestos)*	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos (impuestos)*
Arabia Saudí	3,04	0,19	3,5	0,48	15%	152%
Argelia	20,97	2,78	23,37	3,62	11%	31%
Bosnia	-	0,001	-	-	-	-
Catar	-	-	0,7	0,041	-	-
Colombia	-0,495	2,32	3,22	2,06	-749%	-11%
Ecuador	-	0,071	-	0,028	-	-61%
Egipto	1,46	1,9	2,1	0,217	44%	-89%
Emiratos Árabes Unidos	3,69	0,019	2,93	-	-21%	-
España	92,46	26,88	95,89	34,36	4%	28%
Estados Unidos de América	-0,910	-	-1,12	0,001	24%	-
Francia	3,68	1,8	3,13	1,61	-15%	-10%
Italia	6,31	0,769	8,84	2,02	40%	162%
Kosovo	-	0,019	-	-	-	-
México	4,33	0,354	3,26	1,21	-25%	240%
Montenegro	-0,039	-	-0,121	-0,151	210%	-
Omán	0,256	-	0,398	-	55%	-
Panamá	-	0,015	-	0,005	-	-67%
Países Bajos	-0,094	-	0,071	0,035	-176%	-
Portugal	3,66	0,32	3,3	0,33	-10%	2%
Rep. Checa	18,5	4,6	22,17	5,02	20%	9%
Rumanía	-	-0,005	-	0,039	-	-880%
Serbia	0,315	-	-0,094	0,024	-130%	-
Túnez	-	-0,011	-	-	-	-
Uruguay	-	0,051	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>157,13</b>	<b>42,06</b>	<b>171,52</b>	<b>51,24</b>	<b>9%</b>	<b>22%</b>

\*Se utiliza el criterio de devengo. Además, se considera tanto la suma de los pagos de impuestos en el país como las sucursales que consolidan en España.

Aspecto* (millones de €)	2020	2021	Var. 20/21
Subvenciones de explotación I+D+i	2,90	3,13	8%
Subvenciones para inversiones y explotación y otros tipos de subvenciones relevantes**	11,30	23,27	106%
<b>Total subvenciones***</b>	<b>14,20</b>	<b>26,40</b>	<b>86%</b>

\*99,88% en España.

\*\*Incluye: subvenciones de formación (cursos de formación subvencionados, partida que, por naturaleza, corresponde a gastos de personal) más subvenciones de capital en proyectos que no son I+D y subvenciones de explotación en proyectos que no son I+D.

\*\*\*Criterio de devengo.

# Aqualia en el contexto de mercado

## Mercado doméstico

Durante el año 2021, en España se mantuvieron los efectos de la pandemia por la COVID-19. Hasta el mes de mayo estuvo vigente el estado de alarma en todo el territorio. Posteriormente, las distintas comunidades comenzaron la desescalada de forma gradual.

A pesar de que, en España, después del verano y en diciembre, se sufrieron dos grandes olas relevantes de contagios, Aqualia ha ido adaptando los planes de contingencia en vigor a la situación sanitaria de cada momento. En 2021, el plan vigente se adaptó a las disposiciones legales que dictaron las autoridades sanitarias y laborales en cada territorio, manteniendo las adecuadas medidas laborales (distanciamiento social, provisión de EPI's). En la actualidad, Aqualia mantiene una práctica normalidad en la prestación de los servicios.

Conscientes de su calificación como proveedores de un servicio esencial, Aqualia ha mantenido los estándares de eficacia y calidad de la compañía y, al mismo tiempo, ha preservado los niveles de seguridad sanitaria y laboral para sus empleados.

En este sentido, durante el año, se impulsaron diversas medidas de protección, tales como soluciones tecnológicas que permitieron teletrabajar de manera eficiente, se reforzaron los controles de stock de productos esenciales, medidas especiales de actuación en centros deportivos, se produjo el refuerzo de canales no presenciales de atención al cliente (campañas específicas de comunicación con clientes y ayuntamientos) y, además, se implementaron todas las medidas higiénico-sanitarias necesarias.

Este objetivo de continuar con la actividad, llevó también a mantener las convocatorias de la Mesa del Ciclo Urbano del Agua, con la presencia del Ministerio, las asociaciones empresariales, sindicatos y usuarios. En estos encuentros se solicitó la creación del Observatorio del Agua Urbana de España, que finalmente fue aprobado en el primer trimestre de 2022 y que está incluido en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PERTE).

Está previsto que este PERTE transforme y modernice los sistemas de gestión del agua, tanto para el ciclo urbano del agua, como para el riego y los usos industriales,

para lo que están previstos en torno a 3.000 millones de euros entre 2022 y 2026. De acuerdo al PERTE, el MITECO también ha aprobado 2.000 millones de euros para proyectos de construcción de EDAR, transición energética y prevención de inundaciones.

### Marco regulatorio, cada vez más verde

En relación al marco regulatorio, en 2021 se ha mantenido la suspensión de la aplicación de la Ley de Estabilidad Presupuestaria, que permite a los ayuntamientos con superávit de caja destinar los excedentes a la ejecución de inversiones. Dicha suspensión se alargará hasta 2022.

En el ámbito medioambiental que afecta también a la compañía, el Congreso aprobó en mayo la Ley de cambio climático y transición energética, que da prioridad a las fuentes de energía eléctrica verdes y a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>. Y, por su parte, el Gobierno aprobó la tercera revisión de los Planes Hidrológicos de Cuenca para el periodo 2022-2027, con una inversión prevista de 21.000 M€.

Por último, en septiembre de 2021, se decretó el estado de sequía en la Cuenca del Guadalquivir con probabilidad de extenderse también a la del Guadiana y otras cuencas andaluzas. Este hecho preocupa a Aqualia aunque no está previsto que este suceso afecte a su capacidad de distribución de agua, al tratarse el urbano de un suministro preferente frente a los agrícolas, deportivos e industriales.

### Nuevas contrataciones en el mercado nacional

En 2021, igual que en 2020, ha habido poca actividad en contratación pública y se han mantenido más activas las contrataciones de servicios de operación y mantenimiento de infraestructuras.

A nivel nacional se obtuvieron adjudicaciones de nuevos contratos, renovaciones y prórrogas de contratos ya gestionados por Aqualia. Entre ellos, cabe destacar la renovación de 354 contratos, con un importe de cartera que asciende a 873 millones de euros.

### Proyectos destacados

- Entre los proyectos de mayor entidad está la prórroga, por cinco años, de la gestión del servicio de abastecimiento de agua, conservación y mantenimiento de la



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) Lagares, Vigo, Pontevedra, España.

## Internacional

red de distribución y depósitos de agua en Adeje, Sta. Cruz de Tenerife.

- También se renovó, por un periodo de cinco años, el contrato con Salamanca para la gestión del ciclo integral del agua o el de Vigo, Pontevedra, por otros cinco años. En este último, se acuerda la mejora de una serie de infraestructuras al servicio del abastecimiento de la ciudad.

- El Ayuntamiento de Güímar, en Sta. Cruz de Tenerife, adjudicó el contrato de gestión de abastecimiento y alcantarillado de la ciudad, por un plazo de 25 años, sin prórroga. En este caso, el plan de inversiones ofertado contempla 5,1 millones de euros en obras de mejora a realizar durante los tres primeros años del contrato, así como la renovación de infraestructuras, por importe de 500.000 euros, a ejecutar trianualmente desde el cuarto año del contrato.

Además, durante el primer año, se implantará el sistema de telelectura en la totalidad de los 12.000 contadores del municipio, lo que supone una inversión de 2 millones de euros. Aqualia ha prestado servicio en Güímar, población de 20.000 habitantes, desde 1995. Este nuevo contrato es una muestra inequívoca del elevado grado de confianza y satisfacción del municipio con el nivel de competitividad y eficacia de la compañía.

En cuanto a los mercados europeos, en el año 2021, la pandemia COVID-19 afectó a los consumos en Europa, disminuyendo el volumen de suministro en los clientes residenciales y no residenciales en Portugal, y reduciendo, en República Checa, la línea de actividad de agua en alta. No obstante, Aqualia pudo mantener los niveles de calidad y continuidad en el servicio sin efectos operativos destacables.

### Francia

El mercado francés ha estado ampliamente condicionado por la oferta pública de adquisición protagonizada por dos de los mayores grupos de agua y medio ambiente del mundo. A pesar de ello, la compañía avanzó en la consolidación del negocio en el país galo y en su completa integración cultural y operativa, para mejorar el servicio a los más de 140.000 ciudadanos que actualmente disfrutan del suministro de agua y gestión de redes de saneamiento de Aqualia.

### República Checa

En República Checa se ha mantenido el debate político y social sobre la actuación pública en la garantía de suministro de agua. Un debate iniciado años anteriores a raíz de las frecuentes sequías e inundaciones y promovido políticamente por los defensores de la gestión pública del agua, contrarios a la generación de incentivos económicos a favor de los operadores.



Dentro de sus competencias, el Ministerio de Finanzas ha aprobado, para el periodo 2022 a 2026, una revisión del marco tarifario en consonancia con otras disposiciones sobre la materia impulsadas por distintos ámbitos del sector público. La revisión se ha enfocado en el cálculo ajustado, mediante el valor de reposición, de las necesidades de inversión, del capital regulatorio y del beneficio regulatorio asociado.

### Italia

En Italia no se han producido grandes novedades con respecto al anterior año, ya que a nivel regulatorio y comercial el mercado está expectante ante las consecuencias de la operación corporativa realizada entre dos grandes operadores globales, que cuentan con bastante exposición al mercado italiano.

### Portugal

En Portugal, tras las elecciones municipales de otoño de 2021, se espera que se concreten distintos proyectos de desarrollo de infraestructuras o mejora en la gestión del ciclo integral del agua dentro del robusto marco concesional portugués.

### Rumanía

El ritmo de ejecución de los trabajos de ampliación de la depuradora de Glina, en Rumanía, se vio afectado por las limitaciones impuestas por las autoridades ante la COVID-19. Sin embargo, Aqualia ha conseguido avanzar en el plan de obra, adelantando la ejecución de la obra civil y la contratación de los equipos para minimizar el impacto de la pandemia y la posterior crisis.

### Balcanes

En los Balcanes, por causas atribuibles a los clientes, se resolvieron los contratos de los proyectos de Berane y de Pljevlja, cuyas obras estaban completadas y se encontraban en operación. Al mismo tiempo, se iniciaron los mecanismos establecidos de resolución de disputas y liquidación para ambas plantas. Por otro lado, el proyecto de Prziren ha obtenido el acta de recepción de la obra y se encuentra en período de garantía y operación asistida.

### Argelia

En Argelia se completó la fase de puesta en marcha de la instalación de la planta desaladora de Mostaganem, con la que la planta ha aumentado su capacidad real y se ha protegido de la influencia de condiciones adversas

del mar. Actualmente, se encuentra a pleno rendimiento tras la ejecución de las obras de la nueva captación de agua marina y ha obtenido la recepción provisional.

En cuanto a la operación de las desaladoras, a pesar del enorme impacto de la epidemia, y gracias a la dedicación y buena planificación del equipo de gestión de las plantas, se ha mantenido el funcionamiento continuado, a plena capacidad y sin incidencias significativas de las dos desaladoras, Mostaganem y Cap Djinet, prestando así un servicio crítico a la población de la zona.

### Egipto

El año ha finalizado excelentemente para Egipto, donde Aqualia completó el año de explotación en garantía de la desaladora de El Alamein, con 150.000 m<sup>3</sup>/día de capacidad. Además, la compañía obtuvo una ampliación de dicho contrato hasta 2022.

Este contrato de ejecución de El Alamein constituye una referencia de primer nivel para nuevos proyectos incluidos en el plan de desalación del gobierno egipcio, cuyo objetivo es reducir el estrés hídrico del país en las zonas costeras mediterránea y del mar Rojo.

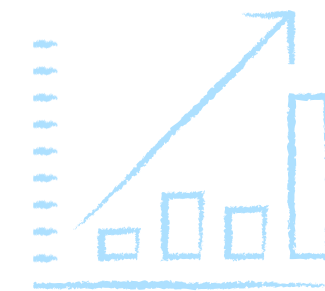
En cuanto a la ejecución del proyecto de la estación depuradora de agua residual de Abu Rawash, a pesar del impacto de la pandemia, Aqualia ha continuado las obras de ejecución de la planta, cuya puesta en marcha se prevé para 2022.

### Arabia Saudí

En Arabia Saudí, en marzo y a través de su empresa participada saudí HAAISCO (Haji Abdullah Alireza & Co. Integrated Services Ltd.), Aqualia consiguió la adjudicación del contrato para la operación y mantenimiento de la desaladora y del sistema de distribución de agua potable del área industrial de Jizán (Jizan City for Primary and Downstream Industries – JCPDI), en el extremo suroeste de Arabia. Esta planta tiene capacidad para producir 60.000 m<sup>3</sup> de agua desalada al día, tanto de agua potable como de servicio, que serán suministrados a las industrias instaladas en el complejo.

Asimismo, la compañía continuó con la ejecución de los trabajos de desvíos y adecuaciones en los servicios de abastecimiento y saneamiento afectados del Metro de Riad, donde Aqualia ejecuta las actividades de desvíos de servicios y conexiones provisionales y definitivas en las líneas 5 y 6.

En este país, está previsto continuar con el proceso de modernización y dotación de infraestructuras hidráulicas



**En el área MENA, Aqualia alcanzó una facturación de 112,3 millones de euros en 2021, lo que supuso casi un 10% del total de los ingresos globales.**

promovido por el Gobierno, en el marco del programa Visión 2030, mediante la colaboración público-privada. Se prevé que se adjudiquen de modo definitivo los contratos de concesiones de infraestructuras licitados en 2020. Así, en 2022, Aqualia comenzará la operación del nuevo contrato de saneamiento de Abu Dabi y el de la EDAR de Al Dhakira, en Catar.

### Emiratos Árabes Unidos

En Emiratos Árabes Unidos, la filial de la compañía, Aqualia MACE, continuó prestando servicio sin incidencias y a pleno rendimiento durante todos los meses pese a la pandemia. Así, se mantuvieron activos tanto el servicio de operación y mantenimiento de las redes de colectores, como las estaciones de bombeo y plantas depuradoras de agua residual, en la zona geográfica de Al Ain y de Abu Dabi capital.

### Omán

También en Omán la compañía operó sin incidencias en 2021. A pesar de la pandemia, realizó la gestión del ciclo integral de la zona portuaria de Sohar a través de la filial Oman Sustainable Services Company. Como hito relevante, este año Aqualia ha conseguido la certificación por AENOR del sistema de gestión de activos, con la que cuentan muy pocas empresas de gestión de agua en el mundo.



Instalación Desaladora de Agua del Mar (IDAM) de Mostaganem, Argelia.





Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR)  
El Salitre, Bogotá, Colombia.

### Catar

En Catar, Aqualia puso en marcha los trabajos de la depuradora de aguas residuales de Al Dhakhira, en el norte del país, ejecutada por Hyundai, con una capacidad de 55.000 m<sup>3</sup>/día y que la compañía explotará a través de Aqualia MACE. Asimismo, en este país, se ha constituido una *joint venture*, liderada por Aqualia, con la participación de reputados socios locales para desarrollar proyectos de mejora de la red de alcantarillado, depuración y reutilización, que prestará servicios al Ministerio de Obras Públicas y Saneamiento Catarí.

Así, en 2021, el valor total de los contratos que actualmente Aqualia gestiona en la península arábiga (Arabia Saudí, EAU, Catar y Omán) supera los 600 millones de euros. En su mayoría son de carácter concesional y responden a modelos de colaboración público-privada. Con ellos, la compañía presta servicio, en la región, a más de seis millones de personas.

### México

2021 ha resultado ser muy provechoso para Aqualia en Latinoamérica, donde ha conseguido consolidar su presencia en México y se ha convertido en una empresa de referencia en el sector, con una cartera de activos muy diversificada.

La experiencia adquirida en los contratos BOT (Build, Operate, Transfer) de Acueducto II en Querétaro y del Realito, en San Luis de Potosí, ha sido valiosa y muy útil para plantear, a los clientes institucionales, proyectos de similares características, donde las capacidades técnicas y financieras utilizadas confieren a Aqualia una posición de relevancia en el país.

En el caso de la desaladora de Guaymas, adjudicada en 2018 por la CEA de Sonora, y cuya ejecución se ha retrasado ligeramente por la pandemia, se encuentra prácticamente terminada y pasará al periodo de 20 años de operación durante 2022.

sustitución de equipos y la implementación de automatización de pozos, así como la optimización de toma de lecturas para recuperar caudales de agua potable, que actualmente se pierden por el estado de obsolescencia de las infraestructuras, por las deficiencias en la medición de consumos y por las tomas no reguladas.

### Colombia

En Colombia, Aqualia continuó con la construcción de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) en El Salitre en Bogotá, que contó con un impacto mínimo de la pandemia en la ejecución debido a los estrictos protocolos implementados. Este conjunto de medidas ha situado a Aqualia a la vanguardia en materia de seguridad sanitaria en obras de infraestructura hidráulica, logrando el reconocimiento de organismos públicos y de la banca multilateral.

En relación a los servicios adquiridos en 2020 en el Departamento de Córdoba (Aguas de Sinú, Uniaguas y OPSA, así como el municipio de la Villa del Rosario), Aqualia los ha integrado plenamente en su gestión, a pesar de las dificultades añadidas por la pandemia de la COVID-19.

Debido al estado en el que la compañía se encontró las infraestructuras en marzo de 2021, se puso en marcha un plan de obras e inversiones para la mejora del servicio en Córdoba que dará lugar a mejoras en el servicio.

### Nuevas contrataciones en el mercado internacional

En el mercado internacional, Aqualia también mantuvo una importante actividad en licitaciones en distintas áreas, destacando las contrataciones en Francia, donde se sumaron nuevos contratos de gestión, operación y renovación de redes de agua y saneamiento o en República Checa. En total, la cifra de nuevas contrataciones ascendió a 269 nuevas personas incorporadas a la plantilla.

También en Latinoamérica la actividad fue intensa, destacando la contratación para la gestión en el área de Los Cabos, que incluye la inversión, operación, conservación y mantenimiento, mediante el esquema de asociación público-privada. Como resultado, el total de personas incorporadas a Aqualia es de 270.

La región de MENA, aunque menos numerosa, ha contado, en 2021, con 168 nuevas contrataciones.



## Gobierno sostenible y transparente

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO / CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE / COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS / ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



**En los últimos años, Aqualia ha reforzado los aspectos ESG a través de la creación del Comité de Coordinación, que trata de forma transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad -sociales, ambientales y de buen gobierno- donde actúa la empresa.**

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 que implica, por supuesto, la plena integración de los aspectos ESG en cada decisión que toman los equipos, para garantizar la creación de valor a largo plazo y el liderazgo consciente en el desarrollo de todas sus actividades.

En los últimos años, Aqualia ha reforzado los aspectos ESG a través de la creación del Comité de Coordinación, que trata de forma transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad -sociales, ambientales y de buen gobierno- donde actúa la empresa.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación y administración de la compañía y delega sus funciones en el Consejero Delegado. Este, junto con el Comité de Dirección, gestiona y trata asuntos más específicos a través de distintos comités, como el de Tecnología de la Información, el de Gestión, el de Innovación y el de Coordinación, que trata de manera transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad -sociales, ambientales y de buen gobierno- donde actúa la empresa.

En Aqualia, la Dirección de Comunicación es también Dirección de RSC. Por tanto, este departamento unifica la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, que pone el foco en un desarrollo sostenible, respetuoso con los recursos naturales y con las personas.

Por su parte, la Dirección de Cumplimiento Normativo es responsable de la implantación de una correcta cultura ética y de velar por el buen gobierno de Aqualia.

# TRANSPARENCIA

## Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible

### Órganos de gobierno

El Consejo de Administración de Aqualia está constituido por consejeros que representan la participación acciona-

rial del 51% de FCC y del 49% de IFM. A 31 de diciembre de 2021 la situación era la siguiente:

P: presidente, S: secretario, V: vocal	Comisión de Inversiones	Comisión de Nombramiento y Retribución	Comisión de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
<b>Miembros del Consejo de Administración</b>				
<i>Cargo en el Consejo</i>				
<b>Aboumrab González, Alejandro</b> <i>Presidente</i>	V			
<b>Amantegui Lorenzo, Javier</b> <i>Secretario no consejero</i>				
<b>Azzouzi Maanan, Samir</b> <i>Vicesecretario 2º, no consejero</i>				
<b>Bespolka, Lars</b> <i>Vocal</i>	P	V		P
<b>Cerro, José Fernando</b> <i>Vicesecretario 1º, no consejero</i>	S (no vocal)	S (no vocal)	S (no vocal)	
<b>Colio Abril, Pablo</b> <i>Vocal</i>	V		V	V
<b>Kuri Kaufmann, Gerardo</b> <i>Vocal</i>		P		
<b>Longhurst, Scott</b> <i>Vocal</i>		V	V	
<b>López Barranco, Cristina</b> <i>Vicesecretaria 3º, no consejera</i>				
<b>Rodríguez Torres, Juan</b> <i>Vocal</i>		V	P	V
<b>Villén Jiménez, Nicolás</b> <i>Vicepresidente</i>			V	V
<b>Siles Fernández-Palacios, Jaime José</b>	V			
<b>Jesús Ortega</b> <i>CCO*</i>				S (no vocal)

\*Chief Compliance Officer.

### 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<sup>1</sup>

Dir. Asesoría Jurídica  
**Elena Barroso**

Dir. Compras  
**Alberto Andérez**

Dir. Comunicación y RSC  
**Juan Pablo Merino**

Dir. Cumplimiento Normativo  
**Jesús Ortega**

Dir. Económica y Finanzas  
**Isidoro Marbán**

Dir. Estudios y Operaciones  
**Pedro Rodríguez**

Dir. Gestión Clientes  
**Miguel Perea**

Dir. Ingeniería y Tecnología del agua  
**Javier Santiago**

Dir. Personas y Cultura  
**Carmen Rodríguez**

Dir. T.I.  
**Mª Ángeles Vicente**

<sup>1</sup> Este organigrama corresponde al año 2022, ya que, en diciembre de 2021, se jubiló Antonio Vassal'lo (Director de Desarrollo).

### Valores, cultura y Código Ético y de Conducta

La sociedad necesita empresas humanistas y éticas que establezcan las bases 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 su Código Ético y de Conducta. Guiados por el ritmo que marca la compañía, el de actuar, todo su equipo lleva estos valores a aquellos países en los que opera.

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 pueden apreciarse todas aquellas políticas, medidas y actuaciones que Aqualia ha llevado a cabo durante 2021, de acuerdo con este compromiso hacia los Diez Principios del Pacto Mundial, así como su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Código Ético y de Conducta recoge los principios básicos que todos los proveedores, socios y colaboradores tienen que cumplir en materia de:

- **Corrupción, soborno y fraude:** comportamiento ético en sus relaciones comerciales.
- **Derechos humanos y laborales:** protección de la Declaración Universal de Derechos Humanos y Organización Internacional del Trabajo.
- **Compromiso con la seguridad y salud laboral:** compromiso con los estándares en seguridad y salud laboral.
- **Gestión ambiental sostenible:** respeto y prevención del medio ambiente.

## Modelo de compliance

### LES ÉTICA Y COMPLIANCE

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.



Línea de trabajo	Desarrollo del modelo de compliance		Formación en cultura ética	
<b>Plan de acción</b>	<b>Aprobación de políticas y procedimientos en sociedades 100% Aqualia</b>	<b>Aprobación de políticas y procedimientos en sociedades de propiedad compartida</b>	<b>Implantación de controles para mitigar riesgos de corrupción</b>	<b>Acciones para formar y sensibilizar a los empleados online</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	El 100% de las sociedades que son propiedad total de Aqualia cuentan con un modelo de compliance implantado.	En el 96% de las sociedades cuya propiedad está compartida con socios se ha implantado el modelo de compliance.	En el 100% de las sociedades propiedad total de Aqualia y el 96% de las sociedades en las que cuentan con socios se han implantado controles para mitigar riesgos relacionados con la corrupción.	El 76% de los empleados <i>online</i> * de Aqualia han recibido información sobre cultura ética.
	<b>OBJETIVO</b> <b>100%</b> en 2021		<b>OBJETIVO</b> <b>100%</b> en 2022 Objetivo en 2021: 50%	<b>OBJETIVO</b> <b>85%</b> en 2021
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 16.5			

\*Empleados *online* son aquellos que por el perfil laboral que ocupan en la compañía tienen acceso al correo corporativo.

En 2021, los riesgos más significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo son 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, que viene complementado por el Sistema de Control.

Este modelo contribuye, a partir de la identificación de los riesgos, y a través de la implantación de procedimientos de diligencia debida, a configurar sociedades más justas y humanas en todos aquellos países en los que Aqualia lleva a cabo su actividad.

Desde hace años, la compañía trabaja en la implantación de este modelo de cumplimiento 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.

Otra área en la que Aqualia ha trabajado intensamente es en la expansión internacional de la función de *compliance*. Para ello, se nombraron *Compliance Officers* locales en América, República Checa, Francia y Portugal. Todos ellos tienen una dependencia funcional del *Chief Compliance Officer* 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. La compañía aplica de manera corporativa los estándares internacionales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 37301, etc.) para tener una regulación propia.

## Políticas y procedimientos en materia de compliance

En 2021, la Dirección de Cumplimiento de Aqualia implantó el Procedimiento de Evaluación de Riesgos Penales, que establece la metodología para la realización del análisis de los mismos. También se aprobó el Procedimiento de selección y contratación de agentes, el cual desarrolla la Política de Agentes y establece las categorías de agentes con los que se puede establecer relaciones, así como el análisis de idoneidad a desarrollar previamente a la realización de cualquier contratación de con terceros.

Además, se actualizaron los siguientes procedimientos que tienen impacto sobre el modelo y sobre los controles dirigidos a mitigar los riesgos de *compliance*:

- Procedimiento de gestión y control de patrocinios y donaciones
- Procedimiento de selección de personal nacional e Internacional
- Procedimiento de compras nacional e internacional
- Procedimiento de gestión de cajas
- Procedimiento de generación del pedido de compras/recepción albarán en SAP
- Procedimiento de gestión de pedidos abiertos
- Procedimiento de incidencias en calidad del agua de consumo humano

En cuanto a la gestión y control de patrocinios y donaciones, destacar que el procedimiento se ha alineado expresamente con el Código Ético y de Conducta del Grupo, que establece una definición más amplia de los términos de Patrocinio y Donación, así como la prohibición expresa de realizar donaciones a candidatos, partidos políticos o cargos públicos.

También se trabajó en la actualización del procedimiento de diligencia debida de terceras partes en materia de *compliance*, con el objetivo de extender los análisis de diligencia debida a clientes privados y a los proveedores en los que se identifique la necesidad de un análisis de diligencia reforzada durante el proceso de homologación de proveedores o durante los procesos de M&A.

En cuanto a los procesos para garantizar la prevención y mitigación de los conflictos de interés en los máximos órganos de gobierno, el Principio 6 del Código Ético y de Conducta establece que los consejeros y administradores deben conocer y aplicar la legislación mercantil y el Reglamento del Consejo de Administración en materia de conflictos de interés. Asimismo, también deben remitirse al Principio 6 en la aplicación del deber de lealtad en relación con las operaciones vinculadas.

Por último, no está permitido que los empleados, en el ejercicio de su cargo o responsabilidad, lleven a cabo actuaciones que conlleven el beneficio futuro propio o de personas vinculadas.

En este sentido, los miembros del órgano de administración están obligados a informar al secretario del Consejo en caso de que tengan algún conflicto de interés. Y, para asegurar el cumplimiento de lo anteriormente indicado y prevenir o mitigar los posibles conflictos de interés, la compañía ha establecido una declaración anual sobre conflictos de interés para los consejeros de filiales y sociedades participadas por Aqualia, sus representantes legales y para aquellos empleados que tengan capacidad de firma o de decisión sobre contratos en nombre de Aqualia. Una vez realizada la declaración anual, se realiza la gestión de los conflictos de interés detectados.

## Evaluación de riesgos y sistema de control

En 2021, el 100% de los riesgos de corrupción fueron evaluados, considerando los 23 procesos que la empresa tiene identificados dentro de sus actividades y operaciones.

Tomando como base la evaluación de riesgos realizada y los controles establecidos para mitigar dichos riesgos, durante 2021, como cada año, se llevaron a cabo dos certificaciones de la ejecución de controles por parte de sus

dueños de control y de proceso. En ambas certificaciones, el 100% de los dueños de control autoevaluaron la ejecución de sus controles, determinando las evidencias de que la actividad se estaba realizando y, por lo tanto, se estaba mitigando el riesgo correspondiente. Igualmente, el 100% de los dueños de proceso verificaron la información proporcionada por los dueños de cada control que conforman los distintos procesos.

A partir de la información suministrada por dueños de control y de proceso en la certificación, la Dirección de Cumplimiento realiza un análisis cuyos resultados traslada a los correspondientes dueños de proceso para trabajar en las mejoras detectadas.

Las filiales Acque di Caltanissetta, SmVAK y Aqualia France se incorporaron al proceso de autoevaluación de ejecución de controles anticorrupción desarrollada entre los meses de noviembre y diciembre de 2021.

En paralelo al proceso de certificación, por parte de la Dirección de Cumplimiento, se monitorizaron procesos evaluados por los dueños de control y revisados por los dueños de proceso, analizando si los riesgos estaban cubiertos y poniendo de manifiesto los *gaps* detectados, que también fueron trasladados en reuniones mantenidas con los dueños de procesos.

### Canal Ético

Aqualia dispone de un Canal Ético 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 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 clasificarlas para que quede registro o bien para tomar las medidas necesarias para solucionarlas.

Todas las notificaciones correspondientes a Aqualia recibidas a través del Canal Ético son notificadas al Director de Cumplimiento Normativo de Aqualia, que da seguimiento de las mismas.

Durante 2021, se recibieron un total de 53 alertas en el Canal Ético sobre las 34 recibidas en 2020. Destacan las que se refieren a asuntos relacionados con los clientes. El aumento se debe a que a lo largo de este año se ha realizado una campaña de difusión del Canal Ético entre los empleados, así como un mayor uso por parte de clientes finales.

Aspecto	2020	2021	Var. 20/21
Número de alertas	34	53	56%
Sobre conflictos laborales	8	2	-75%
Asuntos relacionados con la gestión de clientes	9	11	22%
Incumplimientos de normativa interna	3	1	-67%
Asuntos que puedan afectar a la salud pública o medioambiental	1	3	200%
Cuestiones relativas a la gestión de proveedores	0	0	
Incidencias TI	0	0	
Seguridad y salud	0	1	
Acoso	0	2	
No pertinentes o irrelevantes	23	33	43%
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>56%</b>



## En 2021, 4.731 empleados fueron informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción (47%) y 3.672 se formaron en esta materia (37%).

Más información: Anexo 7, GRI 205-2.

### Formación sobre *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 la compañía la cultura ética y de *compliance*. Por eso, los miembros de los órganos de gobierno 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.

Por otra parte, los cursos *online* a través del Campus de formación han permitido acelerar la implantación y desarrollo del modelo de *compliance* en España y a nivel internacional. En concreto, en 2021, se realizaron adaptaciones al italiano, portugués, francés y checo, permitiendo la formación de los empleados de estos países. Igualmente, mediante el campus de formación corporativo se ha impartido la formación *online* “6 claves para una licitación sin sobresaltos” para los empleados que participan de forma directa o indirecta en procesos de licitación.

Asimismo, en 2021, se ha seguido desarrollando la formación sobre el Código Ético y de Conducta. También se ha realizado formación sobre anticorrupción: “La relación con funcionarios públicos en el Grupo FCC”.

La formación en el ámbito ético y de *compliance* se refleja, tanto en la actuación responsable del equipo de Aqualia con sus grupos de interés como en los resultados económicos de la compañía.

### Sobre el Código Ético y de Conducta

Todos los nuevos empleados que entraron a formar parte de Aqualia en 2021 de habla hispana, inglesa, francesa, portuguesa y checa y que contaban con acceso *online*, fueron convocados a la formación sobre el Código Ético y de Conducta. Acque di Caltanissetta también impartió esta formación de forma presencial para nuevos empleados.

Como complemento, y debido a las restricciones que existían por la COVID-19, se utilizaron plataformas digitales (Teams) para aquellas formaciones directas a emplea-

dos clave, como en el caso de la formación que impartió el *Chief Compliance Officer* sobre el Código Ético y de Conducta al *Top Management* de Aqualia France a la que asistieron desde sus puestos de trabajo en las oficinas de Andrésy (Francia).

El porcentaje de empleados *online* que recibieron formación *online* sobre Código Ético y anticorrupción ascendió al 76%.

### Anticorrupción

Para empleados en España, Portugal, Francia, Italia, República Checa y Latinoamérica, que en su labor pueden tener relación con funcionarios públicos, se llevó a cabo una formación en la que se recogían los principios básicos normativos (Código Penal y estándares internacionales: FCPA, UK Bribery Act, Directrices de Integridad del Banco Mundial) para la lucha contra la corrupción y el soborno.

A los nuevos dueños de proceso y de control se les proporcionó una formación en anticorrupción que, además, explicaba el fin y funcionamiento del modelo de prevención penal adoptado por la compañía.

Además, debido a la aprobación del procedimiento de diligencia debida con terceras partes en materia de cumplimiento, todos aquellos empleados que forman parte del departamento de Comunicación y RSC, del área de Asesoría Jurídica y departamentos que pueden tener relación con *business parties*, realizaron una formación para conocer qué medidas se deben tomar para el alineamiento de los terceros con los principios y valores éticos de Aqualia antes de establecer relaciones con ellos.

Cabe señalar que a partir de las *due diligences* realizadas a los *business parties* (terceros con los que Aqualia establece relaciones contractuales) cuando se detecta una baja cultura de *compliance* en dichos análisis, se convoca a los empleados clave, que vayan a tener relación con Aqualia, a la formación del Código Ético y de Conducta. En algunos casos, también se les convoca a la formación de prevención de la corrupción para la difusión de los principios y valores éticos del Grupo y estándares internacionales anticorrupción. En 2021, se formaron un total de 60 personas procedentes de las *business parties*.



## BUENA PRÁCTICA

### Sensibilización a empleados

Como parte de la concienciación de los empleados en materia de *compliance*, periódicamente se han difundido por *e-mail* los llamados *Compliance Tips*, consejos con los que se ha incidido en las principales políticas de *compliance*. Se ha explicado, entre otros asuntos, qué es el sistema de *compliance*, qué es un conflicto de interés, la política de regalos y hospitalidades, las medidas para la prevención y erradicación del acoso, quién forma el Comité de Cumplimiento y cuáles son sus funciones, así como el procedimiento de selección y contratación de agentes o el adecuado uso de la marca Aqualia. Con motivo del "Día Internacional Contra la Corrupción", el 9 de diciembre se enviaron los *Compliance Tips* que informaban sobre la reciente Directiva Europea de Protección al Denunciante.

También se ha querido llegar al personal *offline* para la actividad nacional a través de la difusión de los *Compliance Tips* en la *app* BeAqualia.

## Compliance tips

### Frente a la corrupción, no te laves las manos



Te contamos por qué es importante la celebración de este Día y cómo actúa Aqualia para prevenir la corrupción en [este vídeo](#).

El compromiso con las buenas prácticas, nuestra responsabilidad diaria



### Diligencia debida con terceras partes

Durante 2021, la compañía continuó con las actividades de análisis de terceras partes de Aqualia en materia de cumplimiento, consolidando la aplicación y el conocimiento por parte de toda la organización de las medidas de diligencia debida contempladas en el procedimiento aprobado en junio de 2020, a través también de la convocatoria de cursos de formación internos sobre este particular dirigidos a los distintos departamentos solicitantes.

La evaluación de los terceros se lleva a cabo siguiendo el principio de proporcionalidad y con un enfoque al riesgo. A partir de la identificación de los diferentes tipos de *business parties* (socios, agentes, colaboradores, proveedores singulares, etc.), se determina el nivel de riesgo del tercero (alto, medio o bajo) en el contexto del proyecto, el sector y el país en el que se desarrollará la actividad. El alcance del análisis para la evaluación del riesgo final se establece sobre la base del riesgo inicial, derivado de las informaciones básicas proporcionadas por el departamento solicitante, y

comprende desde la consulta de listas de sanciones hasta la solicitud de un *background check* al departamento de Inteligencia de FCC.

Con respecto al alcance de las medidas de diligencia debida, Aqualia trabajó en el establecimiento de los criterios de análisis para los clientes privados de Aqualia y, por otra parte, en el proceso de homologación de proveedores junto con FCC, proporcionando los requisitos mínimos exigibles para la certificación de idoneidad de estos terceros en materia de cumplimiento.

A fecha 31 de diciembre de 2021, se había iniciado la debida diligencia de 116 terceros identificados en 45 proyectos. De estos 116 *business parties* se obtuvo un informe de valoración final para el 71% del total.

De los informes de valoración final emitidos por la Dirección de Cumplimiento, un 23% de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto; un 57%, de riesgo medio y un 20%, de riesgo bajo. En función de los niveles de riesgo se aplican las distintas medidas de mitigación.



### Fiscalidad

En materia fiscal, la compañía está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Ministerio de Hacienda, que establece los principios de transparencia y confianza mutua, así como la buena fe y lealtad entre las partes, garantizando una relación más eficaz y sin inseguridad jurídica.

Aqualia cumple con la normativa fiscal de todas las jurisdicciones de los países en los que opera siguiendo la gobernanza fiscal y los mismos marcos de control que establece el Grupo FCC. Adicionalmente, y con el objetivo de reducir al máximo los riesgos derivados de incumplimientos fiscales, FCC tiene un Código de Conducta Fiscal propio, de obligado cumplimiento para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del Grupo.

Este documento, en línea con los valores establecidos en el mismo, establece los principios básicos del Grupo FCC en materia fiscal, incluyendo el rigor y el cumplimiento de la normativa fiscal aplicable, el respeto a la Norma Marco de Control del Área Fiscal, y el aseguramiento de que la alta dirección revise las decisiones relevantes en materia tributaria, así como la promoción de la transparencia.

Además, como se ha indicado previamente, Aqualia dispone de un Canal Ético a través del cual los grupos de interés pueden informar de cualquier práctica inadecuada en materia de fiscalidad. Asimismo, el proceso de escucha activa realizado ha permitido detectar la importancia que los grupos de interés otorgan a la transparencia fiscal como valor diferencial de la compañía.

# RESPONSABLE

## Cadena de suministro responsable



La gestión de la cadena de suministro es, cada día, más relevante en el contexto económico y social. Esto se debe, tanto a la creciente presión regulatoria en materia de sostenibilidad, como a la presión de la comunidad inversora. Y 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.

Esta directiva, de aplicación a las actividades propias de las empresas, sus filiales y sus cadenas de suministro, deberá ser traspuesta en los próximos dos años por los países de la Unión Europea. Y exigirá a las empresas que determinen y, en caso necesario, prevengan, atajen o mitiguen los efectos adversos de sus actividades en los derechos humanos (por ejemplo, trabajo infantil y explotación de los trabajadores) y en el medio ambiente (por ejemplo, contaminación y pérdida de biodiversidad). Para cumplir con el deber de diligencia debida de las empresas, estas deberán integrar la diligencia en sus estrategias.

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 marco integrado para garantizar una compra responsable está caracterizado por:

- Cumplimiento de los principios básicos del Código Ético y de Conducta del Grupo FCC, 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.

### Proceso de homologación de proveedores

Durante 2021, Aqualia implementó y desarrolló el sistema de gestión de proveedores del Grupo FCC en el que se incluye la homologación de proveedores. Este desarrollo se llevó a cabo inicialmente en España.

El proceso de homologación consta de un estudio de posibles riesgos asociados a la información aportada por el proveedor en cuestión. Los proveedores deben cumplimentar debidamente su registro en la plataforma del Grupo para poder ser considerados proveedores homologables. Una vez que se realiza dicho registro, el proveedor debe firmar una declaración responsable en materia de anticorrupción, recepción y entrega de regalos, conflictos de interés y derechos humanos.

El proveedor debe dar respuesta a una serie de cuestionarios, entre las que se incluyen materias referentes a criterios sociales, ambientales y de gobernanza, destacando las siguientes:

- Documentación relativa a la identificación, apoderamientos, escrituras de constitución, CIF, seguros, certificados negativos de deudas, titular real, etc.
- Información relativa a recursos humanos: datos referentes a la plantilla, incluyendo número de trabajadores, porcentaje de mujeres, edad promedio y antigüedad media de los trabajadores, lo referente a planes de igualdad, discapacidad, etc.
- Información relativa al sistema de prevención de riesgos laborales.
- Certificaciones e información relativa a sistemas de calidad y gestión medioambiental, entendiendo esta última

como el medio por el cual se verifica la gestión de la optimización de los recursos ambientales, la previsión y prevención de los impactos ambientales que pueda ocasionar la generación de residuos y el control de la capacidad de absorción del medio sobre los impactos.

- Protección de datos, incluyendo la existencia de un Delegado de Protección de Datos, certificación en esta materia, ubicación de los datos, procedimiento de notificación de violaciones de datos, compromiso de confidencialidad de los gestores de datos, análisis de riesgos y medidas de seguridad, sanciones recibidas y procedimientos sancionadores abiertos por la Autoridad de Control y certificaciones de la empresa y sus empleados en materia de ciberseguridad, protección de privacidad de los empleados y apoyo a las comunidades locales.
- Cumplimiento, incluyendo código ético propio y aceptación del Código Ético del Grupo FCC, modelo de prevención penal, canal de denuncias, existencia de *Compliance Officer*, políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y sanciones o condenas por corrupción, soborno o tráfico de influencias.
- Responsabilidad social corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos, política antidiscriminación, adhesión a Pacto Mundial, certificación de sistema de gestión ética/social, comunicación sobre la política de sostenibilidad, etc.

### BUENA PRÁCTICA

#### Con la transparencia y la contratación responsable

Tras la implantación en 2020 del servicio en Colombia, en febrero de 2021 se creó una sección de Contratación en la *web* de este país para dar a conocer a todos los grupos de interés las ofertas de licitación de obras, suministros y ofertas de empleo. De esta manera, se aboga por la transparencia y la contratación responsable.





## Proveedores en cifras

Tipo de proveedor	Nº proveedores				% Nº proveedores			
	2019	2020	2021	Var. 20/21	2019	2020	2021	Var. 20/21
Proveedores globales	228	252	246	-2%	2%	2%	2%	0%
Proveedores locales	14.137	13.921	14.220	2%	98%	98%	98%	0%
<b>Total</b>	<b>14.365</b>	<b>14.173</b>	<b>14.466</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Tipo de proveedor	Importe (€)			Var. 20/21
	2019	2020	2021	
Proveedores globales	35.646.309	32.686.994	24.621.170	-25%
Proveedores locales*	429.366.899	431.792.448	421.181.349	-2%
<b>Total</b>	<b>465.013.208</b>	<b>464.479.442</b>	<b>445.802.519</b>	<b>-4%</b>

\*Los proveedores locales son aquellos que están ubicados geográficamente en los mismos territorios en los que Aqualia está prestando su servicio. Esto lleva a que Aqualia logre el desarrollo local de aquellas zonas en las que está implementado.

Cantidad facturada por tipología de proveedor (€)	2020	2021	Var. 20/21
Consultorías y servicios generales	64.727.640	64.561.047	0%
Suministro de materiales y equipo	43.132.806	39.483.655	-8%
Suministros de mantenimiento y equipos	37.248.365	37.464.551	1%
Maquinaria y medios auxiliares	21.698.475	8.845.820	-59%
Transporte y servicios logísticos	3.841.641	3.792.542	-1%
Energía, combustibles y agua	207.453.001	207.597.364	0%
Servicios de subcontratas	86.377.513	84.057.540	-3%
<b>Total</b>	<b>464.479.442</b>	<b>445.802.519</b>	<b>-4%</b>

## Proceso de *due diligence* a proveedores

Todos los nuevos proveedores seleccionados por el departamento de Compras son evaluados y seleccionados en función de los criterios establecidos en el proceso de selección de proveedores. En función del riesgo determinado inicialmente por el área de *Compliance*, en algunos casos puede requerirse la realización de una *due diligence* reforzada para verificar las señales de alerta que puedan haber surgido durante la homologación. 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 (susceptibles de homologación<sup>2</sup>) son evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales y sociales establecidos por Aqualia. En 2021, un total de 411 proveedores fueron evaluados en relación a dichos criterios.

### % EVALUACIONES REALIZADAS A PROVEEDORES



<sup>2</sup> Presentes en España y facturación superior a 10.000 €, entre otros.

## Comunicación transparente y diálogo con grupos de interés

El tremendo impacto de la COVID-19 durante los dos últimos años ha puesto aún más de relieve la importancia de contar con la garantía de unos servicios de agua sostenibles desde el punto de vista social, económico y medioambiental, no solo como primera barrera de prevención frente a la pandemia, sino como elemento básico para el progreso.

Aqualia ha afrontado esta particular situación a través de dos ejes. Por un lado, desarrollando una escucha más activa orientada hacia todos sus grupos de interés: Administraciones públicas, usuarios, empleados, organizaciones de consumidores, ONG, proveedores, medios de comunicación y accionistas. Por otro, incrementando la información ofrecida a estos *stakeholders*, especialmente a través de sus canales digitales. Además de orientar sus esfuerzos a mantener los servicios del ciclo del agua, la compañía ha apostado por reforzar su estrategia de comunicación continuada, útil y responsable como corresponde a los operadores de un servicio público esencial.

Así, en 2021, Aqualia ha llevado a cabo un estudio para la actualización de sus grupos de interés a escala corporativa y en todas las zonas en las que opera la compañía, esto es: España, resto de Europa, Latinoamérica y Oriente Medio y Norte de África. Tras el estudio, la compañía ha establecido un *ranking* para determinar la relevancia de cada uno de ellos, con el fin de gestionar adecuadamente las actuaciones y los canales de comunicación con los diferentes grupos.

Esto supuso la identificación de los grupos de interés, así como los subgrupos que integran cada uno de ellos en los distintos países y zonas en las que Aqualia opera y en función de la cadena de valor sobre la que impacta.

Esta identificación se ha llevado a cabo a raíz de un proceso de escucha en los distintos países en los que opera Aqualia.

# Temas materiales, canales y grupos de interés: escucha activa a más de 5.700 personas

ÁMBITOS ● AMBIENTAL ● GOBERNANZA ● PERSONAS ● SOCIAL

Los datos recogidos en esta tabla son el resultado de un proceso de escucha global realizado durante 6 meses a todos los grupos de interés de la compañía.

GRUPO DE INTERÉS	CLIENTES Y USUARIOS	ENTIDADES REGULADORAS	SOCIEDAD	PROVEEDORES	SOCIOS EMPRESARIALES	ACCIONISTAS	PERSONAS
SUBGRUPOS	Gobiernos nacionales Gobiernos regionales Ayuntamientos Centros públicos Empresas e industrias Regantes Ciudadanos	Local, regional, comarcal Nacional Internacional	Medios de comunicación Influencers 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
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		Informes corporativos Informe de Sostenibilidad E-mail: <i>flashes</i> informativos y <i>e-mailing</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
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	●	●	●	●	●		●

84,1% CLIENTES Y ENTIDADES REGULADORAS  
58% USUARIOS  
65% SOCIOS EMPRESARIALES  
Considera el **Informe de Sostenibilidad** como una herramienta informativa útil o muy útil

54,4% CLIENTES  
68% SOCIEDAD  
Considera **los eventos y las jornadas de puertas abiertas** como una herramienta útil o muy útil para estar informado acerca de la compañía

64% PROVEEDORES  
Considera el **canal de LinkedIn de Aqualia** como una herramienta útil o muy útil para estar informado acerca de la compañía

91% EMPLEADOS  
89% DIRECTIVOS  
Considera el **correo corporativo** (*flash* informativo, e-mail y resumen de prensa) como una herramienta útil o muy útil para informarse acerca de la compañía



La transparencia es uno de los compromisos sobre los que Aqualia fundamenta su relación con los millones de usuarios finales de aquellas comunidades donde gestiona, total o parcialmente, el ciclo integral del agua urbana. Esta transparencia se hace igualmente extensiva, como no podría ser de otra manera, a todos los *stakeholders*, desde el convencimiento de dirigir la acción de la compañía hacia objetivos comunes que impulsen la creación de valor compartido.

Como ejemplo de ello, en abril se llevó a cabo un proceso de escucha activa en México, debido al comienzo de detección de fallos en el proyecto del Realito, con el objetivo de realizar un seguimiento y gestión de los medios de comunicación.

Asimismo, en mayo se puso en marcha una encuesta de satisfacción del cliente en los 13 municipios en los que la compañía opera en Colombia y un estudio de valoración de alcance de medios en las diferentes áreas.

**Comunicación en redes sociales**

Las redes sociales son un excelente canal para la comunicación directa con los usuarios y clientes de Aqualia. Con el objetivo de mejorar este canal de comunicación, este año se lanzó el “Manual de uso de redes sociales para los empleados”.

Se trata de una guía que marca las pautas para un uso correcto y ético de las publicaciones que hacen los usuarios que se identifican como empleados de Aqualia en sus perfiles.

La campaña incide en el mensaje “Respeto, profesionalidad y compromiso. Estas son las premisas que debemos tener en cuenta cuando participamos en redes sociales, más incluso si lo hacemos identificándonos como miembros de Aqualia”.

El objetivo del manual es promover una cultura responsable en estas redes y en consonancia con el Código Ético de Aqualia y será de aplicación para toda la organización.

Toda la información está disponible en la *web* de Aqualia, junto con un documento original firmado por el CEO y que recoge el compromiso oficial de la empresa por avanzar en una participación ética en redes sociales.



**La transparencia es uno de los compromisos sobre los que Aqualia fundamenta su relación con los millones de usuarios finales.**

**EL NÚMERO DE SEGUIDORES HA CRECIDO NOTABLEMENTE A LO LARGO DEL AÑO**



# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD: ACCIÓN Y ESCUCHA COMO BASE ESTRATÉGICA

En 2021, Aqualia actualizó y amplió el alcance del proceso de materialidad llevado a cabo en 2020, integrando los temas materiales en la estrategia internacional, y adaptándolos de acuerdo con la relevancia de cada tema en las diferentes zonas.

Esta materialidad es la base sobre la que Aqualia trabajará para recoger los principales ejes y compromisos a nivel internacional de su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, que está previsto que se actualice en 2022, incluyendo este alcance global.

## Metodología

La elaboración de esta materialidad estratégica ha tenido, como punto de partida, una fase de análisis cualitativo para la identificación del contexto nacional e internacional, de los principales riesgos y oportunidades, así como de las tendencias sectoriales y aspectos relevantes. Conforme a ello, se actualizó la relación de temas materiales identificados por la empresa.

## Análisis cualitativo

Para la correcta realización del análisis cualitativo se realizó la investigación de fuentes secundarias, tales como el *Green Deal*, las políticas europeas sobre agua, los riesgos globales 2021 del *World Economic Forum*, o la visión global a 2050 aportada por el WBCSD. Asimismo, se analizaron documentos de la OCDE o la UNESCO sobre la gobernanza del agua. En total, se analizaron 40 referencias externas y 20 documentos internos aportados por Aqualia.

Por otro lado, se realizaron entrevistas a fuentes internas y externas de la compañía con el objetivo de conocer su percepción acerca del desempeño de la misma, así como para recoger expectativas respecto a la compañía como actor social.

### Entrevistas cualitativas en profundidad realizadas a:

**a) Grupo de interés interno:** empleados

**Objetivo:** conocer más a fondo los temas materiales y los impactos actuales y potenciales de la compañía, así como las expectativas que los empleados tienen y sobre qué temas debe informar la compañía.

- 10 directivos de la compañía de España, MENA, LATAM, Europa y EE. UU.

- 30 empleados participantes en *focus group* de España, MENA, LATAM, Europa y EE. UU.

**b) Grupos de interés externos:** Administraciones públicas, clientes, usuarios, empleados, proveedores, medios de comunicación y ONG.

**Objetivo:** conocer más a fondo el estado de la sostenibilidad, y así trabajar las líneas estratégicas del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y los impactos de la compañía en las distintas zonas a nivel internacional.

- 11 entrevistas cualitativas en profundidad a los grupos de interés de España, Oriente Medio, Europa, LATAM (Administraciones públicas, usuarios, proveedores, medios de comunicación, ONG y accionistas).

## Análisis cuantitativo

Una vez realizada esta identificación de los temas y como parte de la fase de priorización se realizaron diferentes encuestas:

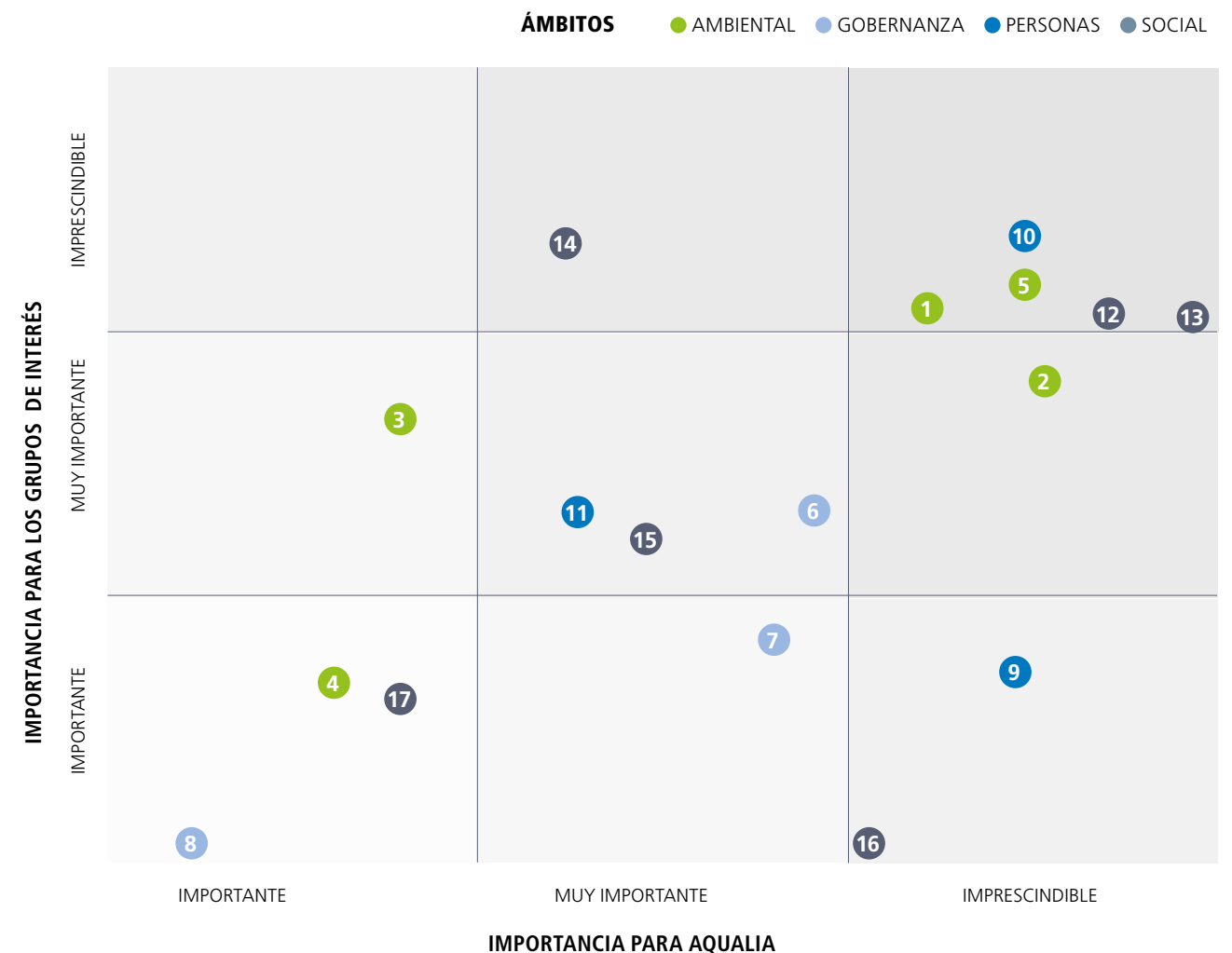
**a) Grupo de interés interno:** los empleados de las diferentes zonas en las que Aqualia opera respondieron una encuesta adaptada a su idioma -español, checo, inglés, francés, italiano y portugués- y ámbito de actividad. En total, 715 respuestas analizadas.

**b) Grupos de interés externos:** Administraciones públicas, clientes, usuarios, empleados, proveedores, medios de comunicación y ONG de los diferentes países y zonas en sus diferentes idiomas: español, checo, inglés, francés, italiano y portugués también respondieron la encuesta. En total, 4.998 respuestas analizadas.

En total, se analizaron las respuestas de personas en los 17 países en los que opera la compañía, logrando realizar una priorización por temas, que se ponderaron de acuerdo con el estudio de los grupos de interés y la priorización de los mismos en la cadena de valor.

Los resultados de las encuestas se contrastaron con el equipo de Aqualia para dar respuesta adecuada a los distintos grupos de interés en el presente Informe de Sostenibilidad.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD GLOBAL DE AQUALIA



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



## La sostenibilidad como reto global: actuar en la Década de Acción

ANTICIPACIÓN COMO CLAVE EN LA DETECCIÓN DE OPORTUNIDADES:  
EL MERCADO DEL AGUA EN LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD:  
HITOS, OBJETIVOS Y COMPROMISOS



**El camino hacia la sostenibilidad  
pasa por la identificación de los  
principales riesgos que afectan a  
toda la comunidad internacional  
y que Aqualia, como empresa  
con presencia en 17 países,  
debe afrontar y gestionar  
desde una visión y bajo una  
perspectiva internacional y  
vinculada a las comunidades  
locales al mismo tiempo.**



# ANTICIPACIÓN

## Anticipación como clave en la detección de oportunidades: el mercado del agua en la emergencia climática

El camino hacia la sostenibilidad pasa por la identificación de los principales riesgos que afectan a toda la comunidad internacional y que Aqualia, como empresa con presencia en 17 países, debe afrontar y gestionar desde una visión y bajo una perspectiva internacional y 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, minimizar sus impactos, estableciendo los mecanismos de defensa adecuados a través de políticas, procedimientos o medidas de mitigación precisas en cada región, zona, país y comunidad. Porque, no hay duda, la presencia internacional conlleva unos riesgos globales e

interconectados entre ellos y, sin embargo, el enfoque y el rol local que tiene Aqualia es crítico a la hora de abordarlos.

Esta identificación de riesgos es necesaria para la selección de los temas materiales sobre los que Aqualia ha trabajado.

El gap existente entre la importancia que los grupos de interés aportan a cada tema y la percepción del desempeño con el que la compañía acomete cada tema han servido para conocer los aspectos sobre los que se debe informar y cuáles deben ser prioritarios estratégicamente para Aqualia.



### ÁMBITOS



AMBIENTAL



SOCIOECONÓMICO



REPUTACIONAL



SOCIAL

### DESAFÍOS AMBIENTALES

Ámbito/Riesgos	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Contaminación y cambio climático	Exposición a los riesgos derivados del calentamiento global por encima del 1,5 °C, como puede ser la subida del nivel medio del mar o las catástrofes naturales cada vez más agresivas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Reducción de la Huella de Carbono de Aqualia 2020-2022.</li> <li>- Sistemas integrados de gestión medioambiental, como pueden ser las ISO 14001, 14064 o 50001, que identifican y gestionan riesgos medioambientales.</li> <li>- Evaluación y control a través de proyectos, iniciativas e indicadores del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023.</li> <li>- Aqualia apuesta por el hidrógeno verde para impulsar una economía descarbonizada y sostenible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 50% de energía renovable sobre el total de la empresa para 2030.</li> <li>- Cálculo de HC en el 100% de los países en los que opera Aqualia.</li> <li>- 100% de flota de bajas emisiones.</li> <li>- Recuperación de energía en desaladoras y producción de biogás.</li> </ul>
Escasez hídrica consecuencia del cambio climático	Desertización y estrés hídrico como consecuencia del calentamiento global. La UNESCO estima que en 2030 casi la mitad de la población vivirá en zonas con estrés hídrico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aqualia invierte continuamente en mejorar la red de distribución con el objetivo de minimizar las pérdidas de agua a lo largo de todo el ciclo integral, e implementa medidas y conciencia a los ciudadanos para fomentar un consumo responsable del agua.</li> <li>- Sistemas de gestión ambiental para la gestión eficiente de recursos escasos.</li> <li>- Técnicas de economía circular en las que se impulsa la reutilización del agua residual y que suponen un mayor aprovechamiento del agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de programas propios de monitorización y medición integrados en la plataforma modular de gestión integrada, Aqualia LIVE, con el objetivo de conseguir a 2023 un volumen de agua no registrada (ANR) sobre distribución menor o igual al 27%.</li> <li>- Promoción de prácticas de optimización y reutilización del agua.</li> </ul>
Gestión de vertidos y cuidado del planeta	El impacto de los vertidos y residuos peligrosos sobre la biodiversidad puede tener consecuencias, en la práctica, comparables al cambio climático. Se estima que alrededor de un 25% de especies de animales y plantas están amenazadas y aproximadamente un millón de especies en peligro de extinción, por lo que la pérdida de biodiversidad podría suponer un riesgo reputacional, normativo y financiero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisiones, procedimientos y controles periódicos de vertidos.</li> <li>- 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, biocombustibles, bioplásticos y biofertilizantes, etc.</li> <li>- Acuerdos con la cadena de valor para reutilizar los productos.</li> <li>- Colaboraciones público-privadas para la construcción y renovación de infraestructuras adecuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de economía circular.</li> <li>- Aqualia se ha adherido al Pacto por una Economía Circular.</li> <li>- Transferencia de proyectos en fase de innovación a fase de producción.</li> <li>- Promoción de proyectos en torno al cuidado de la biodiversidad.</li> </ul>





## DESAFÍOS SOCIOECONÓMICOS

Ámbito/Riesgos	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Pandemias globales	La irrupción de la pandemia en el panorama global evidenció 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durante 2021, Aqualia mantuvo los protocolos adecuados para proteger a los empleados y clientes mediante la activación de sistemas y planes de contingencia para los trabajadores, clientes, usuarios, etc.</li> <li>- La compañía garantizó a los usuarios la calidad del agua del grifo, que se mantuvo sujeta a los tratamientos de desinfección habituales y normales, prestados por empresas del sector tanto públicas como privadas.</li> <li>- Sistemas de gestión de la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico de Seguridad y Salud 2019-2021 y compromiso con el bienestar del empleado.</li> <li>- Calidad del agua y compromiso con los clientes.</li> </ul>
Incertidumbres y tensiones geopolíticas	Las tensiones geopolíticas provocan cambios en las relaciones internacionales con consecuencias económicas, entre las que cabe destacar el aumento de precios energéticos, el agotamiento de materias primas o el aumento de su coste, o los cambios en las normativas internacionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una gestión energética eficiente en la compra de energía, que combine los contratos a precio fijo con la compra de futuros y la contratación PPA (dejando un mínimo porcentaje expuesto a las variaciones de precios del mercado) supone un mecanismo eficaz frente a estas incertidumbres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones de paneles fotovoltaicos.</li> <li>- 50% de energía renovable sobre el total de la empresa para 2030.</li> </ul>
Modelos económicos y sociales de gestión pública versus modelos colaborativos	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la 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.</li> <li>- La implicación de Aqualia en aquellos territorios en los que opera es un indicador de su compromiso social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Plan Estratégico de Sostenibilidad 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.</li> </ul>
Gestión eficiente para la excelencia en el servicio	La falta de infraestructuras, o el mal estado de las mismas, supone 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, encareciendo las operaciones de mantenimiento, o contribuyendo negativamente a los objetivos medioambientales. Esto impide incorporar mejoras tecnológicas que aumenten la eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los modelos de colaboración público-privada (gestión privada al servicio del bien público) son una solución adecuada para construir estas infraestructuras de saneamiento avanzadas tecnológicamente.</li> <li>- Planes de obras e inversión para mantener la excelencia en el servicio.</li> <li>- La implantación de innovaciones tecnológicas permite el adecuado mantenimiento de las redes.</li> <li>- Iniciativas de escucha activa a los grupos de interés y planes de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos y alianzas para el logro de estos objetivos conjuntos.</li> <li>- Comunicación transparente y fluida con los grupos de interés para buscar soluciones conjuntas y colaborativas.</li> <li>- Compromiso con el cliente para aportar soluciones innovadoras y resolutivas.</li> </ul>



## TECNOLOGÍA Y CUMPLIMIENTO

Ámbito/Riesgos	Contenido	Mecanismos de control: políticas, iniciativas y medidas de mitigación	Compromisos de Aqualia
Ciberseguridad	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. Así, estos eventos pueden resultar 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso con la seguridad cibernética de los ciudadanos.</li> <li>- Formación en ciberseguridad a los empleados de Aqualia.</li> </ul>
Brecha digital y tecnológica. Digitalización	Las nuevas tecnologías crean nuevos empleos, pero también los destruyen aumentando el desempleo. Asimismo, suponen un riesgo de distribución desigual de la riqueza, violaciones de la intimidad, discriminación, etc.  Por su parte, la digitalización es un recurso en la lucha para frenar el calentamiento del planeta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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. Una inversión con un fin prioritario: ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de la plataforma modular e integrada Aqualia LIVE se concentran todos los servicios digitales que la compañía presta, convirtiendo la información en conocimiento a través de lo que se conoce como <i>big data</i> y <i>sound computing</i>.</li> <li>- Campus de formación en la empresa (escuela de conocimiento).</li> <li>- Presencia en foros estratégicos, ferias y debates de referencia.</li> </ul>
Cumplimiento normativo	La legislación, las regulaciones y las Administraciones de los países también deben adaptarse a las exigencias normativas -cada vez más estrictas- de los organismos internacionales en cuanto a requerimientos de gestión del ciclo del agua, del estrés hídrico, de gobernanza, o los requerimientos climáticos y financieros.  La Directiva Europea 2020/2184, relativa a las aguas destinadas al consumo humano, 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 mayor consumo del agua del grifo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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 control 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las distintas innovaciones que pueden llevarse a cabo requieren, nuevamente, de una gran inversión y de la colaboración público-privada.</li> <li>- Aqualia, durante 2021, ha presentado una serie de proyectos a las autoridades españolas con la finalidad de recibir financiación a través de los fondos europeos Next Generation, por un importe aproximado de 434 millones de euros.</li> </ul>
Gobierno corporativo y ética	Lucha contra la corrupción, soborno y blanqueo de capitales, vinculado a las relaciones con funcionarios, proveedores y otras autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Prevención de Delitos Penales</li> <li>- Comité de Cumplimiento Normativo</li> <li>- Política Corporativa Anticorrupción</li> <li>- Código Ético y de Conducta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromisos del Plan Estratégico en el eje de ética y <i>compliance</i>.</li> </ul>

# SOSTENIBILIDAD

## Plan Director de Sostenibilidad: hitos, objetivos y compromisos

### Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Aqualia promueve e integra en su cultura de empresa los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Así, el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 se enfoca a la consecución de las metas establecidas por la Agenda 2030, con una vocación de acción transversal, relacio-

nada con el grado en que dichas metas se vinculan a la actividad de la compañía.

La Política del Sistema de Gestión de Aqualia establece, entre sus principios de actuación, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

#### Objetivos prioritarios



Relevancia de los ODS para el negocio	Metas a las que contribuye	Algunos ejemplos de proyectos dirigidos a la meta
	<b>6.1 Acceso al agua potable</b> De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todas las personas.	Proyectos de acción social para garantizar el acceso al agua y al saneamiento
	<b>6.2 Acceso a servicios de saneamiento e higiene</b> De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todas las personas y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.	Reducción del consumo hídrico
	<b>6.3 Calidad de agua. Contaminación y aguas residuales</b> De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	Sensibilización para un uso responsable del agua y saneamiento
	<b>6.4 Uso eficiente de recursos hídricos</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	
	<b>6.A Creación de capacidades de gestión</b> De aquí a 2030, ampliar la cooperación internacional y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, como los de captación de agua, desalinización, uso eficiente de los recursos hídricos, tratamiento de aguas residuales, reciclado y tecnologías de reutilización.	
	<b>6.B Participación de las comunidades locales</b> Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	

Relevancia de los ODS para el negocio	Metas a las que contribuye	Algunos ejemplos de proyectos dirigidos a la meta
	<b>12.2 Uso eficiente de recursos naturales</b> De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Traslado de los proyectos de I+D+i en circularidad del agua a la producción
	<b>12.4 Gestión de desechos y productos químicos</b> De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	
	<b>12.5 Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos</b> De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	
	<b>17.17 Alianzas público-privadas</b> Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS
	<b>9.4 Modernizar infraestructura, tecnología limpia</b> De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Proyectos de Aqualia LIVE para la gestión eficiente del agua
	<b>11.8 Reducción de riesgos de desastres en ciudades</b> De aquí a 2020, aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles.	Implantación del balance hidráulico: modelización de redes
	<b>3.3 Enfermedades transmisibles</b> De aquí a 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.	Proyectos de medición del impacto de los proyectos en países: PPP for Cities
	<b>13.2 Políticas, estrategias y planes nacionales</b> Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	Optimización energética y reducción de emisiones
	<b>7.2 Energías renovables</b> De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	32% de energía renovable producida 50% de energía de origen renovable
	<b>15.1 Conservar y usar de manera sostenible los ecosistemas</b> De aquí a 2020, asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.	Iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad



## Un plan para la Década de Acción

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible también suponen un marco de referencia para la definición de un plan estratégico de sostenibilidad que determina los ODS a los que Aqualia contribuye e integra en la cuantificación y el reporte.

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 documento incluye la mitigación de riesgos, habida cuenta de la relevancia que podría tener una “crisis del agua”, como la contemplada por el World Economic Forum en su informe anual sobre riesgos globales.

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. Para ello, se ha trabajado sobre las líneas estratégicas que integran el plan, estableciendo los proyectos y acciones necesarios para lograr los objetivos de cada una. A lo largo de los diferentes capítulos de este informe se irán detallando cada una de ellas.

Se han realizado acciones de formación para comunicar e implantar el Plan Estratégico de Sostenibilidad a los miembros de la dirección y al equipo de comunicación y RSC, tanto en España como a nivel internacional.

Los proyectos que integran cada una de las líneas estratégicas permitirán el logro de los compromisos establecidos. Asimismo, se constatan una serie de circunstancias sociales y geopolíticas que caracterizan a las distintas zonas.

# PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD 2021-2023

## Líneas estratégicas




### LE1 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

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

ODS	Objetivo	Principales proyectos		
Directos  Transversales y corporativos  Marco 	<b>Comunicar el valor que aporta Aqualia como gestores del servicio público del agua.</b>	<b>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.</b>		
<b>Ámbitos de trabajo por zona en LE1</b>	<b>Prioridad MENA</b> La idiosincrasia de esta zona mantiene estándares de comunicación adecuados a las necesidades de las empresas.	<b>Prioridad Europa</b> 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.	<b>Prioridad LATAM</b> La ley exige la comunicación transparente, empodera a la empresa y promueve la confianza de los clientes con la compañía.	<b>Prioridad España</b> La comunicación transparente es clave para transmitir mensajes claros. Aqualia es proactiva en la comunicación y el diálogo transparente.




### LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: MITIGACIÓN, ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

#### Reducción de consumos e impactos y apuesta por la innovación.

ODS	Objetivo	Principales proyectos		
Directos  Transversales y corporativos  Marco 	<b>Impulsar las iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.</b>	<b>Dirigidos a la:</b> - Reducción del consumo hídrico. - Optimización energética y reducción de las emisiones. - Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad. - Traslado tecnológico de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D+i a la producción.		
<b>Ámbitos de trabajo por zona en LE2</b>	<b>Prioridad MENA</b> 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.	<b>Prioridad Europa</b> 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.	<b>Prioridad LATAM</b> Tienen entre sus prioridades el acceso al agua, el uso eficiente del agua, sin desperdiciar, y la concienciación y gestión de recursos naturales.	<b>Prioridad España</b> Aqualia está muy focalizada en el cuidado del planeta. Aunque queda un camino por recorrer para integrarlo más en la cultura de todos los empleados de la compañía.



### LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

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

ODS	Objetivo	Principales proyectos		
Directos  Transversales y corporativos  Marco 	<b>Lograr una tecnología que permita un uso eficiente de recursos y una gestión eficiente, para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.</b>	<b>Dirigidos a implantar todas aquellas herramientas que mejoren y agilicen la gestión y el servicio a los clientes. Destacan los dirigidos a:</b> - 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.		
<b>Ámbitos de trabajo por zona en LE3</b>	<b>Prioridad MENA</b> La tecnología y digitalización en los procesos repercutirá en la reducción de costes y precios más competitivos.	<b>Prioridad Europa</b> 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 la empresa y los clientes.	<b>Prioridad LATAM</b> 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 redunda en beneficio de los ciudadanos.	<b>Prioridad España</b> Aqualia pone a disposición de los clientes la tecnología para optimizar recursos y mejorar la calidad del agua.



**LE4 GESTIÓN DE PERSONAS**

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

ODS	Objetivo	Principales proyectos			
Corporativos  Marco 	<b>Seguir contribuyendo, principalmente, con los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable.</b>	<b>Dirigidos a seguir avanzando en:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materia de conciliación, sensibilización sobre la diversidad.</li> <li>- Promoción de la salud y de la seguridad, desarrollo de proyectos psicosociales y emocionales.</li> <li>- Posicionamiento de Aqualia como <i>employer branding</i>.</li> <li>- Plan de apoyo al expatriado.</li> <li>- Formación y creación de espacios de encuentro.</li> </ul>			
Ámbitos de trabajo por zona en LE4	Prioridad MENA	Prioridad Europa	Prioridad LATAM	Prioridad España	
	Los empleados de Aqualia trasladan la cultura de la compañía a estos países. Cobra especial importancia la formación y transmisión del <i>know-how</i> a los empleados.	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 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.	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 contempla aspectos emocionales que muestran el compromiso de Aqualia con el bienestar de sus empleados.	

**LE5 ÉTICA Y COMPLIANCE**

Alineamiento para la toma de decisiones y difusión de buenas prácticas.

ODS	Objetivo	Principales proyectos			
Corporativos  Marco 	<b>Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el <i>compliance</i> de Aqualia a través de una implantación 360°.</b>	<b>Dirigidos al desarrollo del modelo de <i>compliance</i>, la formación en cultura ética y la homologación de proveedores.</b>			
Ámbitos de trabajo por zona en LE5	Prioridad MENA	Prioridad Europa	Prioridad LATAM	Prioridad España	
	La implantación del modelo de <i>compliance</i> con los socios empresariales y con expatriados.	Las políticas y modelos de cumplimiento para el desempeño ético implantadas repercuten en la legitimidad y reputación social de la empresa.  La implicación de los proveedores en el negocio responsable es crucial para avanzar juntos.	Hay una clara hoja de ruta que dirige los esfuerzos realizados para la implantación del Código Ético con terceros.	La cultura ética y de <i>compliance</i> está implantada en la compañía a través de la formación.	


**LE6 IMPACTO SOCIAL**

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

ODS	Objetivo	Principales proyectos			
Directos  Transversales y corporativos  Marco 	<b>Definir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua reforzando el vínculo con las comunidades.</b>	<b>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.</b>			
Ámbitos de trabajo por zona en LE6	Prioridad MENA	Prioridad Europa	Prioridad LATAM	Prioridad España	
	Aqualia contribuye con estos países en la creación de empleo durante la vigencia de los contratos, así como con personal técnico local que pueda desarrollar los proyectos.	En Europa hay planes de pago y planes de acceso al agua, así como creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera.  Una vez más, la integración social conlleva legitimación social y reputación.	Accesibilidad al agua a través de tarifas sociales y estratificadas de acuerdo a la capacidad económica de la gente. Así como creación de empleo estable en aquellas zonas en las que opera.	Aqualia se rige por principios de contribución en las localidades en las que opera en cuanto a la contratación de personas y proveedores locales, la colaboración para la formación FP Dual o el acceso al agua a toda la población sin dejar a nadie atrás.	

**LE7 ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Proyectos y alianzas con terceros en el ámbito de los ODS.

ODS	Objetivo	Principales proyectos			
Marco 	<b>Contribuir con los ODS de Aqualia desde las alianzas estratégicas.</b>	<b>Dirigidos a establecer alianzas con terceras partes en el ámbito académico, tecnológico, empresarial, sectorial, social, etc., para el lograr una contribución real a los ODS.</b>			
Ámbitos de trabajo por zona en LE7	Prioridad MENA	Prioridad Europa	Prioridad LATAM	Prioridad España	
	Socios empresariales locales con quienes se llevan a cabo colaboraciones empresariales.	Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales para lograr mayor implicación.	La colaboración con socios locales permite una mayor aportación local.	Implicación social a través de alianzas empresariales, así como alianzas sociales para mayor implicación y legitimidad social.	



## Década de Acción para el cuidado del planeta: mitigación y adaptación al cambio climático

UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA UNA SOSTENIBILIDAD INTEGRAL

REDUCCIÓN DEL CONSUMO HÍDRICO

OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS. BIODIVERSIDAD

CONCIENCIACIÓN CIUDADANA: CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

INNOVACIÓN PARA PROTEGER LOS ECOSISTEMAS Y LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



**Estamos en la Década de Acción, y aunque nuestra mirada global apunta a 2030, la incertidumbre instalada ha convertido al corto plazo en el único periodo temporal que permite establecer objetivos asumibles y reales que contribuyan a crear valor.**

**OBJETIVOS**

Aqualia trabaja 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.

El compromiso ambiental de Aqualia se refleja, no solo en la gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua, sino en el despliegue de políticas e iniciativas para mitigar el impacto de su actividad y contribuir activamente contra el cambio climático. Aqualia vertebró su gestión del impacto ambiental a través del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, recogiendo su lucha contra el cambio climático en el eje estratégico

de Emergencia climática y cuidado del planeta. Esta línea se compone de cuatro líneas de trabajo principales, con sus respectivos planes de acción concretos e indicadores de desempeño para su monitorización.

A través de esta línea estratégica, Aqualia contribuye a los grandes desafíos globales en materia ambiental:

- Contaminación y cambio climático.
- Escasez hídrica como consecuencia del cambio climático.
- Economía circular y cuidado del planeta.

El principal impacto ambiental que Aqualia genera con su actividad está relacionado con el consumo de reactivos, la generación de residuos peligrosos y no peligrosos, 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 la gestión de riesgos.

En la implantación del Sistema de Gestión Ambiental se define el control operacional de los aspectos ambientales significativos y de los requisitos legales aplicables a través de procedimientos e instrucciones técnicas<sup>4</sup>.

# GESTIÓN

## 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)<sup>3</sup> y de Calidad (ISO 9001), y que cuenta, asimismo, con una política integrada.

responder a las expectativas de sus grupos de interés, asegurando una gestión ambiental eficiente y sostenible que le permita enfrentar los grandes desafíos ambientales de nuestra era. En concreto, y para responder al reto climático, la compañía verifica su huella de carbono (ISO 14064-1).

Este Sistema de Gestión Integrado permite a la compañía conocer y medir sus impactos ambientales para

### REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



**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).

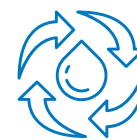


**Identificación y evaluación** de riesgos ambientales y establecimiento de medidas preventivas y de respuesta ante posibles incidentes/accidentes.



**Mejora** de objetivos y revisión del Sistema de Gestión.

### PRINCIPALES ASPECTOS CONSIDERADOS Y CONTROLES ESTABLECIDOS



#### Consumo de reactivos

- I+D+i en soluciones para abastecer a zonas con escasez de agua.
- Soluciones de economía circular para eficiencia de recursos naturales.



#### Residuos

- Almacenamiento y gestión final de residuos peligrosos y no peligrosos según legislación vigente.
- Uso agrícola para fangos de EDAR.



#### Consumo energético

- 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.



#### Huella de carbono

- Plan de reducción de la huella de carbono para la actividad de Aqualia 2020-2022.
- El 100% de los países en los que opera Aqualia han calculado su huella de carbono en 2021\*.

\*La huella de carbono se mide en aquellos contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado.

Para la gestión de riesgos ambientales se dispone de Fichas de Riesgo Ambiental generales y adaptables por los contratos a sus circunstancias particulares. Estas fichas contienen las medidas preventivas a tomar frente al riesgo y la respuesta a adoptar ante materializaciones del riesgo. Algunos ejemplos de medidas preventivas son, por ejemplo, el almacenamiento de productos químicos y residuos peligrosos cubiertos, identificados con cubetos y con absorbentes para la recogida de derrames; los sistemas de detección de fugas de cloro, gas, etc.

Aqualia no dispone de provisiones específicas para atender contingencias medioambientales, por no contemplarse la existencia de eventualidades significativas en la materia. En todo caso, como empresa perteneciente al Grupo FCC, cuenta con la cobertura de las pólizas de responsabilidad civil general y medioambiental del Grupo ante posibles accidentes, daños o riesgos ocasionados en forma de contaminación accidental sobre el medio ambiente.

<sup>3</sup> 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.

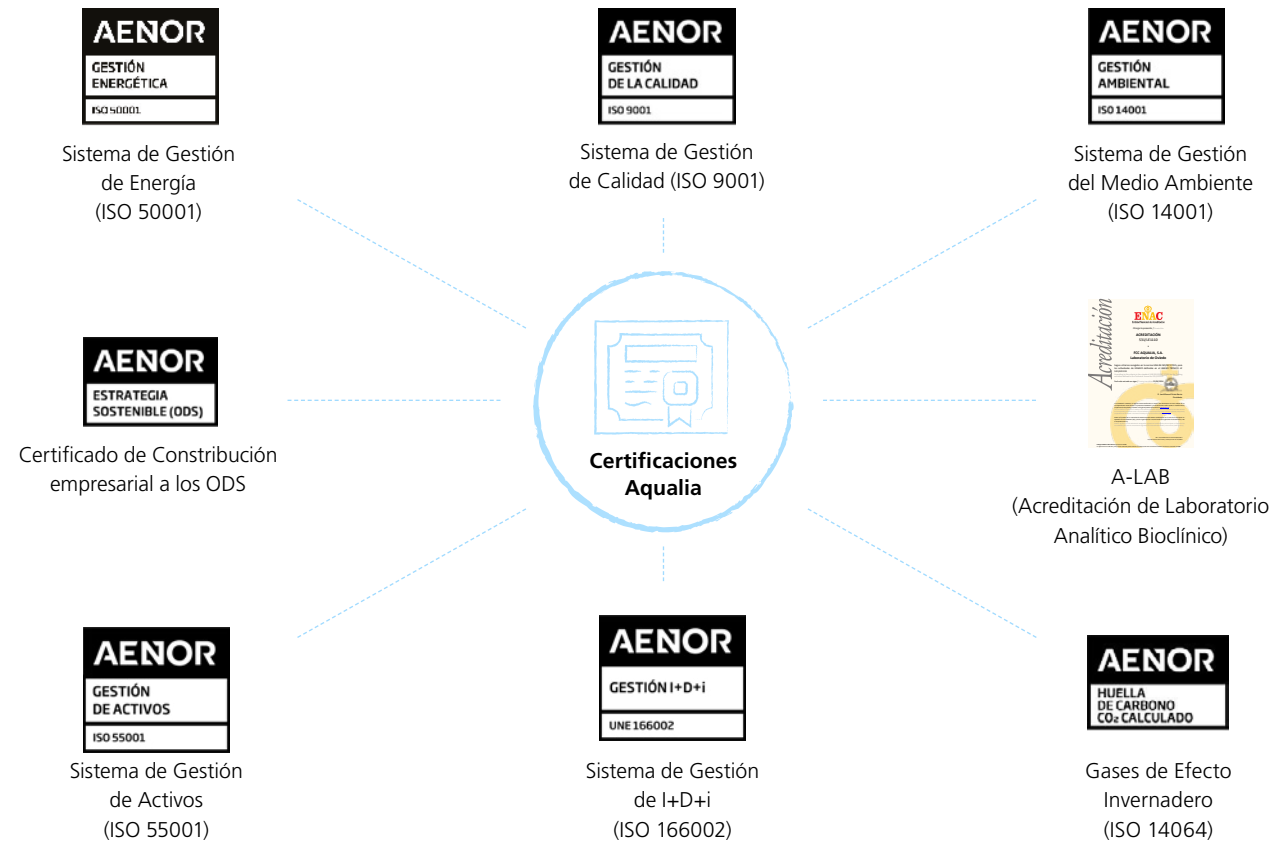
<sup>4</sup> GA-203 Riesgos ambientales; ITG-GA-01 Residuos; ITG-GA-02 Residuos peligrosos; ITG-GA-03 Residuos no peligrosos; ITG-GA-04 Lodos depuración; ITG-GA-06 Evaluación ruido; ITG-GA-12 Biodiversidad; IT-ESP-SG-01 Req. legales e inspecciones.



Respecto a los objetivos, el Comité de Dirección a través del Comité del Sistema de Gestión establece los objetivos globales del Sistema de Gestión (como, por ejemplo, proyectos de reducción energética y huella de carbono,

uso/producción de energías renovables, etc.), así como las líneas estratégicas que se concretan en objetivos específicos de los contratos definidos y aprobados por las áreas de producción.

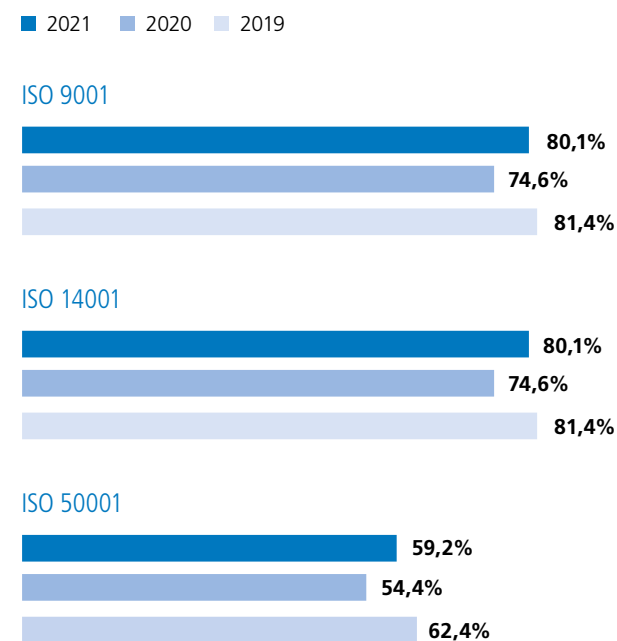
### UNA GESTIÓN SOSTENIBLE CERTIFICADA



### HITOS LOGRADOS

Entre los hitos logrados en 2021 en materia de certificación cabe destacar:

- Aqualia ha sido la primera empresa del sector en certificar la Estrategia para la Contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible por parte de AENOR, de manera integrada junto con la Memoria de Sostenibilidad anual, bajo criterios GRI.
- Acreditación del laboratorio de Vigo por A-LAB.
- EMASER y TRAINASA (ISO 9001 e ISO 14001).
- Abu Dhabi Island (nuevo Contrato AqualiaMACE): ISO 9001 e ISO 14001.



### Gestión integral eficiente del ciclo del agua

La gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua es la piedra angular del desempeño de Aqualia por la protección del medio ambiente. Como empresa especializada en el diseño, construcción y gestión de todo tipo de infraestructuras hidráulicas, la excelencia en esta gestión permite cumplir los objetivos estratégicos de garantizar la optimización de los recursos públicos y privados, y fomentar el desarrollo sostenible de las comunidades.

Asimismo, proporciona todo tipo de soluciones de agua para el sector de la industria y sus procesos. Para ello, diseña, construye y opera instalaciones, ofreciendo un servicio adecuado a cada cliente, tanto con instalaciones *llave en mano*, como suministrando equipos, acompañados con la asistencia técnica que se precise.

# REDUCCIÓN

## Reducción del consumo hídrico

### LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

#### REDUCCIÓN DEL CONSUMO HÍDRICO

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para lograr la 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
<b>Desempeño en 2021</b>	29,3% del volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución.  <b>OBJETIVO</b> <b>27%</b> en 2023*	12,1 m <sup>3</sup> /km/día de volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día.  <b>OBJETIVO</b> <b>12 m<sup>3</sup>/km/día</b> en 2023*
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 6.6	Meta 6.3
<b>Métricas de impacto potencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ahorro de agua anual</li> <li>Volumen anual de aguas residuales tratado o evitado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento y eliminación de lodos de aguas residuales</li> <li>Reutilización de lodos de aguas residuales</li> </ul>

\*Contratos con más de 5 años de antigüedad con base 2020. Perímetro variable condicionado.



### Huella hídrica: la clave contra la desertificación

Aqualia lleva a cabo numerosas acciones 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.

Llevar a cabo una eficiente gestión del agua no solo supone un servicio esencial para la ciudadanía, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del conjunto de la sociedad. El tremendo impacto de la COVID-19 durante los dos últimos años ha puesto aún

más de relieve la importancia de contar con la garantía de unos servicios de agua sostenibles desde el punto de vista social, económico y medioambiental, no solo como primera barrera de prevención frente a la pandemia, sino como elemento básico para el progreso.

En la Directiva Europea 2020/2184, relativa a la calidad de aguas destinadas al consumo, 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 desarrolla programas propios de monitorización y medición, integrados en la plataforma modular de gestión integrada (Aqualia LIVE) con el objetivo de lograr para 2023 un volumen de agua no registrada (ANR) sobre el total inyectado en la red de distribución menor o igual al 27%.

Entre estos sistemas de medición inteligentes cabe destacar el desarrollo del programa de información geográfica (GEO), NOW (plataforma que integra: Gestión de activos, Movilidad y Módulo lecturas) o Water Analytics (aWA), que están a disposición de administraciones y ciudadanos para ofrecer un mayor control y un consumo más eficiente.

### RECURSO NATURAL (m<sup>3</sup>)

Más información: Anexo 7. Capital natural.

	2020	2021	Var. 20/21
Volumen de agua bruta captada para su gestión	924.153.978,22	988.938.615,00	7%
Agua potable producida	666.842.916,54	708.279.045,00	6%
Agua depurada	687.943.351,00	695.277.335,00	1%
Agua bruta comprada	206.052.232,00	210.297.997,00	2%
Agua tratada comprada	265.717.202,00	259.080.825,00	-2%

El agua captada por Aqualia se extrae siempre de captaciones que tienen el carácter de concesión otorgada por las administraciones competentes en materia hidráulica y/o sanitaria. Estas concesiones tienen especificadas toda

una serie de condiciones que garantizan que la extracción de agua no produzca daños medioambientales (reducción perjudicial de caudales de cauces, afectaciones del nivel de los acuíferos, etc.).

### AGUA CAPTADA POR FUENTES DE EXTRACCIÓN (m<sup>3</sup>)

Más información: Anexo 7. GRI 303-3.

	2020		2021		Var. 20/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
Agua superficial (total)	353.314.947	296.510.503	394.523.341	337.674.546	12%	14%
Agua subterránea (total)	219.642.783	209.131.195	229.164.586	219.313.425	4%	5%
Agua marina (total)	334.167.643	334.167.643	340.953.808	340.953.808	2%	2%
Agua salobre (total)	15.239.269	15.239.269	22.600.766	22.600.766	48%	48%
Otras aguas	1.789.336		1.696.114		-5%	-
Agua de terceros (total)	265.717.202	264.768.860	259.080.825	258.216.764	-2%	-2%
<b>Extracción total de agua</b>	<b>1.189.871.180</b>	<b>1.119.817.470</b>	<b>1.248.019.440</b>	<b>1.178.759.309</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>

### AGUA RECICLADA O REUTILIZADA (m<sup>3</sup>)

	2020		2021		Var. 20/21	
	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 (m <sup>3</sup> )	56.424.446	56.424.446	64.164.186	64.164.186	14%	14%

\*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.



En territorios sometidos a condiciones especiales de estrés hídrico se establecen objetivos de mejora de la eficiencia de las redes más allá de los generales, dentro de los objetivos fijados en el Sistema de Gestión.

El agua vertida se adhiere a las condiciones establecidas en las autorizaciones de vertido concedidas por la administración competente en materia hidráulica. Aqualia respeta las condiciones establecidas en estas autorizaciones, garantizando así que no se producen impactos medioambientales significativos.

### Vertidos controlados de agua

Las estaciones depuradoras de agua residual gestionadas por Aqualia disponen de autorizaciones de vertido aprobadas por la administración competente en materia hidráulica. Estas autorizaciones de vertido incorporan

los requisitos en cuanto a la calidad y cantidad del agua vertida, incluyendo, en múltiples ocasiones, requisitos particulares más exigentes que los especificados en la legislación, atendiendo a las características del agua depurada y del medio receptor.

No se tienen identificadas estaciones depuradoras que carezcan de autorizaciones de vertido o legislación aplicable en materia de vertido de aguas al medio natural, que requieran que Aqualia establezca unos criterios mínimos de vertido.

Independientemente del país donde se construya una instalación, Aqualia utiliza tecnología europea que debe cumplir 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.



## Aqualia lleva a cabo numerosas acciones de economía circular con el objetivo de mejorar la conservación del recurso.

### VERTIDOS DE AGUA (m³)

Más información: Anexo 7. GRI 303-4

	2020		2021		Var. 20/21	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico*
Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1.000 mg/l)	657.319.461	599.824.953	680.340.767	628.532.078	4%	5%
Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1.000 mg/l)	162.011.975	162.011.975	166.821.758	166.821.758	3%	3%
<b>Total</b>	<b>819.331.436</b>	<b>761.836.928</b>	<b>847.162.525</b>	<b>795.353.836</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>

\*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.

Las iniciativas de circularidad en el ciclo del agua también contribuyen a reducir el consumo de agua. Sin embargo, solo son posibles con la colaboración de los ciudadanos y las Administraciones públicas, imprescindibles en la instalación de las infraestructuras necesarias y en la implantación de hábitos de consumo adecuados.

Como más adelante se detalla, 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, Aqualia participa en diversos foros y grupos de trabajo sectoriales con el objetivo de intercambiar conocimientos y buenas prácticas. Durante 2021, se realizó la primera reunión del Grupo de Trabajo de Vertidos de AENOR, del que forma parte Aqualia.



Instalación Desaladora de Agua del Mar (IDAM), El Alamein, Egipto.

## BUENAS PRÁCTICAS

### Eficiencia en redes de distribución



### Homologación de dispositivos hidráulicos

Durante 2021, se ha comenzado a definir un sistema de homologación de materiales y dispositivos a utilizar en las redes de abastecimiento. Se trata de una gestión de gran relevancia puesto que la vida media de las redes gestionadas se está elevando, con tasas muy bajas de renovación, por lo que se debe promover el uso de materiales con la mejor garantía de durabilidad y prestaciones.

De igual manera, se están analizando laboratorios y entidades colaboradoras para la puesta en marcha de esta actividad, así como la confección de los flujos de homologación.

### El submarino de Eivissa

En la red de abastecimiento de las desaladoras de Eivissa se ha logrado alcanzar el 99,6% de rendimiento gracias a un novedoso sistema de detección temprana de fugas: en 2021 ha registrado una reducción de las mismas hasta en un 0,4%.

Este sistema, denominado submarino, consiste en un dispositivo electrónico esférico que navega de forma libre por el interior de la red de transporte, recopilando información acústica y la combina con un sofisticado *software*, basado en algoritmos, que detecta posibles pérdidas de agua en la red basándose en los cambios de sonido, con un margen de error de tan solo medio metro.

En 2021, esta tecnología ha permitido localizar el punto exacto de una fuga difícil de encontrar, que generaba una pérdida de 200.000 m³ de agua al año, el equivalente al consumo de 2.800 habitantes, en el tramo entre Sant Antoni y Sant Rafael.

### Uso de recursos alternativos



### Nuevos biofertilizantes a partir de algas: H2020 Sabana

Liderado por la Universidad de Almería, el consorcio de once entidades de cinco países (incluyendo República Checa y Hungría) 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, y en las EDAR gestionadas por Aqualia en Mérida (Badajoz) y Hellín (Albacete) se han implantado dos biorrefinerías a partir de cultivos de algas que suman cinco hectáreas.

### Contra el estrés hídrico: desaladora El Alamein

En Egipto, Aqualia completó el año de explotación en garantía de la desaladora de El Alamein, con 150.000 m³/día de capacidad, y obtuvo una ampliación de dicho contrato hasta 2022.

La ejecución a plena satisfacción del cliente de la desaladora El Alamein constituye una referencia de primer nivel para nuevos proyectos contenidos en el plan de desalación diseñado por el gobierno egipcio con el objetivo de reducir el estrés hídrico del país en las zonas costeras mediterránea y del mar Rojo.

# OPTIMIZACIÓN

## Optimización energética y reducción de emisiones



España, como país ratificador del Convenio Marco del Acuerdo de París, debe dar cumplimiento a los compromisos suscritos en relación con el calentamiento global y la descarbonización. Un compromiso que hizo oficial en 2020 con la Declaración de la Emergencia Climática y Ambiental y la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética. Con la elaboración y publicación por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (2021-2030) y una Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo, se 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.

En 2021 Aqualia redujo costes, especialmente debido a la disminución de consumos variables (energía y compra de agua), actuación que ha permitido mejorar los ratios de eficiencia, medidos como resultado bruto de la actividad en relación con la cifra de negocio.

Desde principios de año, el mercado eléctrico español sufrió un incremento de tarifas del 145% respecto al mismo periodo del año anterior. El impacto teórico que hubiera podido tener esto en la empresa ha quedado parcialmente mitigado por una eficiente gestión de compra de la energía, que se ha llevado a cabo combinando contratos a precio fijo (18%), compra de futuros (41%) y contratación de PPA (17%), dejando expuesto a mercado solo un 23% del consumo que se deberá trasladar a tarifas en función de los mecanismos contractuales.

Ante este contexto de crecientes normativas y políticas impulsoras en materia climática, Aqualia ha elevado su ambición en su compromiso con el medio ambiente, siendo consciente del potencial que el nuevo cambio de paradigma le ofrece a nivel de alianzas estratégicas y recursos. Resultado de esa ambición es el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, que fija el camino para lograr los compromisos de Aqualia en materia ambiental suscritos con sus grupos de interés.



**En 2021, Aqualia redujo un 4% el total de emisiones GEI.**

### LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

#### OPTIMIZACIÓN ENERGÉTICA Y REDUCCIÓN DE EMISIONES

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla los siguientes planes de acción para la optimización energética y la 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
<b>Desempeño en 2021</b>	100% de países donde se calcula la huella de carbono* sobre el total de países donde opera Aqualia.  <b>OBJETIVO 100%</b>	7% de vehículos con bajas emisiones CO <sub>2</sub> sobre el total de la flota de vehículos de España.  <b>OBJETIVO 100%</b> en todos los países en 2030*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del % de kWh/m<sup>3</sup> de energía utilizada en aducción, tratamiento y distribución de agua potable en 0,54 kWh/m<sup>3</sup>.</li> <li>Reducción del 3,57% en 2021 frente al año base 2020. <b>OBJETIVO 3%</b> en 2023*</li> <li>Reducción del % de kWh/kg DQO eliminada, energía utilizada en saneamiento y depuración de aguas residuales 0,70 kWh/kg.</li> <li>Reducción del 7,89% en 2021 frente al año base 2020. <b>OBJETIVO 3%</b> en 2023*</li> </ul>	32% de energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPA o adquisición, sobre el total de energía consumida.  <b>OBJETIVO 50%</b> en 2030*
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 7.2	Meta 13.2	Meta 13.2	Meta 13.2
<b>Métricas de impacto potencial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisiones anuales de GEI reducidas/evitadas en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes</li> <li>Intensidad de las emisiones de GEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisiones de GEI absolutas (brutas) anuales en tCO<sub>2</sub>e</li> <li>Número de vehículos limpios desplegados</li> <li>Reducción estimada del consumo de combustible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de las plantas de energía renovable construidas o rehabilitadas en MW</li> <li>Densidad de potencia: W/m<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación anual de energía renovable en MWh/GWh y GJ/TJ</li> <li>Capacidad de las plantas de energía renovable construidas o rehabilitadas en MW</li> </ul>

\*La huella de carbono se mide en aquellos contratos MWC y BOT de 3 o más años de antigüedad en los que Aqualia tiene participación mayoritaria. Base 2020. Perímetro variable condicionado.





## Gestión y consumo energético

La gestión energética de las instalaciones de producción es una línea estratégica de actuación para la compañía desde su inicio, siendo la optimización del consumo energético un objetivo de mejora continua.

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

Esto se ve reflejado en el cálculo de la huella de carbono de la compañía en sus explotaciones, calculado

conforme a las directrices de la Norma UNE-ISO, donde se puede observar el impacto de la gestión energética (alcance 2) en la reducción del 7% de emisiones respecto al año anterior.

Cada cuatro años 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, la compañía cuenta con una herramienta informática que se integrará con la herramienta de *reporting*/análisis técnico, permitiendo monitorizar las actuaciones y los resultados obtenidos en las mismas.



### COMBUSTIBLES FÓSILES

**-12%** En 2021, se redujo un 12% el consumo de combustibles fósiles dentro de la organización.

### ENERGÍA CONSUMIDA

**-3%** En 2021, se redujo un 3% el total de energía consumida. El ratio sobre la cifra de negocio se redujo en un 2%.

### CONSUMO ENERGÉTICO\*

Consumo de energía dentro de la organización (GJ)	2020	2021	Var. 20/21
<b>Combustibles fósiles</b>	<b>274.117,00</b>	<b>241.325,49</b>	<b>-12%</b>
Gasolina	4.102,00	18.083,27 <sup>5</sup>	341%
Diésel/gasoil	242.651,00	215.206,65	-11%
GLP	-	961,44	-
Gas natural	27.364,00	7.064,54 <sup>6</sup>	-74%
GNL	-	9,60	-
<b>Renovables</b>	<b>696.907,41</b>	<b>600.262,50</b>	<b>-14%</b>
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	192.615,48	202.171,75	5%
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	486.440,29	375.132,41	-23%
Biometano gasineras	-	558,00	-
Autoproducida paneles fotovoltaicos	-	3.299,93	-
Autoproducida turbinas	17.851,64	19.100,40	7%
<b>Consumo directo de energía</b>	<b>971.024,41</b>	<b>841.587,99</b>	<b>-13%</b>
Comprada renovable	136.674,00	272.360,50	100%
Comprada no renovable	3.299.603,62	3.149.819,25	-5%
<b>Consumo indirecto de energía</b>	<b>3.436.277,62</b>	<b>3.422.179,75</b>	<b>0%</b>
<b>Total energía consumida (GJ)</b>	<b>4.407.302,03</b>	<b>4.263.767,75</b>	<b>-3%</b>
Cifra de negocio	1.188.348 miles de €	1.169.450 miles de €	-2%
Ratio energía sobre cifra de negocio GJ / miles de €	3,71	3,65	-2%
Ratio energía renovable sobre cifra de negocio GJ / miles de €	0,70	0,75	6%

\*Los factores de conversión utilizados son tomados de DEFRA: <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>.  
<sup>5</sup> Los desgloses por país se incluyen en el anexo.

5 Incremento debido a que en 2020 solo se informaba la gasolina consumida en España. El dato de 2021 incluye todos los países que informan en AqualiaRT.  
 6 Descenso porque en 2020 se informó del gas consumido en centros polideportivos. En 2021 se comunica únicamente el gas consumido en las EDAR.

## Consumo energético por países

Más información: Anexo 7. GRI 302-1, 2.

En 2021, se han llevado a cabo revisiones energéticas según la ISO 50001 y el RD 56/2016. Asimismo, se han realizado diversas medidas para la optimización y mejora de los procesos, así como de la medición. Dentro de las actuaciones desarrolladas para la reducción del consumo energético y mejora de la gestión técnica cabe destacar:

- Sistema de optimización energética de las oficinas y almacenes, a desarrollar inicialmente en siete localizaciones, con el objetivo de racionalizar el uso de energía en iluminación y climatización en esos centros administrativos.
- Mejora del seguimiento energético a través de la conexión de la nueva plataforma de control de facturación eléctrica, Synergica, con la de *reporting* técnico. A través de esta medida, se logra la monitorización de ratios de las distintas variables dependientes de la energía, eliminando la posibilidad de errores humanos.
- Puesta en marcha de la plataforma de seguimiento y control centralizado de propuestas y objetivos de mejora de los distintos contratos, relativos a la eficiencia.

- Activación de un nuevo Grupo de Trabajo de Eficiencia Energética, cuya principal labor se centrará en la publicación de buenas prácticas y la homologación de dispositivos de alta eficiencia.

Se incluye desglose del consumo energético por países en el anexo.

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

Durante 2021, se implantaron diversas medidas establecidas para la reducción de la huella de carbono, que se irán detallando en los siguientes apartados. El resultado de estas medidas se refleja en un mayor seguimiento y monitoreo de las emisiones de carbono.

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.

El informe de emisiones elaborado por Aqualia comprende los alcances 1, 2 y 3.

Las principales emisiones son las derivadas del consumo de energía eléctrica en los procesos y del metano total difuso en depuradora.



### EMISIONES

**-4%** El total de emisiones se redujo en un 4% en 2021.

### EMISIONES\*

Más información: Anexo 7. GRI 305-1, 2, 3 y GRI 305-7.

	2020	2021	Var. 20/21
<b>Emisiones alcance 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>97.339,1</b>	<b>102.711,0</b>	<b>6%</b>
Combustibles fósiles	17.320,9	16.828,4	-3%
Complejos de gestión de agua	80.018,2	85.882,6	7%
<b>Emisiones alcance 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>323.559,9</b>	<b>300.149,3</b>	<b>-7%</b>
Electricidad o vapor adquirido de terceros	323.559,9 <sup>7</sup>	300.149,3	-7%
<b>Emisiones alcance 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>37.520</b>	<b>38.848,1</b>	<b>4%</b>
Artículos y servicios comprados	17.082,7	18.396,9	7%
Residuos generados en las operaciones	20.273,6	20.451,2	1%
<b>Total</b>	<b>458.419</b>	<b>441.708,37</b>	<b>-4%</b>
Cifra de negocio	1.188.348 miles de €	1.169.450 miles de €	-2%
Ratio emisiones sobre cifra de negocio	0,39 tCO <sub>2</sub> e / miles de €	0,38 tCO <sub>2</sub> e / miles de €	-2%

\*Algunos países están iniciando su sistemática de *reporting* y, además, el alcance del *reporting* es solo del ciclo integral del agua (excluyendo la actividad de construcción y otras).

<sup>7</sup> Se incluye desglose de los alcances por países en el anexo.

\*Los factores de emisión del combustible se obtienen del documento: *Factores de emisión, registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del MITECORD*, versión 17 de Abril de 2021.

\*El potencial de calentamiento global de los distintos gases de efecto invernadero se obtiene de: Potencial de calentamiento global de los gases. IPCC Fifth Assessment Report, 2014 (AR5).

7 El dato de alcance 2 que se aporta es el que resultó tras la verificación de la huella de carbono en 2020 para España y Portugal. Esta verificación se hizo en octubre de 2021 y se cambió el factor de emisión de energía eléctrica de España (había uno más actualizado) y algún dato de Portugal.

Un año más, se ha inscrito la huella de carbono de Aqualia en España en la Oficina Española del Cambio Climático, obteniendo el reconocimiento de la reducción de la misma conseguida respecto al trienio 2017-2019.



### SELLO DE LA OECC: CALCULO, REDUZCO Y COMPENSO

La consecución del sello de la OECC supone un refuerzo al compromiso firme de Aqualia en la lucha contra el cambio climático. Este sello distingue tres niveles: Calculo, Reduzco y Compenso.



### Uso de energías renovables

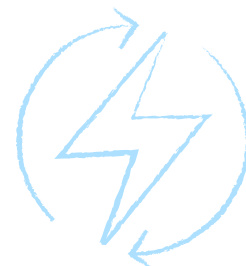
Durante 2021, se ha continuado con los proyectos iniciados en 2020:

- El acuerdo PPA (Power Purchase Agreement) para adquirir 76 GWh anuales de energía renovable (fotovoltaica) para los próximos 9 años y del que se estima que permitirá una reducción de emisiones en torno a 15.200 tCO<sub>2</sub>e/año.
- El proyecto de instalación de 3,2 MWp de potencia punta, de paneles fotovoltaicos, que abastecerán a 26

puntos de consumo, con una producción anual esperada de 5 GWh/año, lo que se traducirá en una reducción de emisiones de GEI en torno a 1.000 tCO<sub>2</sub>e/año.

En 2021 también ha comenzado la segunda fase de instalación de paneles solares, cuyo objetivo es la reducción de otras 820 tCO<sub>2</sub>e/año, mediante la instalación de 3,14 MWp de paneles fotovoltaicos, que suministrarán a 52 puntos de consumo. En esta medida, cabe destacar la instalación de un parque fotovoltaico de 0,84 MWp en la EDAR de La Cartuja, en Jerez de la Frontera.

**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.**



### Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía

La ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio es de 3,65 GJ/mil €. Esto supone una reducción de 0,06 GJ/mil € sobre el ratio de 2020 (3,71 GJ/mil €). Asimismo, se ha aumentado el consumo de energía renovable, que es de un 20,5% en 2021 y de un 18,9% en 2020.

### BUENA PRÁCTICA

#### En la vanguardia de la innovación: Zeppelin y Ecllosion

Aqualia ha sido seleccionada para liderar dos nuevos proyectos españoles de innovación, Zeppelin y Ecllosion, con el propósito de investigar la producción de hidrógeno verde y biometano a partir de residuos y aguas residuales. Ambos proyectos han sido subvencionados por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) en el marco de la convocatoria 2021 del Programa Misiones Ciencia e Innovación (Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia). Ambos cuentan con el apoyo del Ministerio de Ciencia e Innovación y con una ayuda otorgada por la Unión Europea a través del Fondo Next GenerationEU.

Estos dos proyectos tienen un impacto directo en la Agenda 2030, al garantizar un servicio de aguas y saneamiento asequible y de alta calidad (ODS 6), optimizando su balance energético (ODS 7) y evitando su impacto en el clima (ODS 13) con el desarrollo de energías renovables. A su vez, lideran nuevos modelos de producción y consumo responsables (ODS 12) a través de la economía circular como eje central.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Algeciras, Cádiz, España.



#### ZEPELIN

**OBJETIVO**  
Producir hidrógeno verde con alternativas a la electrólisis y que fomente la economía circular. Propone la valorización de residuos y subproductos de diferentes sectores.

**REVALORIZACIÓN ESTIMADA DE:**

**+99 MTn**  
residuos

**50 MTn**  
aguas residuales municipales

#### EMPLEO DIRECTO

**145**  
PERSONAS

#### CREACIÓN DE EMPLEO

**25**  
NUEVOS PUESTOS

Desarrollo de herramientas de optimización energética:

- Sistemas de consumo **eficientes, flexibles e inteligentes** con algoritmos de aprendizaje automático (*machine learning*)
- **Redes eléctricas** con energías renovables

#### ECLOSION

**OBJETIVO**  
Crear nuevos materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento, transporte e integración de hidrógeno renovable y biometano, a partir de biorresiduos urbanos, agroalimentarios y lodos de depuradora.



## BUENA PRÁCTICA

### Producción de energía limpia en centrales minihidráulicas de Moravia-Silesia (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.

Las centrales minihidráulicas se construyen en los recintos de las plantas de tratamiento en las tuberías que traen el agua bruta camino de los embalses de valle. La operación eficiente se asegura mediante el flujo constante y la caída suficiente del agua suministrada. Las instalaciones con menor rendimiento se instalan en tuberías de agua potable con parámetros adecuados. La electricidad producida se consume primordial y directamente en el lugar de producción, y los excedentes se suministran a la red.

Tres pequeñas centrales hidroeléctricas de SmVaK Ostrava están ubicadas en los recintos de las estaciones de tratamiento de agua potable, y cuatro están instaladas junto a depósitos de agua. La electricidad a partir de biogás (junto con el calor) también es producida por once unidades de cogeneración en las ocho estaciones de depuración de aguas residuales más grandes.



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Trinec, distrito de Frýdek-Místek de la región de Moravia-Silesia, República Checa.

### Desempeño e impacto en 2021

En 2021 finalizó la modernización de la maquinaria y los equipos tecnológicos de la planta de tratamiento de agua Nová Ves, proyecto ejecutado por 130 millones de coronas aproximadamente (5.319.802 €), a través de la cual se han puesto en funcionamiento las distintas unidades. También se sustituyó la pequeña central hidroeléctrica original con dos generadores de 200 kW de potencia por una turbina de flujo con generador de 465 kW de potencia, una sustitución que ha permitido aumentar la energía casi 2,5 veces, subiendo a 1,885 GWh.

Asimismo, la propia producción de electricidad en el equipo situado en la entrada del agua bruta procedente del embalse Šance superó el consumo por un 18%. La segunda planta de tratamiento de agua que se encuentra en las montañas de Beskydy en Vyšní Lhoty, distrito de Frýdek-Místek, produjo en la pequeña planta hidráulica el doble de su consumo anual de energía eléctrica (594 MWh), el doble también de lo que había consumido para su servicio. La producción de electricidad en el equipo situado en la mayor planta de tratamiento de agua de SmVaK Ostrava, en Podhradí u Vítkova, superó por un 7% el consumo necesario para el tratamiento del agua potable que proviene del embalse de Kružberk.

Doce unidades de cogeneración en las plantas depuradoras que utilizan el biogás de los fangos produjeron en 2021, aparte del calor usado para la calefacción de espacios en las correspondientes localidades, 5,1 GWh de electricidad en total, lo que supone un incremento interanual de 400 MWh.

### ELECTRICIDAD PRODUCIDA

5,1 GWh

+400 GWh de incremento interanual

### 12 UNIDADES DE COGENERACIÓN

en las plantas depuradoras que utilizan el biogás de los fangos

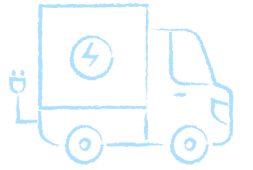


### 7 CENTRALES MINIHIDRÁULICAS

de plantas de tratamiento y depósitos de agua del Sistema de Agua en Alta y ETAP del Área de Ostrava de la empresa SmVaK Ostrava



Vehículo eléctrico de un Servicio Municipal de Aguas.



### FURGONETA ELÉCTRICA

COMBUSTIBLE

1.000 l

de combustible/año de ahorro

EMISIONES

1 Tn

de CO<sub>2</sub> evitada

### 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: la renovación de 90 vehículos.

Asimismo, durante 2021, ha continuado desarrollando soluciones innovadoras para descarbonizar su flota:

### Proyecto AD-VISor: generación y suministro de biometano a vehículos

En 2021 ha finalizado el proyecto AD-VISor, que permite la revalorización de residuos grasos provenientes de la industria ganadera a través de su transformación en bioproductos de alto valor añadido. El aumento de la producción de biogás durante este proceso, y su enriquecimiento con el proceso ABAD Bioenergy®, ha permitido suministrar biometano a vehículos del servicio.



Vehículo del proyecto AD-VISor en Guijuelo, Salamanca, España.

### Proyecto Clima para una economía sostenible

Cabe destacar que, en 2021, se ha realizado la tercera verificación del Proyecto Clima (Fondo de Carbono para una Economía Sostenible, FES-CO<sub>2</sub>, MITECO), "Programa FCC Aqualia de Obtención de Combustible vehicular a partir de agua residual: Proceso ABAD BIOENERGY", con código FES-CO<sub>2</sub> 068/2017.

### Innovación en vehículos municipales

#### Furgoneta eléctrica

Un nuevo vehículo eléctrico se incorporó a la flota del Servicio Municipal de Aguas del Ayuntamiento de Muro. Se trata de una furgoneta Nissan 100% eléctrica, con una autonomía de 250 km.

La incorporación de estos vehículos al servicio público de agua forma parte de los servicios sostenibles que Aqualia ofrece a clientes como el Ayuntamiento de Muro, que quiere apostar por una mayor protección del medio ambiente.



Nuevo vehículo eléctrico del Servicio Municipal de Aguas de Muro, Islas Baleares, España.



# BIODIVERSIDAD

## Protección y recuperación de los ecosistemas. Biodiversidad

Las actividades del ciclo integral del agua están integradas en el medio natural, por lo que el cuidado del medio ambiente resulta algo intrínseco en el día a día

de la gestión de estos servicios y exige actuaciones responsables para la protección y recuperación de los ecosistemas.



Parque Metropolitano de la Estación Depuradora de Aguas Residuales El Salitre, Bogotá, Colombia.

### LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

#### PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS. BIODIVERSIDAD

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



<b>Plan de acción</b>	<b>Identificación de espacios protegidos (biodiversidad) para el desarrollo de proyectos de protección y recuperación del ecosistema</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	143 espacios de biodiversidad identificados en 2021. Más información: Anexo 7. GRI 304-1.
	<b>OBJETIVO</b> <b>100%</b> todos los años
<b>Desarrollo sostenible</b>	ODS 15

**RETO GLOBAL**  
Cuidado del planeta

Aqualia gestiona centros de operaciones en propiedad, o arrendados, junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. 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.



A la izq., Parque Metropolitano en El Salitre, Bogotá, Colombia.

A la dcha., reforestación de árboles en los municipios de Cereté, Sahagún, Planeta Rica y Loricá, Colombia.

### Proyectos destacados en biodiversidad

#### Proyecto NICE, España

El aumento de las lluvias torrenciales, el estrés hídrico y el hecho de que el 55% de la población mundial vive en áreas urbanas, pone de manifiesto la necesidad de cuidar de la gestión del agua urbana. Bajo esta premisa, y con el objetivo último de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en junio de 2021, Aqualia presentó el proyecto Europeo H2020 NICE, que busca demostrar la viabilidad del uso de sistemas naturales como paredes y tejados verdes, jardines de infiltración, humedales artificiales y drenajes sostenibles en las ciudades, integrándolos en el ciclo urbano del agua y en el paisaje arquitectónico de las grandes urbes.

El proyecto, liderado por el centro tecnológico CETIM con 14 socios de nueve países, cuenta con una financiación de cinco millones de euros por el programa H2020 de la Comisión Europea. Tendrá a Algeciras como uno de los espacios de demostración. También se implementarán *demos sites* del proyecto en Benalmádena (Málaga), Talavera de la Reina (Toledo), como apoyo a LIFE INTEXT; y en la Zona Franca de Vigo (Pontevedra), como continuación del proyecto Run4Life. También participan socios en Colombia y Egipto para extender la actividad de I+D de Aqualia a nivel internacional.

Este proyecto supone un paso más por parte de Aqualia en el desarrollo de iniciativas que contribuyen a proteger los recursos ambientales y preservar la biodiversidad y los ecosistemas en los territorios donde presta servicio, alineando su actividad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En este caso, concretamente, H2020 NICE impacta directamente en el ODS 12 (Producción y consumo responsables) y en el ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres).



#### Restauración y sensibilización en Córdoba, Colombia

Durante 2021, se pusieron en marcha diversas iniciativas enfocadas a la protección de la biodiversidad en las zonas en la que opera Aqualia en Colombia. Entre estas iniciativas caben destacar:



#### PROYECTOS DE REFORESTACIÓN

**ÁRBOLES**  
**800** Siembra de 800 árboles en los municipios de Cereté, Sahagún, Planeta Rica y Loricá, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático de manera paralela a la restauración de la biodiversidad.



#### CAMPAÑAS: MARES LIMPIOS

**CAMPAÑAS**  
**3** Desarrollo de tres campañas en el municipio de San Antero: jornadas de limpiezas en las playas, recolectas de plástico y sensibilización sobre el cuidado del océano y sus ecosistemas, contribuyendo, así, a preservar la mayor reserva de biodiversidad del municipio.



#### RESTAURACIÓN DE PARQUES

**PARQUE**  
**1** Entre los que destaca el **parque ecológico del municipio de Sahagún**, cuya restauración se realizó en cooperación con la alcaldía.



### Recuperación de los manglares de San Antero, Colombia

Como parte de su contribución a la comunidad local y su objetivo de trabajar por la sensibilización en materia de medio ambiente, Aqualia participó en la jornada de limpieza y recuperación de manglares en playa blanca, en el municipio de San Antero. El objetivo de esta acción fue el de mantener estos ecosistemas libres de residuos sólidos y ayudar a la conservación de la fauna y la flora de este hábitat. Además, se añadieron en ubicaciones estratégicas avisos con mensajes alusivos a la protección y conservación del ecosistema para que la iniciativa se convierta en una práctica habitual en la población.

### Depuradora El Salitre, Colombia

Aqualia forma parte del consorcio de empresas de la PTAR El Salitre (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales), actualmente trabajando en el Plan de Saneamiento y Recuperación del río Bogotá. Se trata de un proyecto de gran importancia para la comunidad y el medio ambiente, ya que tratará un volumen de 7,0 m<sup>3</sup> de agua por segundo e impedirá que un promedio de 450 toneladas mensuales de basura llegue al río. El proyecto será decisivo para lograr la descontaminación del río Bogotá.

### ANIMALES RESCATADOS



### SEMBRÓMETRO



### ¿QUIERES SABER MÁS?

Visita la web del proyecto:  
<https://ptarsalitre.com.co/>

Durante 2021, asimismo, se finalizó la construcción de la EDAR El Salitre y se continuó avanzando en la planta-

ción de árboles de especies nativas, de mediano y bajo porte, en las zonas afectados por la construcción del Parque Metropolitano.

En el marco del compromiso por la protección de la biodiversidad, el proyecto lleva un recuento de las especies rescatadas, realiza diversas actividades en materia de sensibilización ambiental y cuenta con iniciativas como el *sembrómetro*, que registra las especies de plantas nativas y la plantación de nuevos árboles.

### Hoteles para insectos en la República Checa

Desde hace tres años, y también en 2021, la empresa Sm-VaK Ostrava ha seleccionado varias áreas susceptibles de recibir protección por contener valor biológico relevante. Se busca, principalmente, aumentar la biodiversidad en estas localidades a través de la implantación de elementos de construcción y otros procedimientos relacionados con el cuidado del entorno y el equilibrio de los ecosistemas al velar por la variedad de especies.

En el marco de esta iniciativa, los empleados de los centros de redes de abastecimiento propusieron interesantes soluciones de hoteles para insectos, de acuerdo con la estrategia de la empresa de incorporar elementos de apoyo a la biodiversidad en las localidades seleccionadas. Para los desarrollos se ofrecieron materiales y, con el fin de promover la participación, se ofreció un premio en metálico a las mejores ideas realizadas.



El ganador fue el hotel de insectos construido por los trabajadores del centro de Nový Jičín, que fue colocado en el recinto del depósito de agua Skalky y de los depósitos de agua por encima de la ciudad de Odry. En segundo lugar quedaron, con un premio especial por la originalidad, los trabajadores de Místek, con una obra que fue ubicada directamente en el recinto de su centro de abastecimiento. También cabe destacar los diseños de los empleados de Karviná y Opava, cuyos proyectos fueron instalados en el área del centro de servicio de Havířov, o en el recinto del depósito de agua de Kateřinky, junto al depósito de agua elevado en el barrio Předměstí de Opava.

### Recuperación de los humedales de Rufeá, Lleida

En Lleida, Aqualia mantiene una intensa actividad en todas las actuaciones que el Ayuntamiento ha iniciado en el ámbito del agua y la sostenibilidad de la ciudad: Foro Ambiental, Agenda 21 y Foro del agua, entre otros. Actualmente, la compañía colabora con el proyecto Empresas Lleida Verd 2022. En su ámbito de trabajo promueve diferentes proyectos de sensibilización y educación ambiental con el objetivo de implicar a la ciudadanía hacia hábitos respetuosos con el medio ambiente, junto con la Concejalía de Cultura, Ciudad y Transición Ecológica de Lleida.



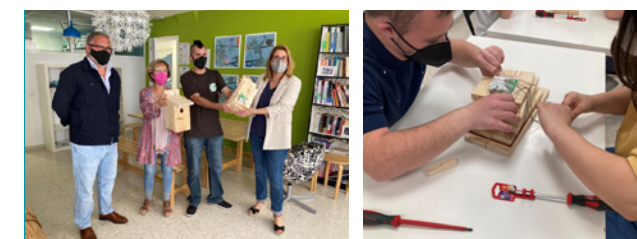
Como parte del proyecto, en 2021, Aqualia ha participado en un proyecto para la recuperación de los humedales de Rufeá. La recuperación de este espacio natural ha permitido al Ayuntamiento apostar por este entorno natural, construyendo torres de observación de biodiversidad y una pasarela flotante para que los ciudadanos puedan visitar y disfrutar de los Aiguamolls de Rufeá.

### SOS Gorriones en Jerez

La empresa Aquajerez, filial de Aqualia, ha firmado un convenio con la asociación medioambiental Faunatura para llevar a cabo un proyecto de ayuda a la repoblación de gorriones en la zona urbana y periurbana de Jerez.

Este proyecto busca dar respuesta a la progresiva desaparición de esta especie del paisaje urbano, que ha menguado hasta en un 20% en los últimos diez años debido a factores como la contaminación acústica, los herbicidas o los plaguicidas.

El proyecto consistirá en la fabricación de cajas nido de madera en colaboración con asociaciones de personas



con discapacidad, colegios o personas mayores de la ciudad. Estos nidos, que serán montados por los alumnos de Aspanido como una medida didáctica, se instalarán en decenas de centros educativos de Jerez, a la vez que se realiza una charla de sensibilización medioambiental.

También instalarán cajas nido en el recinto de la depuradora Guadalete, donde se colocará una *webcam* espía dentro de uno de ellos para poder ver en directo la anidación de los gorriones y su proceso de incubación, lo que se transmitirá a través del canal de YouTube de la asociación, al que se enlazará también desde la web de Aquajerez.

### Cuidado de la fauna en la EDAR de Ávila

La EDAR de Ávila se sitúa en la margen derecha del río Adaja, en el valle Ambles, una zona que abarca todo el tramo alto y medio del río y que es considerada como unitaria a la hora de realizar cualquier acción medioambiental.

En esta zona, Aqualia cuida de la biodiversidad aportando un potente sistema de depuración: un sistema de tratamiento innovador que, por sus características, es capaz de no alterar el medio. Además, para este sistema se ha trabajado con la capacidad de resiliencia, eliminando cualquier impacto y convirtiéndolos en positivos, como el impacto hídrico del vertido.

Gracias a ello, se ha conseguido controlar la contaminación y eutrofización que existía en el embalse de las Cogotas. La primera consecuencia de la mejora en el tratamiento fue la desaparición de algunas especies oportunistas, como las cianobacterias que, aprovechando la coyuntura, dominaban el sistema y reducían la biodiversidad. De esta manera, la mejora en la calidad del afluente ha conllevado un aumento de la diversidad. Hay que decir, finalmente, que la calidad del agua permeada es muy superior a la establecida en la autorización de vertido con la que cuenta la EDAR.

Partiendo de que la mejor manera para proteger el medio ambiente es potenciar la calidad del efluente, se han trabajado varias líneas de actuación encaminadas a conseguirlo. La primera es la del control interno de la EDAR, apoyada en un riguroso control analítico y un potente sistema de mantenimiento. Esto ha dado lugar a un vertido de calidad extraordinaria que puede llegar a superar la del propio río Adaja.

### Regeneración de terrenos en Ávila

Otro proyecto de I+D+I en marcha, que también tiene lugar en Ávila, se centra en la regeneración y biorremediación de terrenos mediante la utilización del fango procedente de la EDAR. Dependiendo de los resultados se podrá mejorar el hábitat y, por tanto, aumentar la biodiversidad.

# CONCIENCIACIÓN

## Campañas de comunicación y sensibilización en el ciclo integral del agua que impactan directamente sobre el ODS 6

Cada año, Aqualia realiza diferentes acciones de concienciación locales y globales sobre el uso adecuado de este recurso y la promoción de un consumo sostenible para ayudar a la protección del medio ambiente. Las más destacadas durante 2021 han sido las siguientes:



### SEIS MEDIDAS PARA IMPULSAR EL ODS 6

Aqualia implicó a sus empleados en todo el mundo pidiéndoles colaboración para avanzar en seis pasos clave para la consecución del ODS 6.



### CONSEJOS CONTRA HELADAS

La compañía lleva a cabo acciones informativas para evitar roturas, daños materiales y un consumo innecesario de agua en los momentos en los que se producen bajadas de temperaturas que puedan causar incidencias en las instalaciones.

### PROMOCIÓN DE LA PLATAFORMA OMNICANAL

Aqualia apuesta por los canales telemáticos para la atención a los ciudadanos, adaptándose a sus necesidades, evitando desplazamientos y reduciendo el consumo de papel, lo que conlleva una reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>.

### SOSTENIBILÓMETRO

Aqualia ha activado un sencillo test a través del cual cualquier ciudadano puede evaluar lo sostenible que es en su día a día y reflexionar sobre qué hábitos podría corregir y cómo hacerlo.

### PÁSATE A LA JARRA

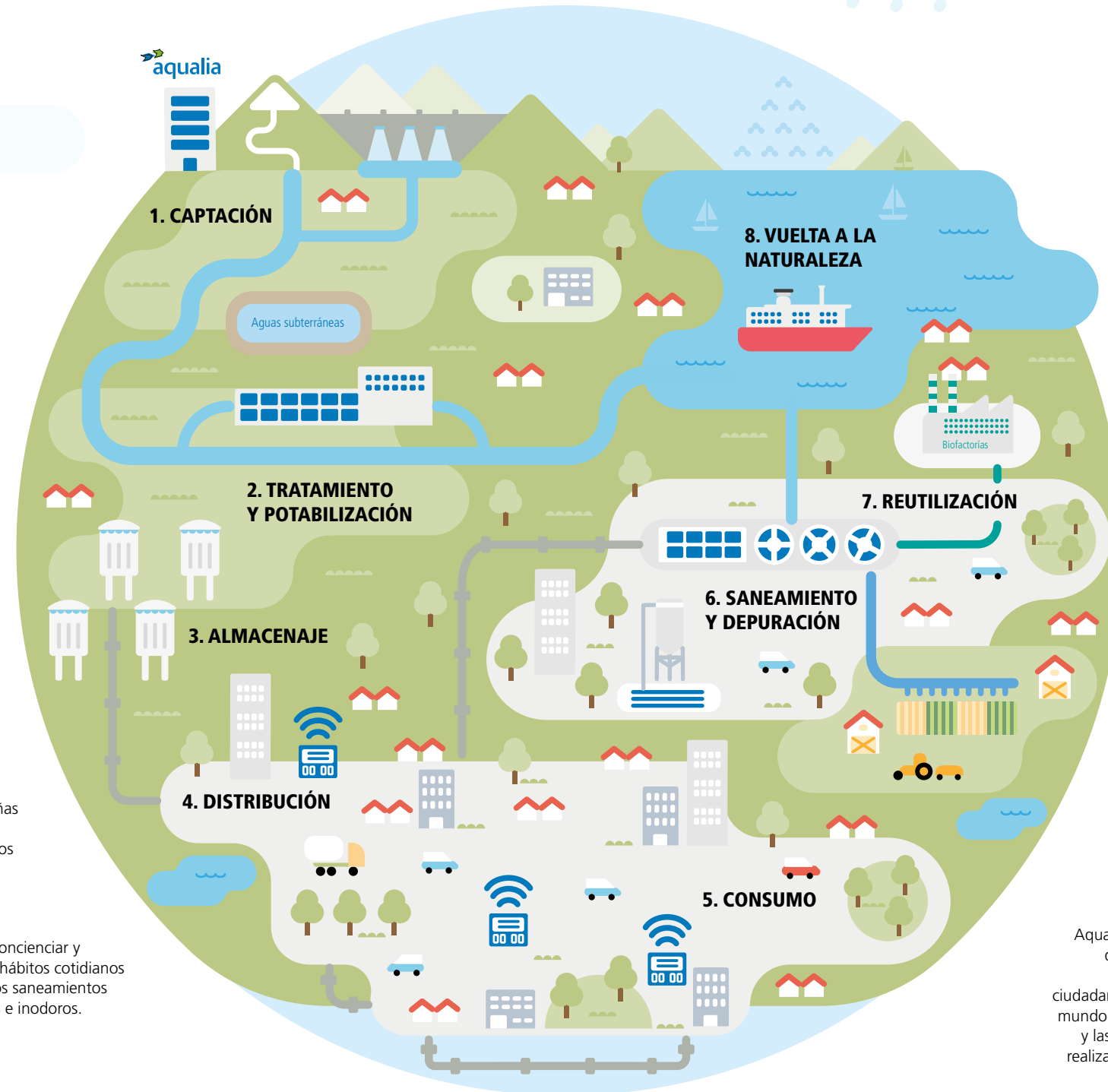
Iniciativa dirigida a promover el consumo de agua del grifo, mostrando todos los controles de calidad por los que pasa hasta que llega a los hogares.

### CONSUMO RESPONSABLE

La compañía desarrolla, durante todo el año, campañas para promover un consumo responsable y sostenible de los recursos hídricos.

### #NOLOTIRES

Campaña informativa para concienciar y educar a la población en los hábitos cotidianos relacionados con el uso de los saneamientos urbanos: lavabos, fregaderos e inodoros.



### DÍA MUNDIAL POR LA REDUCCIÓN DEL CO<sub>2</sub>

El 28 de enero se dio visibilidad a esta efeméride clave para la reflexión y la toma de decisiones en pro del cuidado del planeta. Aqualia, asimismo, informó sobre los avances logrados en su plan de descarbonización.

### HORA DEL PLANETA

Aqualia se suma a la Hora del Planeta, promovida por World Wide Fund for Nature (WWF), lanzando mensajes a través de sus redes sociales con el objetivo de concienciar sobre el cambio climático y la repercusión de este en el medio ambiente. Además, algunas de sus instalaciones apagaron las luces entre las 20:30 y 21:30 h, un simbólico gesto para concienciar sobre la necesidad de avanzar hacia un modelo de sociedad más sostenible.

### DÍA DE LA TIERRA

Aqualia organizó, el 22 de abril, una jornada de siembra de árboles en Colombia, en los alrededores de diferentes fuentes hídricas de los municipios donde opera la compañía.

### PROMOCIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

La compañía apuesta por la factura electrónica, contribuyendo al cuidado del medio ambiente al reducir la producción de papel y las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al proceso de producción y envío de las facturas.



### CAMPAÑAS EDUCATIVAS AQUALIAEDUCA.COM

Aqualia desarrolla contenido didáctico dirigido a que los niños y niñas, la comunidad educativa y cualquier ciudadano en general, pueda descubrir el mundo de la gestión del agua, el trabajo y las personas que hay detrás y cómo realizar un uso responsable del recurso.

### CONCURSO DIGITAL DE DIBUJO INFANTIL

La compañía busca, a través de este concurso, concienciar a los más pequeños sobre la importancia del agua y el trabajo que hay detrás de abrir el grifo y disponer de agua de calidad, además de dar a conocer la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





## Promoción del consumo responsable en los ciudadanos

### Campaña Consejos contra heladas

Aqualia realiza campañas informativas en los momentos en los que hay bajadas de temperaturas que puedan causar incidencias en las instalaciones de las viviendas con contadores de agua o tuberías exteriores que no están suficientemente aisladas.

De este modo, se evitan roturas, daños materiales y un consumo innecesario de agua. Las campañas se desarrollan a través de redes sociales, medios de comunicación, *web* corporativa, vídeos, información en las facturas, *banner* en medios locales, etc.

### Campaña Consumo responsable

Con el objetivo de contribuir a que la sociedad adquiera mayor sensibilidad respecto a la escasez del agua, la compañía desarrolla durante todo el año campañas para promover un consumo responsable.

Una de las principales preocupaciones de Aqualia es la optimización de los recursos y el desarrollo sostenible. Promover la eficiencia para garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos hídricos es uno de los ejes estratégicos que definen la labor diaria de la compañía. Por ello, la concienciación ciudadana, especialmente entre las generaciones futuras, ocupa un papel fundamental.

Durante todo el año se desarrollan campañas informativas a través de redes sociales, medios de comunicación,

*web* corporativa, vídeos, etc., y campañas en municipios a través de folletos, información en las facturas, *banner* en medios locales, etc.

### Campaña #NoLoTires

El objetivo de la campaña es informar, concienciar y educar a la población en los hábitos cotidianos relacionados con el uso de los saneamientos urbanos: lavabos, fregaderos, inodoros.

Los residuos que, en ocasiones, se tiran a los desagües domésticos, y que llegan al alcantarillado urbano, pueden provocar importantes daños ambientales y económicos. Con la crisis sanitaria provocada por el coronavirus esta situación se ha agravado. Los elementos de protección, como mascarillas, deben desecharse de manera correcta para evitar que acaben abandonados en entornos naturales. No olvidemos que estos se pueden convertir en focos de contagio y, por supuesto, nunca deben arrojarse al inodoro.

En abril de 2021, con motivo del Día de la Tierra, Aqualia ha recuperado la campaña #NoLoTires, dirigida a concienciar a la población acerca de aquellas pequeñas acciones de nuestra vida diaria que afectan negativamente al ciclo integral del agua.



En verano, como todo el año,

## CUIDA DEL AGUA

### En el baño, utiliza solo la que necesitas

- Con una ducha en lugar de un baño ahorras 240 vasos de agua en cada ducha.
- Si cierras el grifo mientras te enjabonas, ahorras 600 vasos de agua en cada ducha.
- Usando un vaso de agua para enjuagarte los dientes, ahorras 40 vasos de agua por minuto.
- Usando la cisterna solo si es necesario, ahorras 80 vasos de agua en cada vez.



### En la cocina, utiliza solo la que necesitas

- Utiliza la lavadora y el lavavajillas a plena carga, se ahorran hasta 120 vasos de agua por lavado.
- No dejes el grifo abierto mientras frías la vajilla a mano.
- Lava las frutas y verduras en un recipiente con agua, no bajo el grifo.
- Reutiliza el agua para regar las plantas.



### En el jardín, utiliza solo la que necesitas

- Riega a primera o a última hora del día y procura usar agua utilizada anteriormente.
- Si es posible, instala riego por goteo.
- No utilices la manguera para lavar el coche, ahorrarás hasta 80 vasos de agua por minuto. Usa un recipiente.
- Elige plantas autóctonas, necesitan menos agua que las exóticas.



### Por el consumo de agua del grifo: Pásate a la jarra

El objetivo de esta campaña es promover el consumo de agua del grifo, mostrando a los ciudadanos todos los controles de calidad por los que pasa el agua hasta que llega a los hogares. De esta manera, Aqualia contribuye a la mitigación de la emergencia climática eliminando los plásticos, reduciendo la huella de carbono, etc.

### Campañas por las efemérides mundiales

Aqualia realiza diversas campañas con motivo de los días mundiales, con el fin de dar visibilidad a los principales desafíos ambientales, así como reconocimiento a iniciativas de terceros o a iniciativas propias que contribuyan a luchar contra la emergencia climática, la protección de la biodiversidad o la gestión eficiente del agua.



### DÍA MUNDIAL POR LA REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CO<sub>2</sub>

28 DE ENERO

Se da visibilidad a este día clave para la reflexión y la toma de decisiones en pro del cuidado del planeta y se cuentan los avances de Aqualia hacia la descarbonización.



### HORA DEL PLANETA

26 DE MARZO

La desaladora de Mutxamel, una de las instalaciones más avanzadas en materia de eficiencia energética, se sumó a la iniciativa del World Wide Fund for Nature (WWF) en 2021.



### DÍA DE LA TIERRA

22 DE ABRIL

La compañía puso en marcha una jornada de siembra de árboles en Colombia, en los alrededores de diferentes fuentes hídricas de los municipios donde opera la empresa.





### Seis medidas para impulsar el ODS 6

En el marco del sexto aniversario de la aprobación de los ODS, hito que se celebra cada 25 de septiembre, Aqualia se suma a la iniciativa #apoyamoslosODS que impulsa Pacto Mundial de Naciones Unidas España para promover la difusión de los ODS y dar a conocer la Década de Acción entre sus grupos de interés.

Para ello, Aqualia implicó a sus empleados en todo el mundo y les pidió su colaboración para avanzar en seis pasos clave para la consecución del ODS 6. Durante esa semana, doce empleados actuaron como altavoz para el resto de la plantilla y han protagonizado seis videos donde explican, de manera muy sencilla, las medidas que se deben acometer desde todos los ámbitos de la sociedad (instituciones, empresas, ciudadanos, etc.) para impulsar el cumplimiento del ODS 6: mejorar las infraestructuras,

reducir la contaminación, invertir en investigación, luchar contra la escasez hídrica, concienciar a la población y establecer alianzas son las seis metas prioritarias que marcan la hoja de ruta de Aqualia para contribuir a este Objetivo de Desarrollo Sostenible.

Todos estos videos se difundieron también en redes sociales con el hashtag #apoyamoslosODS.

### Campañas educativas

La sostenibilidad del recurso pasa por transmitir, sobre todo a las generaciones más jóvenes, hábitos responsables con respecto al agua, tanto en lo relativo a su consumo, como a su devolución al medio natural. Aqualia desarrolla contenido didáctico donde los niños y niñas, así como la comunidad educativa y cualquier ciudadano

pueden descubrir el mundo de la gestión del agua, el trabajo que hay detrás y cómo realizar un uso responsable del recurso.

Algunos ejemplos de estas acciones serían el Concurso Digital de Dibujo Infantil, la web [aqualiaeduca.com](http://aqualiaeduca.com), videos como el de *Los ODS como jamás te los han contado*, charlas y visitas educativas a nuestras instalaciones, eventos, etc.

### Sosteniblómetro

Durante 2021, se ha trabajado en una iniciativa que se lanzó en enero de 2022: el Sosteniblómetro, el primer medidor de conductas y hábitos sostenibles para los ciudadanos. Se trata de un sencillo test de 10 preguntas a través del cual el usuario puede medir lo sostenible que es en su día a día, lo que le ayudará, gracias al resultado obtenido, a reflexionar sobre qué hábitos podría corregir y cómo hacerlo. Para ello, se cuenta con una batería de preguntas, de modo que cada uno puede volver a realizar el test todas las veces que quiera.



La amenaza climática y la pandemia por la COVID-19 ha incrementado la preocupación de la sociedad por los temas medioambientales. Existe, sin duda, una clara tendencia hacia un estilo de vida más consciente, que invita a reflexionar acerca del impacto social y medioambiental de lo que se compra y se consume.

En este contexto, el Sosteniblómetro busca acercar el concepto de sostenibilidad a todas las personas, para que integren hábitos más sostenibles en su día a día, reflexionando sobre la coherencia entre sus actos y sus valores para que contribuyan con sus decisiones a los grandes desafíos globales.

### Digitalización de procesos para la protección ambiental

#### Promoción de la factura electrónica

La compañía mantiene la promoción del uso de la factura electrónica, contribuyendo al cuidado del medio ambiente al reducir la producción de papel y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> que se producen durante todo el proceso de producción y envío de las facturas en papel.

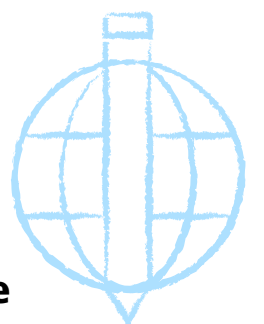


#### Promoción de la plataforma omnicanal

Aqualia apuesta por los canales telemáticos para la atención a los ciudadanos, adaptándose a sus necesidades, logrando evitar desplazamientos y reduciendo el consumo de papel, lo que supone reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, favorece que los clientes contacten con la empresa de manera inmediata para atender rápidamente cualquier incidencia en la red, lo que supone acortar los tiempos de actuación y evitar pérdidas innecesarias de agua.

En este sentido, como novedad, se está trabajando en la puesta en marcha de la firma electrónica de documentos por parte de los clientes.

**En 2021, Aqualia firmó un convenio de colaboración con APIA, la Asociación de Periodistas de Información Ambiental, con el objetivo de impulsar la divulgación de información rigurosa para el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente y los ecosistemas.**





# INNOVACIÓN

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



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, ecoeficiencia y herramientas de gestión inteligente para la eficiencia del recurso hídrico durante todo el ciclo, con especial atención en la pro-

tección de la biodiversidad en aquellas fases de mayor impacto potencial.

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



En 2021, la cifra dedicada a I+D ascendió a 5.093.646 €, una inversión que refleja la fuerte apuesta tecnológica de Aqualia.

### LE2 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

#### TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE LAS SOLUCIONES OBTENIDAS EN PROYECTOS DE I+D A LA PRODUCCIÓN

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 de acción	Portafolio de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	Mecanismos de transferencia tecnológica desde I+D a producción	Sensibilización de la plantilla
<b>Desempeño en 2021</b>	4 nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático.  01/06 - H2020 NICE 01/09 - Life Reseau 01/11 - Misiones Ecllosion 01/11 - Misiones Zeppelin	Acciones para la transferencia tecnológica desde I+D a producción.	Acciones de sensibilización de la plantilla realizadas durante el año.
<b>Desarrollo sostenible</b>	ODS 12, 9, 13	ODS 12, 9, 13	ODS 12, 9, 13

**RETO GLOBAL**  
Economía circular y cuidado del planeta

### PARTICIPACIÓN EN EL PRIMER CONGRESO DIGITAL DE LA AEDYR

En 2021, Aqualia presentó su actividad de I+D en la quinta sesión del primer Congreso Digital organizado por la Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR). Durante este encuentro se dieron a conocer las líneas estratégicas de la innovación de la compañía y se presentaron los proyectos más novedosos en las áreas de Calidad, Sostenibilidad, Gestión Inteligente y Ecoeficiencia.

Foto de los premiados (de izq. a dcha.): Jordi Palatsi (Accésit del Jurado), Patricio Hermosilla (ganador) y Andrés Sanabria (Accésit de los Empleados).



### Premios Aqualia de Innovación i4U

En el marco del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, la sensibilización de la plantilla en torno a los temas de transferencia tecnológica e innovación ambiental se encuentra entre sus planes de acción. Con el objetivo de promocionar el talento humano y una cultura innovadora entre sus equipos, en 2021, Aqualia lanzó los Premios Aqualia de Innovación i4U. Esta iniciativa, dirigida a toda la plantilla a nivel global, permitirá identificar potenciales soluciones innovadoras para mejorar la calidad de procesos y servicios, la preservación de la salud o el respeto al medio ambiente. Estos premios han implicado a más de 10.000 potenciales innovadores y ha contado con 48 propuestas en su primera edición.



A través de la implementación de iniciativas como los Premios i4U, Aqualia contribuye a la generación de cambios estructurales en su modelo de producción y cultura, implicando directamente a sus trabajadores y directivos,

en línea con los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), ODS 9 (Industria, innovación e infraestructura) y ODS 12 (Producción y consumo responsables).



Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Lleida, Cataluña, España.

### Economía circular: clave en la descarbonización

El modelo de negocio de Aqualia incorpora, en sí mismo, el concepto de economía circular al prestar servicios de captación, tratamiento, almacenamiento, distribución, saneamiento y depuración, incluyendo la reutilización y re inserción del agua en el ciclo natural. Adicionalmente, y para reducir los impactos negativos sobre el entorno, los recursos hídricos que se utilizan en las operaciones se depuran, eliminando los residuos y garantizando las mejores condiciones a la hora de devolver el agua a la naturaleza. De esta forma, y dada la escasez de este recurso, Aqualia desarrolla un papel fundamental para el aprovechamiento y la gestión sostenible del agua.

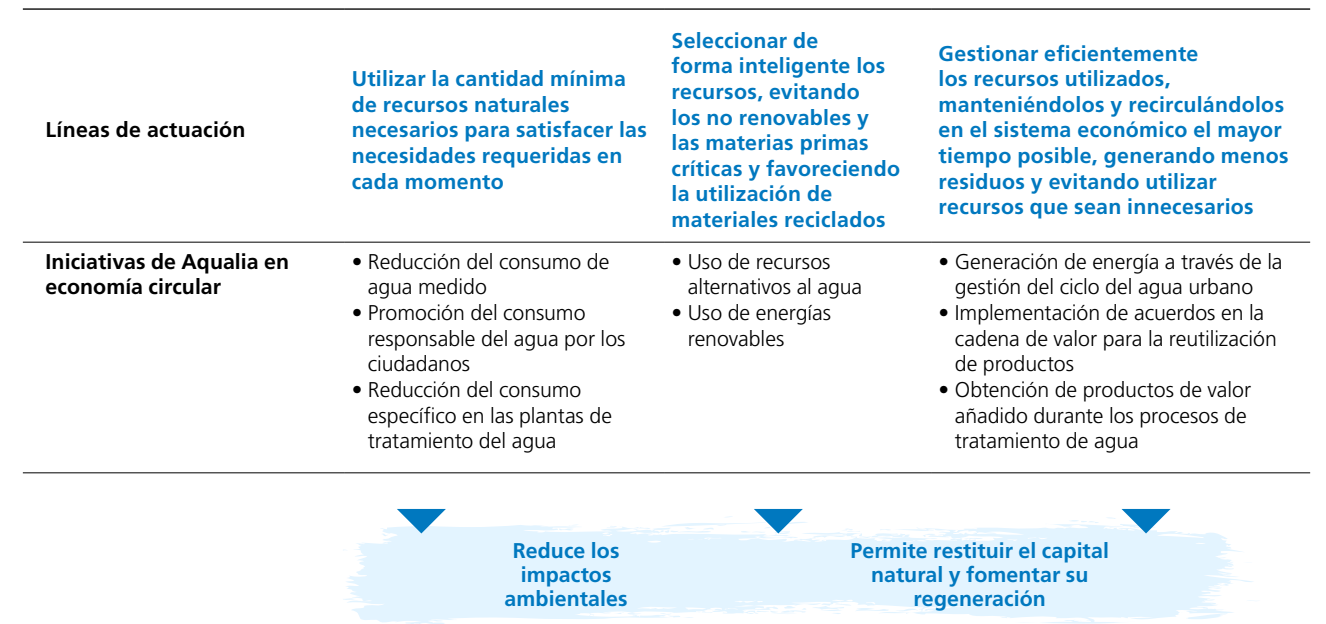
La Estrategia europea para el plástico en una economía circular (Estrasburgo, septiembre 2018) y el Plan de Acción para la economía circular (Bruselas, marzo 2020) marcan los grandes desafíos globales en economía circular en el área de actuación de Aqualia. Asimismo, se siguen regulaciones específicas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

Para dar respuesta a estos desafíos globales, Aqualia ha desarrollado un modelo de economía circular de acuerdo

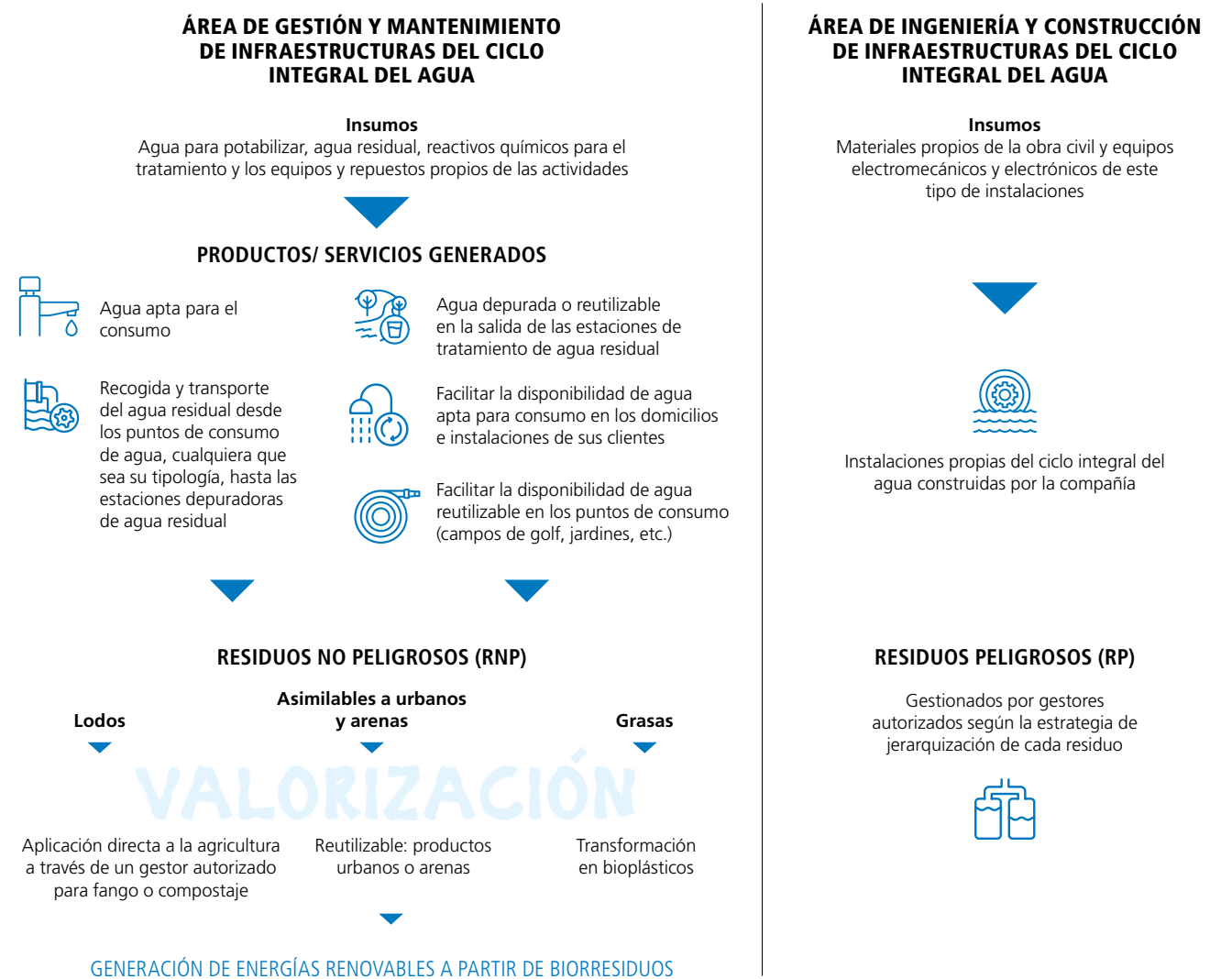
con los principios y requerimientos europeos, desarrollando líneas de investigación orientadas a la recuperación y transformación de materia orgánica para convertirla en subproductos *bio* que puedan tener una nueva vida. En este sentido, el objetivo de Aqualia es convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables, destinándolos a usos agrícolas o a su valorización energética. Entre estas líneas cabría destacar:

- 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 2021.
- Utilización de tecnologías innovadoras para la recuperación de recursos hídricos y mejoras ambientales > Proyecto Life Intext, 2019-2023.

### MODELO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN AQUALIA\*



\*Basado en la definición integradora de economía circular. CONAMA.





**RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS**

Residuos peligrosos generados y disposición (Tn)	Eliminación	Valorización	Total	% Eliminación	% Valorización
Grasas EDAR	149,57	46,85	196,42	76%	24%
Residuos con contenido en amianto (fibrocemento)	72,08	6,63	78,71	92%	8%
Aceites usados	15,33	18,35	33,68	46%	54%
Envases vacíos contaminados	7,66	11,60	19,26	40%	60%
Otros	115,50	21,31	136,81	84%	16%
Lodos EDAR	14.728,80	0,00	14.728,80	100%	0%
<b>Total</b>	<b>15.088,94</b>	<b>104,74</b>	<b>15.193,68</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>

Residuos no peligrosos generados y disposición (Tn)	Eliminación	Valorización	Total	% Eliminación	% Valorización
Lodos EDAR	10.688,80	317.112,30	327.801,10	3%	97%
Escombros	8.449,42	38.462,79	46.912,22	18%	82%
Residuos EDAR (desbaste + arenas)	11.621,62	5.389,05	17.010,67	68%	32%
Tierras	4.475,34	7.588,45	12.063,79	37%	63%
Lodos ETAP	245,27	2.539,13	2.784,39	9%	91%
Otros	2.790,92	3.056,36	5.847,28	48%	52%
<b>Total</b>	<b>38.271,37</b>	<b>374.148,08</b>	<b>412.419,45</b>	<b>9%</b>	<b>91%</b>

**Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático**

La innovación en Aqualia se orienta 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.

Desde la compañía se desarrollan nuevas herramientas y soluciones tecnológicas que se transfieren a los proyectos vertebrados en torno a la calidad, la gestión inteligente, la ecoeficiencia y la sostenibilidad.

Durante 2021 se han concluido tres proyectos:

- 1 proyecto Interconecta (Feder): [AD-VISor](#)
- 2 proyectos del programa marco H2020 de la UE: [Sabana](#) y [Run4Life](#)

Se ha continuado, asimismo, con el desarrollo de otros 14 proyectos en marcha:

- 1 proyecto JPI WATERWORKS [MarAdentro](#) (se prorrogó hasta junio de 2022)

- 1 proyecto regional RIS3 Idepa en Asturias: [ReCarbon](#)
- 5 proyectos del programa europeo LIFE: [IntExt](#), [Ulises](#), [Infusion](#), [Phoenix](#) y [Zero Waste Water](#)

- 2 proyectos de la Iniciativa Común UE / Bio-Based Industries (BBI): [B-Ferst](#) y [Deep Purple](#)

- 4 proyectos del programa H2020 de la UE: [Scalibur](#), [Rewaise](#), [Sea4Value](#) y [Ultimate](#)

- 1 proyecto de formación Marie Skłodowska Curie (MSCA): [Rewatergy](#)

Gracias a las convocatorias de 2020, se han podido iniciar dos nuevos proyectos en 2021:

- 1 del programa europeo LIFE: [Reseau](#)
- 1 del programa H2020 de la UE: [NICE](#)
- Y 2 proyectos nacionales de la convocatoria Misiones: [Zeppelin](#) y [Ecllosion](#)





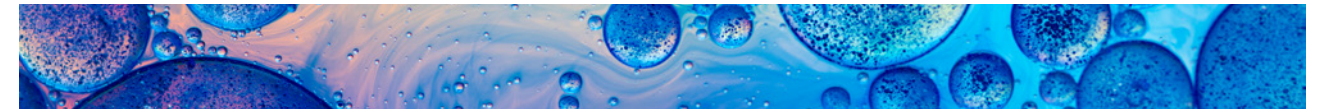


**LÍNEAS DE TRABAJO**



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

Líneas de trabajo	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2021
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/ Circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050
L1, L2	<b>Life Zero Waste Water (2024)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Demostrar el tratamiento combinado de Agua Residual Urbana (ARU) y de la Fracción Orgánica de Residuos Sólidos Urbanos (FORSU) con el reactor anaeróbico AnMBR.	Producción de biometano.	Reducción del consumo eléctrico.  Se une a la iniciativa la pyme portuguesa Simbiente para desarrollar un sistema avanzado de gestión, combinado con el seguimiento en línea de la calidad microbiológica por la pyme austriaca VWS (Vienna Water Systems).
L1, L2	<b>Life Infusion (2024)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Preparar los parámetros de diseño de futuras plantas de recuperación de recursos de AMB y evaluar las tecnologías.		Sustitución de la energía eléctrica.  Se optimiza el sistema de digestión de lixiviados con las tecnologías de Aqualia, AnMBR y ELAN, añadiendo un sistema de <i>stripping</i> de amonio de la pyme belga Detricon. También participan dos entidades de gestión de residuos, Cogersa en Asturias y AMIU en la región de Génova/Italia para evaluar las opciones de implementar las soluciones en sus plantas.
L1, L6	<b>Life Reseau (2025)</b> Tipología programa: Europeo	Sistema de biopelícula avanzado que multiplica la capacidad de tratamiento biológico: mejora de la reacción de la EDAR a la variación de caudal y limita la necesidad de espacio.		Reducción del consumo eléctrico.  Se construirá en la EDAR de Moaña un reactor granular aerobio de 500 m³ para tratar hasta 2.000 m³/d de agua residual.
L1, L2, L4, L6	<b>H2020 Run4Life (2021)</b> Tipología programa: Europeo Fase: Final	Recuperación de nutrientes a partir de la separación de aguas grises y negras.	Producción de bioenergía.	Energía autogenerada.  (Zona Franca de Vigo) Se han testado varias opciones de recuperación de nutrientes, seguidos de oxidación avanzada para eliminar virus y contaminantes emergentes para favorecer el reúso. Se ha preparado una instalación prototipo a mayor escala en Balaídos.  (Sneek) Se han instalado nuevos inodoros por vacío en unas treinta casas, con un consumo mínimo de agua, facilitando la digestión termófila directa de las aguas negras en un novedoso biorreactor que permite una producción directa de un fertilizante.

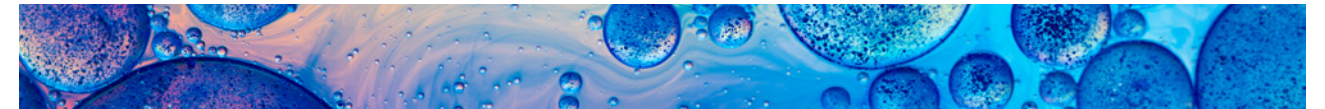


Líneas de trabajo	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2021
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/ Circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050
L1, L5	<b>H2020 Rewaise (2025)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Recuperación de materiales de las salmueras, el reúso de aguas residuales y su transformación en subproductos, y la simulación de calidad de agua, procesos y redes.	Transformación de aguas residuales en energía.	Desalación sostenible y nuevas membranas.  Junto con 7 pymes y varias universidades en Croacia, Italia, Polonia, República Checa, Suecia y Reino Unido, se implementan nuevas soluciones de economía circular y gestión digital en laboratorios vivos.
L2, L4, L5	<b>Interconecta AD-VISor</b> Tipología programa: Nacional Fase: Final	Convertir residuos industriales en bioenergía.	De los residuos de la industria cárnica se produce biocombustible para los vehículos de la EDAR.  El aumento de la producción de biogás se ha aprovechado con un sistema ABAD Bioenergy® de <i>upgrading</i> del biometano.	Se ha incrementado la autosuficiencia energética de la depuradora.  La producción de biogás, y su enriquecimiento con el proceso ABAD Bioenergy®, ha permitido suministrar biometano a vehículos del servicio.  Se ha demostrado el proceso ELSAR, un nuevo reactor anaeróbico con intensificación bioelectroquímica.  Se ha evaluado la transformación de los residuos grasos en bioplásticos.  Se ha demostrado el valor fertilizante de los subproductos en colaboración con agricultores de la región.
L6	<b>JPI WATERWORKS Maradentro (2022)</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Nacional	En la EDAR de Medina del Campo se construirá un sistema de infiltración de 400 m² para el tratamiento avanzado de agua depurada y su reutilización en la Recarga de Acuíferos.		Con los institutos científicos se desarrollarán herramientas de diseño y simulación del sistema, optimizando la operación y los costes de la eliminación de contaminantes emergentes, comparándolos con los correspondientes a tratamientos terciarios convencionales.  Desarrollo de herramientas de diseño y simulación del sistema para optimizar la operación y los costes de la eliminación de contaminantes emergentes.
L5, L6	<b>RIS3 IDEPA Recarbon (2022)</b> Tipología programa: Nacional Fase: Final		Se testa la viabilidad de los Biochar para la limpieza del biogás en las EDAR de Jerez, Chiclana y Lleida, así como la desodorización en las EDAR San Claudio y Lúarca.	Desarrollo de métodos avanzados de análisis de microcontaminantes para evaluar las novedosas unidades de absorción con carbón activo optimizadas a partir de Biochar.





Líneas de trabajo	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2021
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/ Circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050
L1	<b>H2020 Scalibur (2022)</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Europeo	Tratamientos de fangos de la EDAR. Convertir materia orgánica en subproductos.	Conversión de residuos en valor energético a través de la producción de biometano y su utilización como combustible vehicular.	Energía recuperada de las EDAR y sólidos urbanos para combustible vehicular. Ha implementado nuevos tratamientos de fangos en la EDAR Estiviel (Toledo), testando mejoras en el espesamiento y la digestión dual en dos etapas, y simplificando la estabilización de lodos sin estructuras calentadas de hormigón. El proyecto ha facilitado primeras actividades de innovación en SmVaK, en República Checa, para convertir materia orgánica en subproductos y bioenergía, y se construyen prototipos en la EDAR Karviná.
L6	<b>H2020 MSCA REWATERGY (2023)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Investigador en Universidad de Cambridge, enfocado en la producción de hidrógeno a partir del amonio en agua residual.	Universidad de Ulster, desarrollo de procesos de foto y electrodesinfección para eliminar microcontaminantes en aguas potables o residuales.	Patente europea otorgada el 12.08.20 junto con la Universidad Rey Juan Carlos. Ya opera un primer prototipo en Toledo-Estiviel.
L2, L5	<b>H2020 BBI Deep Purple (2023)</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Europeo	Desarrollar trabajos de biorrefinería para producir y recuperar celulosa y plásticos utilizando materia orgánica de aguas residuales y residuos urbanos.	Sin aportación de energías fósiles externas, tratamiento de aguas residuales y residuos urbanos para generar nuevos materiales y biocombustibles.	Un reactor 10 veces mayor se planifica para la EDAR de Linares. Se preparan actividades paralelas también en las EDAR de SmVaK en República Checa.
L4	<b>H2020 BBI B-Ferst</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Europeo	Desarrollar y evaluar nuevos biofertilizantes a partir de residuos urbanos y subproductos de la depuración.	Evitar la energía necesaria en la generación de fertilizante artificial (urea).	Reducción de la huella de carbono en la producción de fertilizantes. Análisis del potencial de materias primas recuperadas de RSU y efluentes como fertilizantes en España, Italia y República Checa. Construcción de un sistema de precipitación de estruvita en la EDAR de Jerez.
L3,L4	<b>H2020 Sea4Value (2024)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Recuperación de recursos de las salmueras concentradas en las estaciones de desalación de agua de mar (EDAM). Alternativa a la extracción de mineral tradicional, generando nuevas materias primas y una nueva fuente de ingresos para la desalación. Reduce los vertidos y emisiones.		Se evaluará la implantación de unidades pilotos en las varias EDAM operadas por Aqualia, con análisis del impacto técnico y económico. Se trabaja en la concentración solar de salmueras, la precipitación selectiva de magnesio, la obtención de dióxido de cloro y la optimización de la remineralización de permeado con calcita micronizada, reduciendo el consumo de CO <sub>2</sub> , la turbidez y el tamaño de la instalación.



Líneas de trabajo	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2021
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/ Circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050
L2, L5	<b>H2020 Ultimate (2024)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo		Comparación de los reactores anaeróbicos FBBR (Elsar) y AnMBR a escala de 20 m <sup>3</sup> /h para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible.	En la EDAR de Mahou en Lérida, operada por Aqualia, se está instalando un reactor anaeróbico fluidizado (FBBR / Elsar) a escala industrial, que después será comparado a un AnMBR para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible. Se estudia también la codigestión de la levadura. Se estudia también la codigestión de la levadura y el apoyo a otro socio del proyecto, Aitasa en Tarragona, donde Aqualia construye un nuevo tratamiento de efluentes industriales.
L2, L5	<b>Life IntExt (2023)</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Europeo	Simplificar el reúso de agua con soluciones descentralizadas.	Evaluar y adaptar tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar el coste energético.	Adapta tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar huella de carbono y residuos, tratando de dar soluciones sostenibles y económicas. Arrancó la plataforma de demostración de tecnologías en la EDAR de Talavera, que permitirá una oferta a medida a urbanizaciones aisladas.
L1, L2, L4	<b>Life Ulises (2022)</b> Iniciado en 2019 Tipología programa: Europeo	Favorecer el reúso de agua en salida de EDAR.	Transformar una EDAR convencional en una "factoría de producción de energía".	Mejora la digestión con hidrólisis y se aprovecha el biogás para eliminar la huella de carbono de las EDAR. Se ha implantado en la EDAR de El Bobar, en Almería, el pretratamiento anaeróbico con el reactor PUSH. Para mejorar el balance energético se intensifica la digestión con hidrólisis para utilizar el biometano como combustible vehicular con un sistema de afino ABAD Bioenergy® y un dispensador.
L2, L5	<b>H2020 Sabana (2021)</b> Tipología programa: Europeo Fase: Final	Producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes.	Utilizar algas para la producción de oxígeno sin electricidad.	Reducción de huella de carbono. Se ha optimizado la producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes a partir de algas, y en las EDAR gestionados por Aqualia en Mérida (Badajoz) y Hellín (Albacete) se han implantado dos biorrefinerías a partir de cultivo de algas que suman cinco hectáreas.
L4	<b>Life Phoenix (2024)</b> Iniciado en 2020 Tipología programa: Europeo	Optimiza el tratamiento terciario para alcanzar los objetivos más ambiciosos de la nueva regulación europea de reutilización de agua (EU 2020/741).		Se han diseñado tres plantas móviles: una de tratamiento físico químico de 50 m <sup>3</sup> /h, una de filtración de 30 m <sup>3</sup> /h y una de ultrafiltración de 20 m <sup>3</sup> /h.

## Personas comprometidas con los ciudadanos

CENTRADOS EN GENERAR UN ENTORNO  
LABORAL DE CALIDAD Y BIENESTAR

IGUALDAD,  
DIVERSIDAD

EMPLEABILIDAD Y DESARROLLO PERSONAL  
PARA NUESTROS PROFESIONALES

LIDERAZGO  
PREVENTIVO



**Las personas, su bienestar personal y su desarrollo profesional, son el principal objetivo del departamento de Personas y Cultura de Aqualia. En torno a ellas gira el proyecto estratégico Be Aqualia, de transformación cultural en la compañía.**



# BIENESTAR

## Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar

### META 8.5



### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y % DE SUBIDA CON RESPECTO A 2020

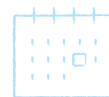
	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados	8.562	1.963	<b>10.525</b>	7.836	1.982	<b>9.818</b>	-8%	1%	<b>-7%</b>



**EDAD MEDIA**  
45,50  
años



**MUJERES EN PLANTILLA**  
18,65% en 2020  
20,19% en 2021



**ANTIGÜEDAD**  
12,14  
años



### CLASIFICACIÓN POR JORNADA LABORAL Y SEXO

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados a tiempo completo	6.924	1.624	<b>8.548</b>	6.999	1.663	<b>8.662</b>	1%	2%	<b>1%</b>
Nº de empleados a tiempo parcial	342	339	<b>681</b>	328	319	<b>647</b>	-4%	-6%	<b>-5%</b>
Nº de empleados con jornada sin asignar <sup>8</sup>	1.296	0	<b>1.296</b>	509	0	<b>509</b>	-61%	0%	<b>-61%</b>

<sup>8</sup> Contratos de la obra de ABU RAWASH: no se cuenta con el detalle.

### CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONTRATO Y SEXO

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de empleados con contrato fijo	6.330	1.699	<b>8.029</b>	6.436	1.739	<b>8.174</b>	2%	2%	<b>2%</b>
Nº de empleados con contrato temporal	2.227	260	<b>2.487</b>	1.392	240	<b>1.633</b>	-37%	-8%	<b>-34%</b>
Nº de empleados con contrato fijo discontinuo	5	4	<b>9</b>	8	3	<b>11</b>	60%	-25%	<b>22%</b>
Nº de empleados con horas no garantizadas	-	-	<b>0</b>	-	-	<b>0</b>	-	-	<b>0</b>

El equipo decreció en 2021 un 7%, llegando a los 9.818 empleados en total. Esta reducción se debe a la finalización de la obra de la fase 1-A de la planta de ABU RAWASH.

Así, actualmente, un 68% de los empleados de la compañía se concentran en España.

### NUEVAS CONTRATACIONES

Más información: Anexo 7. GRI 401-1.

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Nuevas contrataciones</b>	<b>1.073</b>	<b>283</b>	<b>1.356</b>	<b>825</b>	<b>277</b>	<b>1.102</b>	<b>-23%</b>	<b>-2%</b>	<b>-19%</b>
Hasta 35 años	348	139	<b>487</b>	404	177	<b>581</b>	16%	27%	<b>19%</b>
Entre 35 y 55 años	568	137	<b>705</b>	385	95	<b>480</b>	-32%	-31%	<b>-32%</b>
Más de 55 años	157	7	<b>164</b>	36	5	<b>41</b>	-77%	-29%	<b>-75%</b>
Tasa de nuevas contrataciones hasta 35 años	30%	36%	<b>32%</b>	34%	43%	<b>36%</b>	3,84	6,86	<b>4,67</b>
Tasa de nuevas contrataciones entre 35 y 55 años	10%	10%	<b>10%</b>	7%	7%	<b>7%</b>	-2,12	-2,86	<b>-2,27</b>
Tasa de nuevas contrataciones más de 55 años	11%	3%	<b>10%</b>	2%	2%	<b>2%</b>	-8,46	-1,29	<b>-7,58</b>
<b>Totales tasa nuevas contrataciones</b>	<b>13%</b>	<b>0,36%</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>-2,07</b>	<b>13,61</b>	<b>-1,71</b>

### ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Más información: Anexo 7. GRI 401-1.

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Rotación del personal voluntaria</b>	<b>138</b>	<b>73</b>	<b>211</b>	<b>222</b>	<b>109</b>	<b>331</b>	<b>61%</b>	<b>49%</b>	<b>57%</b>
Hasta 35 años	49	38	87	92	47	139	88%	24%	60%
Entre 35 y 55 años	78	33	111	119	59	178	53%	79%	60%
Más de 55 años	11	2	13	11	3	14	0%	50%	8%
Tasa de rotaciones rango edad 1	4%	10%	6%	8%	11%	9%	3,55	1,53	3,08
Tasa de rotaciones rango edad 2	1%	2%	2%	2%	4%	3%	0,99	2,00	1,23
Tasa de rotaciones rango edad 3	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-0,02	0,31	0,03
<b>Totales tasa rotación</b>	<b>2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>1,22</b>	<b>2,27</b>	<b>1,37</b>

### IGUALDAD Y DIVERSIDAD: DISTRIBUCIÓN POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Nº de directivos</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>124</b>	<b>104</b>	<b>7</b>	<b>111</b>	<b>-10%</b>	<b>-22%</b>	<b>-10%</b>
Porcentaje frente al total	1,50%	0,12%	1,61%	1,35%	0,09%	1,45%	-10%	-22%	-10%
Hasta 35 años	2	-	2	1	-	1	-50%	-	-50%
Entre 35 y 55 años	80	8	88	69	6	75	-14%	-25%	-15%
Más de 55 años	33	1	34	34	1	35	3%	0%	3%
<b>Nº de mandos</b>	<b>843</b>	<b>217</b>	<b>1.060</b>	<b>887</b>	<b>219</b>	<b>1.106</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
Porcentaje frente al total	10,98%	2,83%	13,80%	11,55%	2,85%	14,39%	5%	1%	4%
Hasta 35 años	77	36	113	96	38	135	25%	7%	19%
Entre 35 y 55 años	556	162	718	582	158	740	5%	-2%	3%
Más de 55 años	210	19	229	209	22	231	0%	16%	1%
<b>Nº de técnicos</b>	<b>1.259</b>	<b>538</b>	<b>1.797</b>	<b>1.223</b>	<b>596</b>	<b>1.819</b>	<b>-3%</b>	<b>11%</b>	<b>1%</b>
Porcentaje frente al total	16,39%	7,00%	23,40%	15,92%	7,76%	23,68%	-3%	11%	1%
Hasta 35 años	342	144	486	338	178	516	-1%	24%	6%
Entre 35 y 55 años	709	358	1.067	671	379	1.050	-5%	6%	-2%
Más de 55 años	208	36	244	214	39	253	3%	7%	4%
<b>Nº de administrativos</b>	<b>361</b>	<b>797</b>	<b>1.158</b>	<b>354</b>	<b>867</b>	<b>1.221</b>	<b>-2%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>
Porcentaje frente al total	4,70%	10,38%	15,08%	4,61%	11,29%	15,90%	-2%	9%	5%
Hasta 35 años	70	119	189	66	139	205	-5%	17%	9%
Entre 35 y 55 años	219	594	813	216	621	837	-2%	5%	3%
Más de 55 años	72	84	156	72	107	180	0%	28%	15%
<b>Nº en otros puestos</b>	<b>5.984</b>	<b>401</b>	<b>6.385</b>	<b>5.268</b>	<b>293</b>	<b>5.561</b>	<b>-12%</b>	<b>-27%</b>	<b>-13%</b>
Porcentaje frente al total	1	0	1	1	0	1	-12%	-27%	-13%
Hasta 35 años	666	83	749	682	54	736	2%	-35%	-2%
Entre 35 y 55 años	4.397	256	4.653	3.628	178	3.806	-17%	-30%	-18%
Más de 55 años	921	62	983	958	61	1.020	4%	-1%	4%
<b>Total</b>	<b>8.562</b>	<b>1.962</b>	<b>10.524</b>	<b>7.836</b>	<b>1.982</b>	<b>9.818</b>	<b>-8%</b>	<b>1%</b>	<b>-7%</b>

### IGUALDAD Y DIVERSIDAD: REMUNERACIÓN POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL. BRECHA EN ESPAÑA

	2020			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Brecha*	Hombres	Mujeres	Brecha*	Hombres	Mujeres	Brecha*
Directivos	120.467	110.701	-8%	125.077	124.139	-1%	4%	12%	7,36 pp**
Mandos intermedios	44.697	37.828	-15%	44.275	39.621	-11%	-1%	5%	4,86 pp
Técnicos	32.951	28.011	-15%	32.474	28.045	-14%	-1%	0%	1,35 pp
Administrativos	27.697	24.218	-13%	27.349	23.921	-13%	-1%	-1%	0,03 pp
Otros puestos	25.378	16.750	-34%	26.172	17.430	-33%	3%	4%	0,60 pp

\*El cálculo de la brecha salarial es el siguiente: (media remuneración mujer – media remuneración hombre) / media remuneración hombre. La diferencia retributiva es debida a la percepción de complementos asociados a la prestación del trabajo, como pueden ser disponibilidades, nocturnidades, retenes, guardias, etc., que son realizadas mayoritariamente por hombres. Conforme al % de ocupación por género de la actividad de agua, según datos INE, es correlativo al % de distribución por género y prestación de estas tareas por hombres vs mujeres.  
\*\*Puntos porcentuales. Un punto porcentual es la unidad para la diferencia aritmética de dos porcentajes.

### Enfoque de actuación

Las personas, su bienestar personal y su desarrollo profesional, son el principal objetivo del departamento de Personas y Cultura de Aqualia. En torno a ellas gira el proyecto estratégico Be Aqualia, de transformación cultural en la compañía, que se traslada a todos los empleados de Aqualia de todos los países en los que opera.

Alineado con el Plan Estratégico y la visión de negocio de la compañía, Be Aqualia se dirige desde el mencionado departamento de Personas y abarca los siguientes siete bloques de acción, identificados como “activos de salud”:



Con el objetivo de convertirse en una organización saludable, en 2021, desde Be Aqualia se ha continuado trabajando en cada una de estas dimensiones, que cuentan con sus diferentes líneas de acción. Además, se trabajó en el despliegue de políticas, proyectos e iniciativas para contribuir con el objetivo de seguir avanzado en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro, identificado en el eje de Per-

sonas del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Esta línea se compone de siete líneas de trabajo, con sus respectivos planes de acción concretos e indicadores de desempeño para su monitorización.

A través de esta línea estratégica, Aqualia contribuye a los grandes desafíos globales en materia laboral, como son la formación, la empleabilidad, la igualdad, la diversidad, la inclusión social y los derechos humanos.





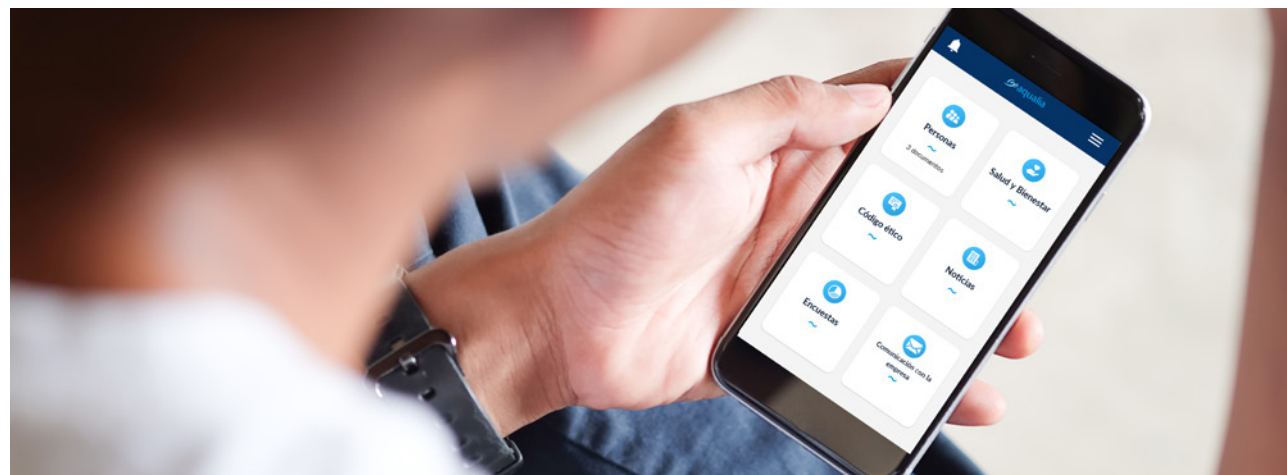
### Herramientas de diálogo con los empleados

Hacer partícipes a los empleados de los objetivos de Aqualia como organización, y conocer sus expectativas, es fundamental para la compañía. A raíz de la situación causada por la pandemia, la comunicación interna adquirió un estatus de máxima importancia por la necesidad de transmitir todo tipo de informaciones a la totalidad de la plantilla de Aqualia a través de los diferentes canales y formatos disponibles, tanto *online* como *offline*. Así, la compañía cuenta con diferentes herramientas de diálogo con las personas que forman parte de la compañía.

Durante 2021, se han enviado por e-mail 169 flashes informativos y 86 e-mailings, además de otras 42 comunicaciones desde la *app* Be Aqualia.

**E-MAILINGS**  
86

**FLASHES INFORMATIVOS**  
169



### Encuesta global sobre clima laboral

Como parte de su compromiso con la escucha, Aqualia ha realizado en 2021 una encuesta de clima laboral. Esta encuesta, que se realiza cada dos años, analiza diez dimensiones: comunicación, visión de empresa, cultura, conciliación, procesos, organización, desarrollo, relaciones, dirección, implicación, a las que se suman, en esta ocasión, preguntas clave relacionadas con la situación actual derivada de la pandemia iniciada en 2020 y cuyos efectos siguen estando presentes.

Con un 66,8% de participación, cabe destacar que en 2021 se han recogido opiniones de los empleados de España, México, Colombia, República Checa, Egipto, Francia, Italia, Omán y Portugal. El número de encuestados ha superado al de 2019, cuando solo se recogieron las opiniones de empleados en España. Destacan como temas a mejorar el desarrollo profesional y la promoción interna, así como la información sobre el desempeño de la compañía.

#### PRINCIPALES RESULTADOS 2021

**95,1%**  
de encuestados reconoce que le gusta su trabajo.

**88,7%**  
indica que se siente orgulloso/a de trabajar en Aqualia.

**80,3%**  
de los encuestados ha manifestado que se ha sentido acompañado/a y apoyado/a por la empresa en tiempo de confinamiento.

# OPORTUNIDADES

## Igualdad, diversidad

Aqualia apuesta por la población laboral diversa y con igualdad de oportunidades

El firme compromiso y la apuesta de Aqualia por la igualdad y por la diversidad e inclusión se entiende desde el sentido más plural. La compañía, miembro de pleno

derecho del Pacto Mundial desde 2020, tiene un fuerte compromiso con la defensa de la identidad, la dignidad y la igualdad de las personas, dentro y fuera de la compañía.

### LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

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



<b>Línea de trabajo</b>	<b>Mejora continua en materia de conciliación y diversidad</b>	
<b>Plan de acción</b>	<b>Formación, sensibilización en conciliación a la cadena de proveedores y comunicación de medidas Be Aqualia adaptadas a diferentes colectivos</b>	<b>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</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	18,6% de mujeres en puestos directivos y mandos intermedios.	86,6% satisfacción global en la encuesta de clima de Aqualia.
	<b>OBJETIVO</b> Conforme al III Plan de Igualdad vigente	<b>OBJETIVO</b> Incrementarlo cada año
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 5.5	Meta 8.5



### Diversidad e inclusión social

Más allá de los requerimientos legislativos, Aqualia gestiona la diversidad a través de convenios de colaboración con diferentes asociaciones, que suscribe con el objetivo de crear un entorno laboral rico en perfiles diversos y también para atraer y potenciar a las personas que aportan innovación, creatividad, diferentes puntos de vista y el conocimiento de las diversidades culturales del mercado.

Entre estos convenios, es relevante la participación de la compañía en el Chárter de la Diversidad, al que se unió en 2018 y cuya firma ha renovado en 2021. Con ella, Aqualia manifiesta su respeto por las normativas vigentes en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación, y asume los siguientes principios básicos:

- **Sensibilizar:** los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad deben estar incluidos en los valores de la empresa y ser difundidos entre los empleados.
- Avanzar en la construcción de una **plantilla diversa**.
- Promover la **inclusión**.
- Considerar la **diversidad en todas las políticas de dirección** de las personas.
- Promover la **conciliación** a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
- Extender y comunicar el **compromiso a los grupos de interés**.

Otro ejemplo de la determinación de Aqualia por promover un entorno laboral de calidad que cumpla las expectativas de sus empleados es la adhesión a la alianza #CEOPorLaDiversidad, firmada por Félix Parra en el mes de marzo. Se trata de una iniciativa pionera en Europa, liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, para unir a las empresas y a las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión, siendo Aqualia la única empresa de su sector que forma parte de este acuerdo.

A nivel internacional, todas las medidas se trasladan a los empleados a través de los canales de comunicación y son gestionadas a través de Be Aqualia.

Aqualia extiende su compromiso con la diversidad a todos sus empleados, para hacerles ver de primera mano los beneficios que supone una empresa diversa. Este año se han llevado a cabo las siguientes formaciones:

### Formación en diversidad y estrategias de gestión

Impartida por la Fundación Adecco y dirigida a 21 personas del departamento de Personas y Cultura, con el objetivo de sensibilizar acerca de la corresponsabilidad en materia de gestión de la diversidad. Además, los participantes adquirieron herramientas para definir una estrategia de diversidad y poner en marcha iniciativas y proyectos que den respuesta a las metas fijadas.

### Sensibilización en diversidad e inclusión a toda la plantilla

Gracias a esta acción los empleados se familiarizaron y reflexionaron acerca de los conceptos de equidad, unicidad y unidad, para avanzar en la apuesta por la diversidad en Aqualia.

A la campaña han tenido acceso todos los empleados a través del Campus de formación. Además, para los empleados sin acceso a ordenador se está realizando una acción a través de cartelería en diferentes países adaptada al inglés, italiano, portugués y checo.

En total, 1.960 personas han completado la primera parte de la formación que continuará en 2022 y que tiene como retos:

- Fomentar una **cultura y liderazgo inclusivo** donde se gestione la diversidad teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones.
- Extender la cultura y liderazgo inclusivo en aquellos países donde Aqualia desarrolla su actividad siempre que se ajuste a la legislación y cultura de cada país. Con este reto Aqualia contribuye, además, al **desarrollo sostenible**.
- Reducir los **sesgos inconscientes de género y de discriminación** de las personas que intervienen en los procesos de selección. El fin es realizar procesos de selección objetivos, basados en los requisitos del puesto y no basados en sesgos subjetivos personales.



A la izquierda, la atleta paralímpica Desirée Vila. Arriba, miembros de la Asociación Abriendo Puertas de Moguer, Huelva, encargados de repartir las facturas del agua en el municipio.

### BUENAS PRÁCTICAS

#### Encuentro virtual por la diversidad

Como parte del compromiso de la compañía con la sensibilización y contribución a la mejora de la vida de las personas con discapacidad, Aqualia organizó un Encuentro virtual por la diversidad, en colaboración con Personas y Cultura y la Fundación Adecco, en el que participó la atleta paralímpica Desirée Vila, que dio una charla especialmente pensada para asistir en familia y centrada en los jóvenes de entre 12 y 18 años. Vila, que es un referente del atletismo paralímpico en España, transmitió en una motivadora charla la importancia de valores como la superación, el esfuerzo y el positivismo.

#### Por la inclusión laboral en Moguer

Además, también este año, Aqualia ha firmado un convenio con la Asociación Abriendo Puertas de Moguer (Huelva) para que jóvenes con discapacidad sean los que repartan las facturas que cada bimestre se envían a los clientes de la localidad.

## SENSIBILIZACIÓN

1.960

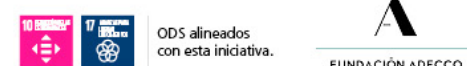
participantes han completado la primera parte de la formación sobre sensibilización en diversidad e inclusión que continuará en 2022.



aqualia | Igualdad y Diversidad

¿Te unes a la fiesta de la diversidad?

Aprenderemos cómo desarrollar los conceptos de equidad, unicidad y unidad.



**En 2021, junto a la Fundación Adecco, Aqualia ha continuado desarrollando el Plan Familia dirigido a hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33%. También mantiene el convenio de colaboración con la Fundación Síndrome de Down y con FSC Inserta de la Once.**





## Igualdad: Aqualia a la vanguardia del sector del agua

Como compañía pionera del sector en la aplicación de medidas que impulsan la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10), durante 2021 Aqualia ha seguido ejecutando su II Plan de Igualdad, en el que tanto la empresa como los sindicatos mayoritarios en el ámbito estatal reiteraron su compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

Además, Aqualia firmó y registró su III Plan de Igualdad 2021-2025, demostrando que su ambición es seguir mejorando en este ámbito.

Con la firma de este plan, Aqualia se convierte en pionera en el sector en la aplicación de planes de igualdad. Este posicionamiento le ha hecho merecedora, entre otros, del distintivo "Igualdad en la empresa" (DIE) del Ministerio de Igualdad, un reconocimiento que ostenta desde 2010.

Este nuevo plan es aplicable y vinculante para todas las personas trabajadoras que prestan servicios en cualquiera de los centros de trabajo que Aqualia, así como a los de las empresas filiales que tengan 50 o más personas trabajadoras y en las que la participación de Aqualia, directa o indirectamente, resulte superior al 50% del capital.

### Formación en materia de igualdad

Entre las iniciativas desarrolladas por la compañía en materia de igualdad de oportunidades, destaca la formación a 72 participantes en programas de impulso del talento femenino desde 2012, una iniciativa que durante la pandemia se ha seguido desarrollando en formato mixto.

Por otro lado, en 2021, 5.478 participantes se formaron en materias como la igualdad, la conciliación, la diversidad y la gestión de conflictos interpersonales.

Adicionalmente, la compañía se involucra con la igualdad comprometiéndose con las preocupaciones de sus empleados e involucrándose con ellas.

### Campañas: Día de la Mujer, Violencia de Género, etc.

La empresa sigue mostrando su compromiso contra la violencia de género mediante la puesta en marcha y participación en diferentes campañas de concienciación y sensibilización realizadas en diferentes municipios y siempre con la colaboración de la plantilla de Aqualia.

### Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial

En 2021, se ha celebrado una nueva edición del Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial de la Escuela de Organización Industrial (EOI), que cuenta con la participación de tres integrantes de la plantilla de Aqualia. La participación en este programa se enmarca en la Política de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres impulsada por la compañía.



**PARTICIPANTES**  
**5.478**

se formaron en 2021 en materias como la igualdad, la conciliación, la diversidad y la gestión de conflictos interpersonales.



Plantación de árboles en Talavera de la Reina, Toledo, con motivo del Día Internacional de la Mujer.



**Aqualia firmó y registró su III Plan de Igualdad 2021-2025, demostrando que su ambición es seguir mejorando en este ámbito.**

## CASOS DE ÉXITO EN MATERIA DE IGUALDAD

### ¿Quién hay detrás de la gestión del ciclo integral del agua?

Este año, el Día Internacional de la Mujer ha estado marcado por la crisis sanitaria. Bajo el lema "¿Quién hay detrás de la gestión del ciclo integral del agua?... Ellas también" Aqualia quiso reconocer el papel de las profesionales del agua y darles el protagonismo que merecen, destacando la labor de las mujeres. Para ello, la compañía habilitó la *web* [aqualiaigualdad.com](http://aqualiaigualdad.com) para que empleados, profesionales del sector y el público en general compartiesen sus fotografías y mensajes de apoyo a la igualdad de género con el *hashtag* #Aqualiaigualdad.

A cierre de la campaña, la *web* había registrado 3.546 sesiones de 2.115 usuarios de España, Colombia y EE. UU. Y, en total, se publicaron 464 fotos. También se difundieron mensajes en redes sociales, con un impacto de 21.480 impresiones en Twitter (número de veces que los usuarios vieron el tuit en Twitter) y 6.325 impresiones en LinkedIn.

### #Aqualiaigualdad. Ella también

Otra de las acciones destacadas de la compañía fue la celebración de un foro virtual con alrededor de 200 personas bajo el nombre "#Aqualiaigualdad. Ella también", a la que asistió la exministra de Asuntos Sociales (1988-1993) durante la transición, Matilde Fernández. En el evento, Fernández trasladó su firme convicción de seguir avanzando como sociedad en cuestiones de igualdad y señaló los esfuerzos de Aqualia para garantizar dos derechos humanos básicos: el agua y el saneamiento.

Por otro lado, el lunes 8 de marzo, Día Mundial de la Mujer, el CEO de Aqualia participó, junto a un grupo de mujeres representantes del talento femenino de las distintas áreas de negocio del Grupo FCC en el acto 'Café con Félix Parra'.

En el acto, Félix Parra destacó que la igualdad es un aspecto ético, pero también económico, señalando que el impulso laboral de la mujer debe ser fundamentalmente por su talento, pero las políticas de igualdad tienen que permitir que ese talento pueda ser identificado y promovido a las posiciones de responsabilidad en la empresa.

### Contra la violencia de género

Además, Aqualia ha financiado un campamento de talleres de empleo dirigido a mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos, que se realizará en verano de 2022. Durante una semana estas mujeres podrán centrarse en la búsqueda de empleo mientras sus hijos, de edades comprendidas entre los 4 y los 12 años, disfrutan de unos días de ocio y tiempo libre.

A esta campaña se suma la realizada bajo el lema "¡Da el salto!" para poner fin a la violencia de género, que invitaba a todos los ciudadanos a participar en el reto de igualar, saltando, la altura de la mayor cascada de agua del mundo: el Salto Ángel, un salto de agua de un kilómetro de caída.

Para participar había que compartir una foto saltando en la *web* [Aqualiacontigo.com](http://Aqualiacontigo.com) y compartirla en Twitter con el *hashtag* #AqualiaContigo. La masiva respuesta que este año ha recibido la campaña ha hecho que administraciones de diferentes localidades y de varios países, con sus alcaldes y concejales a la cabeza de la participación ciudadana, se hayan sumado a la propuesta haciéndola totalmente suya.



Evento "Café con Félix Parra".

### #EmpleoParaTodas

Aqualia trabaja en alianza con la Fundación Adecco para alcanzar un futuro sostenible e igualitario. Cada año, este trabajo se materializa en la realización del informe #EmpleoParaTodas de la Fundación Adecco, que en 2021 alcanzó la octava edición. Fruto del acuerdo entre ambas entidades, en 2021 Aqualia, ha apoyado un taller de empleo para mujeres del sector logístico. De las ocho mujeres en riesgo de exclusión social que participaron en esta iniciativa, cinco se encuentran en la actualidad trabajando.





Centro de atención telefónico Aqualia contact.

### Conciliación: avanzamos en nuestro compromiso con la calidad de vida de nuestros empleados

Para Aqualia, la búsqueda del equilibrio entre la vida profesional y personal de sus empleados es prioritaria, un compromiso que mantiene y se refleja en su certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Además de esta certificación, la compañía ha trabajado también en sus propios objetivos de conciliación para 2021-2023. Estos objetivos, que abarcan a todos sus empleados en todos los países en los que opera la compañía, han sido aprobados por la dirección de la empresa y son los siguientes:

- Analizar y segmentar el “Catálogo de Medidas Be Aqualia” con el fin de adecuarlo a las necesidades reales de los diferentes colectivos.

- Comunicar las “Medidas Be Aqualia” de forma eficaz por colectivos.
- Extender la cultura/ liderazgo en conciliación a todas las áreas donde opera.
- Extender la cultura EFR a la cadena de valor en todos los países donde opera.

### Campaña de Formación Psicoeducativa de Salud y Bienestar

Con el objetivo de dar a conocer los beneficios de la conciliación familiar y fomentar el bienestar entre los empleados, Aqualia realizó una campaña Psicoeducativa de Salud y Bienestar, realizada por Affor y comunicada vía e-mail y a través de la *app* Be Aqualia.

### BUENA PRÁCTICA

#### Celebración del Family Day

Se trata de un evento especial para las familias del Centro de Atención al Cliente (CAC) de Aqualia, englobado dentro del plan EFR (Empresa Familiarmente Responsable) de la compañía. El Family Day consistió en una visita a la depuradora Estiviel, en Toledo, donde se mostró a padres e hijos el funcionamiento de la planta. A continuación, el grupo participó en una yincana de diversas pruebas educativas con las que aprendieron diversas cuestiones sobre el ciclo del agua y su cuidado. Las treinta personas participantes valoraron muy positivamente la organización del evento.



# EMPLEABILIDAD

## Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales

### LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

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



Línea de trabajo	Gestión del conocimiento	Plan de apoyo al expatriado	Formación y espacios de encuentro
Plan de acción	Campus de formación de la empresa	Plan de comunicación del expatriado	Visitas del CEO, foros y jornadas de encuentro
Desempeño en 2021	Nº de horas de formación persona y año:  10,45 España 12,17 Internacional 11 Total Nº de horas de formación persona y año	Plan de comunicación Be International	Eventos y jornadas internas
Desarrollo sostenible	Meta 8.5	Meta 8.8	Meta 8.8



### Formación para afrontar los retos futuros del sector

En Aqualia, la formación está ligada a los objetivos estratégicos de la compañía, a la mejora del desempeño de las funciones de los trabajadores y a velar por la salud y el bienestar.

El imparable peso que adquieren en una compañía como Aqualia la innovación tecnológica y la digitalización, sumado a la internacionalización de sus equipos, convierte la formación de los empleados en un punto crucial de la estrategia de la compañía. Con el objetivo de impulsar esta área se trabaja en el desarrollo de una formación adaptada a los requerimientos de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.



**PRINCIPALES MAGNITUDES DE FORMACIÓN EN ESPAÑA E INTERNACIONAL**

	2020			2021			Var. 20/21		
	España	Internacional	Total	España	Internacional	Total	España	Internacional	Total
Cursos realizados	460	878	<b>1.338</b>	503	1.058	<b>1.561</b>	9%	21%	<b>17%</b>
Participantes formados	31.222	4.912	<b>36.134</b>	16.704	7.718	<b>24.422</b>	-46%	57%	<b>-32%</b>
Nº mujeres formadas	10.871	997	<b>11.868</b>	5.771	518	<b>6.289</b>	-47%	-48%	<b>-47%</b>
Nº hombres formados	20.351	3.921	<b>24.272</b>	10.933	7.200	<b>18.133</b>	-46%	84%	<b>-25%</b>
% absentismo	15%	2%	<b>9%</b>	16%	3%	<b>13,6%</b>	7%	50%	<b>51%</b>
Nº horas recibidas	68.880	26.113	<b>94.993</b>	73.784	31.513	<b>105.297</b>	7%	21%	<b>11%</b>
Media de horas de formación (respecto al total de empleados por género)	10,26	14,73	<b>9</b>	10,45	12,17	<b>11</b>	2%	-17%	<b>22%</b>
Costes de formación (€)	491.728	123.213	<b>614.941</b>	538.504	261.525	<b>800.029</b>	10%	112%	<b>30%</b>

Este año, debido a la situación causada por la pandemia, el criterio seguido por Aqualia para la ejecución del Plan de Formación 2021 ha sido realizar, hasta el mes de septiembre, la formación obligatoria y aquella que se pudiera impartir de forma eficaz mediante metodologías virtuales y de teleformación a través de plataformas *online* como el Campus de formación corporativo.

A nivel global, en todos los países donde Aqualia desarrolla su actividad, se han organizado, en 2021, 1.561 cursos de formación para un total de 24.422 participantes (18.133 hombres y 6.289 mujeres) que, en total, han recibido 105.296 horas de formación. Cabe destacar que la compañía ha puesto especial énfasis en las materias de igualdad y diversidad, para las que se han invertido 5.260 horas.



	2020*			2021			Var. 20/21		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación a directivos	4.210	680	<b>4.890</b>	3.744	703	<b>4.447</b>	-11%	3%	<b>-9%</b>
Horas de formación a mandos intermedios	12.511	4.524	<b>17.035</b>	19.547	7.191	<b>26.738</b>	56%	59%	<b>57%</b>
Horas de formación a técnicos/as	9.375	6.761	<b>16.136</b>	18.277	16.038	<b>34.315</b>	95%	137%	<b>113%</b>
Horas de formación a administrativos/as	2.169	7.721	<b>9.890</b>	2.412	5.579	<b>7.991</b>	11%	-28%	<b>-19%</b>
Horas de formación a otros puestos	19.159	1.770	<b>20.929</b>	30.841	965	<b>31.806</b>	61%	-45%	<b>52%</b>
Media de horas de formación a directivos	37	76	<b>39</b>	36	100	<b>40</b>	-2%	33%	<b>2%</b>
Media de horas de formación a mandos intermedios	15	21	<b>16</b>	22	33	<b>24</b>	49%	58%	<b>50%</b>
Media de horas de formación a técnicos/as	7	13	<b>9</b>	15	27	<b>19</b>	101%	114%	<b>110%</b>
Media de horas de formación a administrativos/as	6	10	<b>9</b>	7	6	<b>7</b>	13%	-34%	<b>-23%</b>
Media de horas de formación a otros puestos	3	4	<b>3</b>	6	3	<b>6</b>	83%	-25%	<b>74%</b>

\*En 2020 se han incluido únicamente las horas de formación de España, por lo que no son magnitudes comparables.



El mercado laboral evoluciona cada vez más rápido. Es por ello, que Aqualia considera imprescindible acompañar y hacer crecer a los profesionales de la organización, manteniendo su motivación y resiliencia, en un contexto cada vez más digital, multicultural e internacional.

Es de destacar la formación en ciberseguridad, con 2.155 participantes, dirigida a concienciar a los trabajadores sobre su papel crucial en la seguridad de la información. Con ella, la compañía busca fomentar su cultura de seguridad y sentar las bases de la protección de su información confidencial y la de sus clientes y proveedores.

Además, se han continuado impartiendo cursos sobre las herramientas de Office 365 necesarias para el proceso de transformación digital, al que han asistido 490 personas.

Para fortalecer los lazos de unión entre todos los equipos, en octubre de 2021 la compañía publicó su nueva Política de Formación de Idiomas, que tiene como principales objetivos:

- Determinar perfiles según la necesidad del uso del idioma en Aqualia.
- Ampliar las opciones de aprendizaje multilingüe alineadas con la expansión internacional de Aqualia.
- Analizar las necesidades reales de aprendizaje del idioma de los alumnos actuales en función del alcance de su puesto determinando su perfil.
- Establecer diferentes metodologías de manera que se destinen más recursos de idiomas y planes de formación específicos.

- Incrementar la motivación, el desarrollo profesional y el aprovechamiento de las clases.

**El cumplimiento, parte de la cultura de Aqualia**

Asimismo, durante 2021, se ha seguido desarrollando la formación sobre el Código Ético y de Conducta y en materia de anticorrupción. Con el curso La relación con funcionarios públicos en el Grupo FCC se ha pretendido incidir en la importancia de tener clara la relación con funcionarios públicos y de identificar qué tipo de actuaciones o actividades deben evitarse, tomando como guía los principios de actuación establecidos en el Código Ético y de Conducta.

Por otro lado, desde Aqualia se promueve la formación específica, en casos concretos, en función del puesto y las necesidades que requiera. En el caso de Aqualia-Salitre (Bogotá, Colombia) se realizaron formaciones de portavocía para el Country Manager y el responsable de proyecto.

**Potenciamos las capacidades personales para formar a los profesionales del futuro**

**Un entorno laboral adaptado a las personas**  
Con la irrupción del teletrabajo en las compañías, la desconexión digital ha cobrado protagonismo. Conscientes y comprometidos con el cumplimiento de la jornada laboral y determinados a evitar la permanencia de sus empleados más allá del horario establecido, desde Aqualia se ha llevado a cabo una formación de desconexión digital en la que han participado 2.496 empleados.



El objetivo de esta formación ha sido contribuir a fomentar el derecho a la desconexión laboral: a no hacer uso ni conectarse a los medios telemáticos corporativos fuera del tiempo de trabajo y a prevenir el tecnoestrés entre los empleados.

### Liderazgo para una compañía del siglo XXI

Con la intención de capacitar a los líderes de la organización, que son los que motivan e inspiran al resto de empleados, se ha puesto en marcha el Programa Leading, cuyos contenidos se centraron en:

- Las personas, las emociones y su lugar en el entorno laboral.
- El propósito que une al equipo, la comunicación y la gestión de equipos y el nuevo liderazgo.

En esta última edición, el programa ha incluido un nuevo módulo sobre la importancia de la diversidad y la inclusión en el entorno empresarial.

### Acreditación de competencias profesionales

Aqualia continúa impulsando y desarrollando procesos de acreditación de competencias profesionales en las áreas de energía y agua, así como de seguridad y medio ambiente.

### Atracción y fidelización del talento

La selección y retención de talento en Aqualia está a cargo del Departamento de Selección y Prácticas Profesionales, que utiliza para ello distintas fuentes y métodos y garantizan la objetividad e igualdad de oportunidades en todos los procesos de selección e incorporación de las personas a la compañía.

Además de los procedimientos de convocatorias y procesos abiertos y la potenciación de la marca Aqualia como empleadora, este departamento es también el encargado de reforzar el sentimiento de orgullo de pertenencia entre la plantilla.

Ante el crecimiento de la compañía de los últimos años, durante 2021 se han implantado en Aqualia los nuevos procedimientos de selección de personal, que contemplan las modificaciones necesarias para la adaptación a las diferentes zonas y al negocio de Aqualia.

Otra acción llevada a cabo por la compañía ha sido la elaboración del Manual de Puestos Tipo. Así, se han desarrollado y detallado descripciones de todos los puestos de trabajo de la organización según familias profesionales y diferenciando dentro de cada puesto.

### Estrategia *Employer Branding* y proyecto Atracción de talento 4.0

Además, en 2021 se ha trabajado la imagen de marca empleadora de Aqualia a la hora de publicar las ofertas de empleo invirtiendo en el servicio de *Employer Branding* en aquellos canales de publicación habituales (Info-jobs, LinkedIn y Plataforma The Key Talent) y basándose en el Proyecto de Atracción de talento 4.0, especialmente de personas con perfil STEM (adaptación de Aqualia a la emergencia climática, a las nuevas tecnologías, a las energías renovables, etc.).

Además del perfil curricular de los/as candidatos/as, las competencias y habilidades de los mismos, la compañía busca talento que se ajuste a los valores y competencias clave, definidas previamente por la empresa.

### 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 (MI) al que tienen acceso todos los trabajadores del Grupo FCC. Igualmente, se está trabajando en planes de acción para alimentar la base de datos extraída de la web de Aqualia, redireccionando a los candidatos que llegan a través de otros canales.

- **Publicaciones externas:** media de unas 70 publicaciones mensuales en el ámbito nacional y servicios centrales de la compañía (nacional e internacional).

- **Procesos de selección:** media de 150 procesos de selección anuales por zona nacional y servicios centrales de la compañía (el dato incluye procesos de selección de producción y de estructura).

### Invertimos en el talento futuro

En cuanto a la incorporación del talento joven, en 2021 se han trabajado algunas modificaciones en el Procedimiento de Prácticas Profesionales que se implantará definitivamente en 2022 con un doble objetivo:

- Mejorar el procedimiento y los procesos de incorporación de personal en prácticas que supondrá el talento a futuro.
- Colaborar con la inserción laboral de Jóvenes en proyectos con un futuro claro y necesario para la consecución de un mundo sostenible.

La integración de talento joven es prioritaria para el departamento de Selección de Personal, que trabaja actualmente en un Plan de Integración de Jóvenes en la empresa. Con esa visión se han realizado algunas acciones a destacar hasta la fecha:

### Convenios con universidades, formación profesional y prácticas

En 2021, Aqualia ha renovado todos los convenios con universidades con las que colabora desde hace años y se han firmado otros con nuevas escuelas, universidades y centros de Formación Profesional en distintas comunidades (CUNEF, Universidad de Castilla-La Mancha y la Universidad de Málaga, entre otros).



### BUENA PRÁCTICA

#### Be International

Durante 2021, y ante el aumento del volumen de negocio de la compañía fuera de España, desde el departamento de Personas y Cultura de Aqualia se ha llevado a cabo la campaña interna Be International para dar a conocer a los empleados las posibilidades de desarrollo profesional en los diferentes proyectos internacionales que la empresa tiene en el extranjero.



# LIDERAZGO

## Liderazgo preventivo

### LE4 GESTIÓN DE PERSONAS

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



<b>Línea de trabajo</b>	<b>Empresa saludable, salud emocional y liderazgo preventivo</b>		
<b>Plan de acción</b>	<b>Promoción, evaluación y mejora de la salud</b>	<b>Proyectos psicosociales y salud emocional</b>	<b>Liderazgo preventivo</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	Desarrollo de iniciativas de salud.	Psicopack de salud emocional. Servicio para las familias de empleados.	Paseos de seguridad de la alta dirección.
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 3	Meta 8.8	Meta 8.8



## Seguridad, salud y bienestar laboral

Las actuaciones y prioridades del área de Salud y Bienestar siguen las líneas establecidas en el Plan Estratégico 2019-2021. Durante el ejercicio 2021, además, se ha realizado el desarrollo de las instrucciones técnicas de ám-

bito internacional de los países en los que Aqualia opera para la integración de la Salud y Bienestar en el sistema de gestión, según la ISO 45001.



### EJES DE ACTUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

01

**PRODUCCIÓN**  
Mejora e integración de la actividad preventiva

- 1.1. Análisis de actuaciones frente a riesgos críticos y/o relevantes.
- 1.2. Integración de la medicina del trabajo.
- 1.3. Empresa saludable.
- 1.4. Simplificación y facturación de tareas preventivas.

02

**DEPARTAMENTO DE SALUD Y BIENESTAR**  
Mejora y modernización

- 2.1. Capacitación y motivación para Técnicos de Seguridad y Salud.
- 2.2. Digitalización del departamento.
- 2.3. Facilitar y promocionar el conocimiento.

03

**DIRECCIÓN**  
Implementación de una cultura preventiva

- 3.1. Cultura de dirección Be Aqualia.
- 3.2. Aumento de la participación en la actividad preventiva.



Trabajadores de Salamanca, España.

Como balance general, en 2021, las actuaciones de la compañía, siempre guiadas por el Plan Estratégico, han venido marcadas por la actualidad, los diferentes escenarios y los requerimientos y responsabilidades derivadas y necesarias para limitar y minimizar el impacto de la crisis sanitaria por la COVID-19 en Aqualia, y siempre bajo las premisas de:

- Proteger a las personas, garantizando la seguridad de todo el personal de Aqualia, sus allegados y personas de su círculo, los colaboradores y subcontratistas, los suministradores y demás personal que trabaja para el buen fin de la gestión del ciclo integral del agua. Y colaborando con las autoridades en el principio básico de limitar la propagación del virus, definiendo todas las medidas de contención y confinamiento compatibles con el desempeño de nuestra actividad.
- Garantizar el suministro de agua y el saneamiento. Protegiendo las actividades y activos críticos de Aqualia, como son las instalaciones y activos de las plantas a su cargo, así como las unidades de negocio (abastecimiento, producción, distribución, etc.).
- En línea con sus objetivos y directrices en materia de seguridad y salud y la necesidad permanente de evolución y mejora, Aqualia sigue los siguientes ejes estratégicos:

- » La gestión eficaz y eficiente de la pandemia y en pro de la protección de la salud y del bienestar integral de las personas en Aqualia.
- » El incremento de la integración de la actividad preventiva a través de la colaboración directa con las áreas de producción de las zonas y el impulso de actuaciones coordinadas frente a riesgos críticos (amianto, ATEX, seguridad vial, etc.).
- » El establecimiento de directrices, actuaciones y herramientas para la promoción del aprendizaje organizacional, mejorando así la eficacia de la actividad preventiva mediante la digitalización de los procesos, los medios y el desarrollo técnico.
- » La mejora de la gestión preventiva y la asistencia especializada en las obras, lo que ha conllevado al refuerzo del equipo de Salud y Bienestar.
- » El diseño e implantación de una nueva política sobre gestión de contratistas y proveedores, desde el proceso inicial de homologación, hasta la supervisión y control del desarrollo de los trabajos, con el objetivo de la mejora del desempeño en materia de seguridad y salud.

**Principales indicadores: absentismo y siniestralidad**

En 2021, el índice de frecuencia AFR, que relaciona el número de accidentes con baja en función del número de horas trabajadas, ha mantenido una tendencia al descenso, leve pero continuada, que parece estabilizarse a fin de año en torno al 8,44. En 2020, el AFR fue de 6,64.

	2020	2021	Var. 20/21
Fallecimientos por accidentes laborales	1	0	-100%
Accidentes graves*	25	29	16%
Accidentes totales	219	246	12%
Tipos de lesiones registradas	27% Golpes con objetos 21,7 % Caídas al mismo nivel (tropezos, etc.) 12,9% Causas externas a la actividad de la empresa	26,9% Golpes con objetos y herramientas 23,7% Caídas 11,7% Sobreesfuerzos	
Nº de horas trabajadas	34.687.316	29.152.955	-16%
Tasa de fallecimientos	0,03	0,00	-100%
Tasa de accidentes graves	0,72	0,99	38%**
<b>Tasa de accidentes totales</b>	<b>6,31</b>	<b>8,44</b>	<b>34%<sup>9</sup></b>

\*Incluye accidentes que involucren secuelas y posibilidad de incapacidad y sean bajas prolongadas (60 días).  
\*\*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 a nivel nacional. 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).

<sup>9</sup> La baja actividad laboral por los confinamientos de la COVID-19 durante el año 2020 explican el incremento de accidentes durante el año 2021, al llevar asociada una mayor actividad laboral.

Aspecto*	2020	2021	Var. 20/21
Fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral	0	0	-
Dolencias y enfermedades laborales	2	3**	50%
Tipos de dolencias y enfermedades laborales	Un caso por exposición al amianto y dos de epicondilitis		

\*En el ámbito internacional no hay posibilidad hasta el momento de recopilar información relativa a enfermedades profesionales.  
\*\*Dos enfermedades profesionales nuevas en 2021 y una recaída.

En este periodo, se han producido tres accidentes graves (desde el punto de vista sanitario). A la fecha, dos de los trabajadores se encuentran recuperados y sin ninguna secuela derivada de los accidentes, permaneciendo únicamente el último de ellos, acaecido en el mes de noviembre, aún de baja médica.

En cuanto al absentismo, destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo por Aqualia:

- La mejora del proceso de actuaciones sobre investigación de incidentes mediante la implantación y aplicación del nuevo procedimiento de Comunicación e Investigación de Accidentes.
- La promoción del aprendizaje organizacional mediante la implementación de, entre otras, iniciativas como:

- » La implantación de medidas y actuaciones generales como:
  - Análisis pormenorizados en función de características relevantes.
  - Desarrollo de herramientas para aprendizaje organizacional de accidentes relevantes.
  - Gestión centralizada de medidas para la prevención de incidentes (desarrollo de nuevas formaciones, etc.).
- » La difusión periódica de “Lecciones aprendidas” y “Debemos saber” a través de la app Be Aqualia.

**Un año marcado por la gestión de la evolución de la COVID-19**

Desde el inicio de la crisis sanitaria, el objetivo principal de Aqualia ha sido establecer una línea de actuación en el conjunto de la compañía para limitar y minimizar el impacto de esta contingencia en los empleados de Aqualia, en sus activos (manteniendo la continuidad de la actividad) y para el aseguramiento de un correcto servicio hacia nuestros usuarios y clientes.

Gracias a su capacidad de reacción, planificación y organización, la compañía ha podido afrontar la incertidumbre derivada de la crisis sanitaria con la seguridad de estar llevando a cabo las medidas necesarias para proteger a los trabajadores, a sus familias y conseguir la continuidad de un servicio esencial como es la gestión integral del agua, ante una situación sobrevenida y desconocida para todos.

La compañía ha mantenido una incidencia muy baja en la totalidad de la plantilla. Es de destacar que no se ha tenido que interrumpir en ningún momento el servicio y no se ha sufrido ningún brote de origen laboral.

En el marco de la crisis sanitaria que ha seguido marcando gran parte de la agenda del 2021, Aqualia ha continuado con la formación frente al coronavirus para los empleados que aún no habían podido realizarlo: en total, 372 personas han completado el curso en el presente año. El objetivo de esta formación era dotar a la organización de información específica y actualizada sobre las medidas organizativas, higiénicas y técnicas implantadas por la compañía que permita crear hábitos para el alto rendimiento profesional en tiempos de crisis.

El compromiso de Aqualia con la actualización de las medidas ha sido total desde el inicio de la crisis sanitaria. Desde el 15 de marzo de 2020 hasta la actualidad, Aqualia ha elaborado un total de 9 planes de contingencia y un protocolo de actuación preventiva para adecuar las medidas técnicas y sanitarias propuestas a la situación social en cada momento, así como a las diferentes normativas y directrices marcadas por las autoridades sanitarias bajo el firme compromiso de adoptar todas las medidas organizativas y preventivas para promover un ambiente de trabajo seguro frente a la COVID-19.

Entre los hitos más relevantes relacionados con la pandemia se encuentra la gestión de más de 2.600 incidencias COVID durante 2021.



**Gracias al desarrollo y la dotación de los contenidos a través de la aplicación móvil Be Aqualia, se ha logrado llevarlas directamente a los más de 7.000 empleados de España.**

**BUENA PRÁCTICA**

**Proyecto de salud y bienestar emocional “Reto: COVID-19”**

Haciendo especial hincapié en el carácter más humano de la crisis pandémica, desde el área de Personas y Cultura se ha querido reforzar de manera esencial el cuidado de la salud psicológica de las personas, reforzando y poniendo el foco de una manera muy especial en el bienestar emocional de todos los trabajadores de la compañía e, incluso, de sus familiares más allegados, potenciando así sinergias enfocadas tanto a la corresponsabilidad, como a la contribución al ODS 3 y a la responsabilidad social corporativa de Aqualia, dada la actualidad sanitaria y socioeconómica.

Bajo el prisma de la posible afectación por el impacto de la COVID-19 en la salud y el bienestar emocional de las personas, en Aqualia se han diseñado y desarrollado estrategias dirigidas a dinamizar la adaptación emocional a la situación (mediante un enfoque proactivo) y a evitar posibles consecuencias negativas asociadas, tanto a corto como a medio y largo plazo.

**Visibilidad de las herramientas para la mejora del Bienestar Emocional:**

- Regalo individual a cada trabajador junto a información para promocionar las herramientas de BE.
- Adaptabilidad y accesibilidad de las herramientas de Bienestar Emocional en la app: acceso a los 7.000 trabajadores de Aqualia España.
- Campaña Difusión y Formación sobre las Herramientas de Bienestar Emocional.



## Bienestar del empleado

Con el objetivo de contribuir al bienestar de los empleados, Aqualia ha mantenido en 2021 las medidas incluidas dentro del Psicopack 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 la plantilla a identificar precozmente cualquier problema de origen psicológico que pueda estar experimentando. Las instrucciones de acceso a esta herramienta se encuentran en la tarjeta individual entregada en el Psicopack. La información es tratada de forma anónima y confidencial.

### Programa de Ayuda al Empleado (PAE)

Servicio de atención psicológica ofrecida por psicólogos expertos que ayudará a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional que esté experimentando, tanto en el ámbito personal como laboral. El servicio de atención psicológica está disponible las 24 horas del día y los 7 días a la semana. No es necesario solicitar cita previa y su uso es ilimitado. Las instrucciones de acceso a esta herramienta se encuentran en la tarjeta individual entregada en el Psicopack. La información es tratada de forma anónima y confidencial. En 2021 se ha ampliado también su uso a familiares directos.

### Campañas y talleres sobre gestión emocional

A lo largo de 2021, se ha dado comienzo a una estrategia de sensibilización en materias de ayuda y apoyo psicoemocional como parte complementaria al PAE. Una de las actuaciones clave es la difusión bimensual de campañas psicoeducativas, con temáticas de gran interés actual, que tiene la doble finalidad de divulgación informativa y de dar visibilidad a cuestiones hasta ahora tabús dentro de las organizaciones con la intención de promover el sentimiento de confianza y apoyo psicoemocional de Aqualia con toda su plantilla. En esta misma línea, pero con un componente mucho más práctico y de dotación de recursos personales para la autogestión psicoemocional, es la oferta de talleres prácticos a los que los empleados pueden apuntarse de manera voluntaria y anónima.

### 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 (proceso voluntario en el que las partes de un conflicto intentan alcanzar por sí mismas un acuerdo con la asistencia de una tercera persona, imparcial y neutral, llamada mediador/a). Este procedimiento viene a complementar el protocolo de actuación para situaciones de acoso ya adoptado por Aqualia. Además,

se ha realizado un curso de gestión de conflictos interpersonales que han realizado 2.411 personas.

### Campaña de liderazgo saludable y compromiso con el bienestar emocional

- Programa Leading para la alta dirección.
- Campaña Liderazgo saludable.

### Motivación, salario emocional y empresa saludable

- Carta y vídeo del CEO como agradecimiento al trabajo desarrollado.
- Campaña corporativa en homenaje a trabajadores esenciales.
- Subvención a programas de deshabituación de hábitos tóxicos.
- Ruta saludable / nutrición / al trabajo en bici / etc.

### Promoción de la salud a través del deporte

#### Aqualia con el deporte urbano en Tenerife

La compañía ha patrocinado el Phe Sports, una sección del Phe Festival que incluye campeonatos regionales de skate y BMX, talleres y exhibiciones, y que forma parte de las actividades paralelas que complementan la programación musical del festival, al igual que Phe Gallery y Phe Yoga. De esta forma, Aqualia afianza su compromiso por los deportes y la cultura urbana acercando la práctica deportiva al público del Phe Festival, así como a la ciudadanía y visitantes de Puerto de la Cruz.

Además de contribuir con esta actividad al ODS 3, que pretende garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades, Aqualia desplegó 400 metros de tubería y puntos de agua distribuidos por todas las instalaciones.

#### Carrera por la diversidad "Los Palomos-Aqualia" de Badajoz

Aqualia patrocina un año más la carrera por la diversidad "Los Palomos-Aqualia", que reivindica la libertad sexual y la inclusión del colectivo LGTBI en la ciudad de Badajoz. Todos los detalles de la carrera se dieron a conocer a los medios de comunicación mediante una rueda de prensa con desayuno en la que intervinieron representantes de la Fundación Triángulo (promotores), Patrocina un deportista (organizadores), el Ayuntamiento (colaborador), la Diputación de Badajoz (colaborador) y Aqualia (patrocinador principal). La carrera, celebrada en marzo, contó con más de 200 inscripciones.

## BUENA PRÁCTICA

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

Entre las acciones más destacadas de 2021 en materia de liderazgo preventivo se encuentra la 'Safety Week', que organizó un gran número de actividades de promoción de la salud. Bajo el lema "Tu seguridad y bienestar es lo primero para Aqualia. ¡Participa en la 'Safety Week' y ayúdanos a construir una cultura preventiva real!", la compañía organizó diversas actividades para el

fomento del bienestar en diferentes sedes de la compañía coincidiendo con el 28 de abril, Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Uno de los actos significativos fue la entrega de los galardones del Reconocimiento al Esfuerzo Preventivo de las ediciones 2019 y 2020, en un evento semipresencial con todos los finalistas conectados

a través de Zoom y presidido desde la sede central de Aqualia en Madrid por el CEO, Félix Parra, y los directores de las áreas Nacional e Internacional: Santiago Lafuente y Luis de Lope. Los ganadores han sido los servicios de Tomelloso (Toledo), Ibiza y SmVaK.

Además, se lanzó la nueva sección de Salud y Bienestar en la *app* Be Aqualia, con contenido renovado en los campos del Bienestar, la Seguridad y la Salud, como información multimedia en aspectos como el teletrabajo, la ergonomía o el bienestar emocional. Esta sección incluye el Psicomet, herramienta de autochequeo en este último aspecto.

## Calidad del empleo: negociación colectiva, relaciones laborales y administración de personal

Clases de yoga para personas que conforman la plantilla de Aqualia durante la Safety Week en la sede central, Las Tablas, Madrid, España.



### Consolidamos los acuerdos de negociación colectiva

En materia de negociación colectiva es destacable el acuerdo alcanzado en diciembre de 2020 en España entre las partes firmantes del VI convenio estatal de Aguas, por el cual se ha modificado el incremento previsto para 2021 en un 50% como consecuencia del impacto de la pandemia en la economía y el sector. Este acuerdo refleja la estabilidad y la colaboración fluida existente entre las organizaciones sindicales más representativas (UGT y CC. OO.) y las empresas que integran la representación del sector a nivel patronal (AGA) y sindical, ampliando la duración del VI convenio en un año más. Esta ampliación dota y expone la estabilidad del sector a nivel sindicatos y empresas, y afianza aún más las relaciones laborales entre trabajadores y empresas del sector, manteniendo en mínimos la conflictividad de los centros de trabajo donde es de aplicación.

En materia de relaciones laborales se aplica la legislación propia de cada país. De este modo, en España todos los empleados están sujetos a convenio colectivo. En Europa todos los países cuentan con convenio colectivo, excepto Portugal, donde no hay un convenio específico de agua. En MENA no existe representación sindical ni convenios colectivos en ningún país, excepto Argelia. Asimismo, América cumple con la legislación correspondiente.

En cuanto a cumplimiento de la normativa en materia de personal con distintas capacidades, el Grupo Aqualia cumple con esta normativa en su totalidad, manteniendo el 2% exigido de personal con distintas capacidades en las empresas que superan las 50 personas trabajadoras y en los casos de FCC Aqualia S.A. y Aguas de Alcalá UTE a través de las correspondientes medidas alternativas.

## Tecnología y digitalización para un servicio integrado

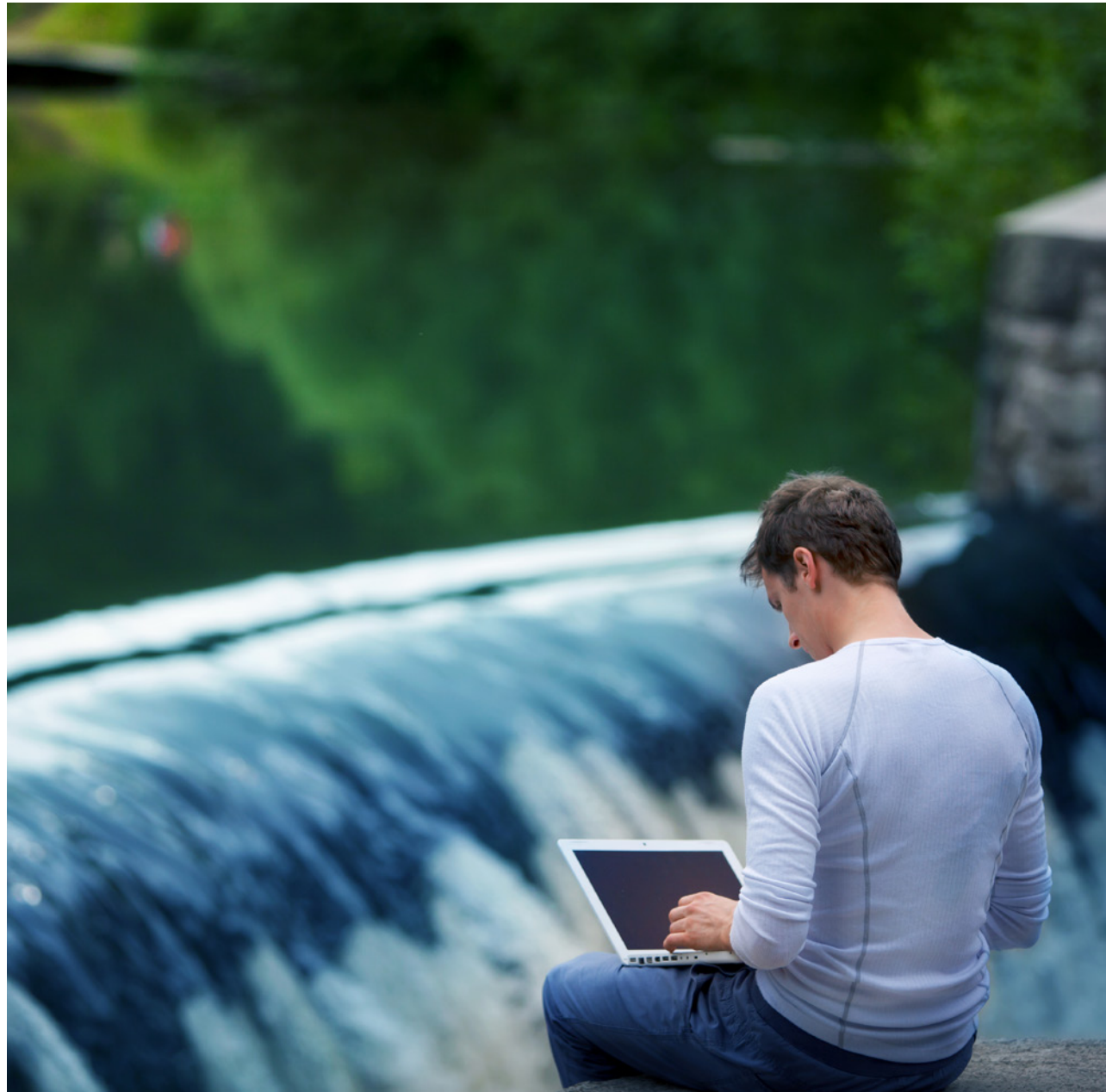
DIGITALIZACIÓN  
EN LA GESTIÓN  
INTEGRAL DEL AGUA

TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL DE LOS PROCESOS  
INTERNOS DE LA COMPAÑÍA



**Aqualia trabaja en el desarrollo e implantación de tecnologías que permitan optimizar el rendimiento de las redes de distribución de agua a través de soluciones que garanticen el abastecimiento y tratamiento de forma eficiente y segura, contribuyendo al desarrollo sostenible en la gestión del recurso hídrico.**





La continua evolución de las tecnologías ha rediseñado una sociedad hiperconectada, así como un nuevo paradigma de retos y oportunidades en el que la digitalización se presenta como un factor clave en la descarbonización de la economía, tal y como se recoge en la Ley de cambio climático o en las tendencias de inversión del Next Generation: el 33% de los presupuestos de los fondos europeos que ha recibido España se dirigen a proyectos de digitalización.

En su adaptación a este nuevo paradigma, Aqualia trabaja en el desarrollo e implantación de tecnologías que permitan optimizar el rendimiento de las redes de distribución de agua a través de soluciones que garanticen el abastecimiento y tratamiento de forma eficiente y segura, contribuyendo al desarrollo sostenible en la gestión del recurso hídrico, la construcción de ciudades inteligentes sobre el pilar de la economía circular o la protección de la biodiversidad. La integración de la tecnología es transversal a la compañía, tanto con soluciones *smart* en las distintas fases de la gestión ciclo integral del agua para asegurar mayor control y consumo sostenible a sus clientes, como de manera interna para la organización y gestión de los procesos y del equipo. Esta integración se recoge en una de las líneas del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023.

# DIGITALIZACIÓN

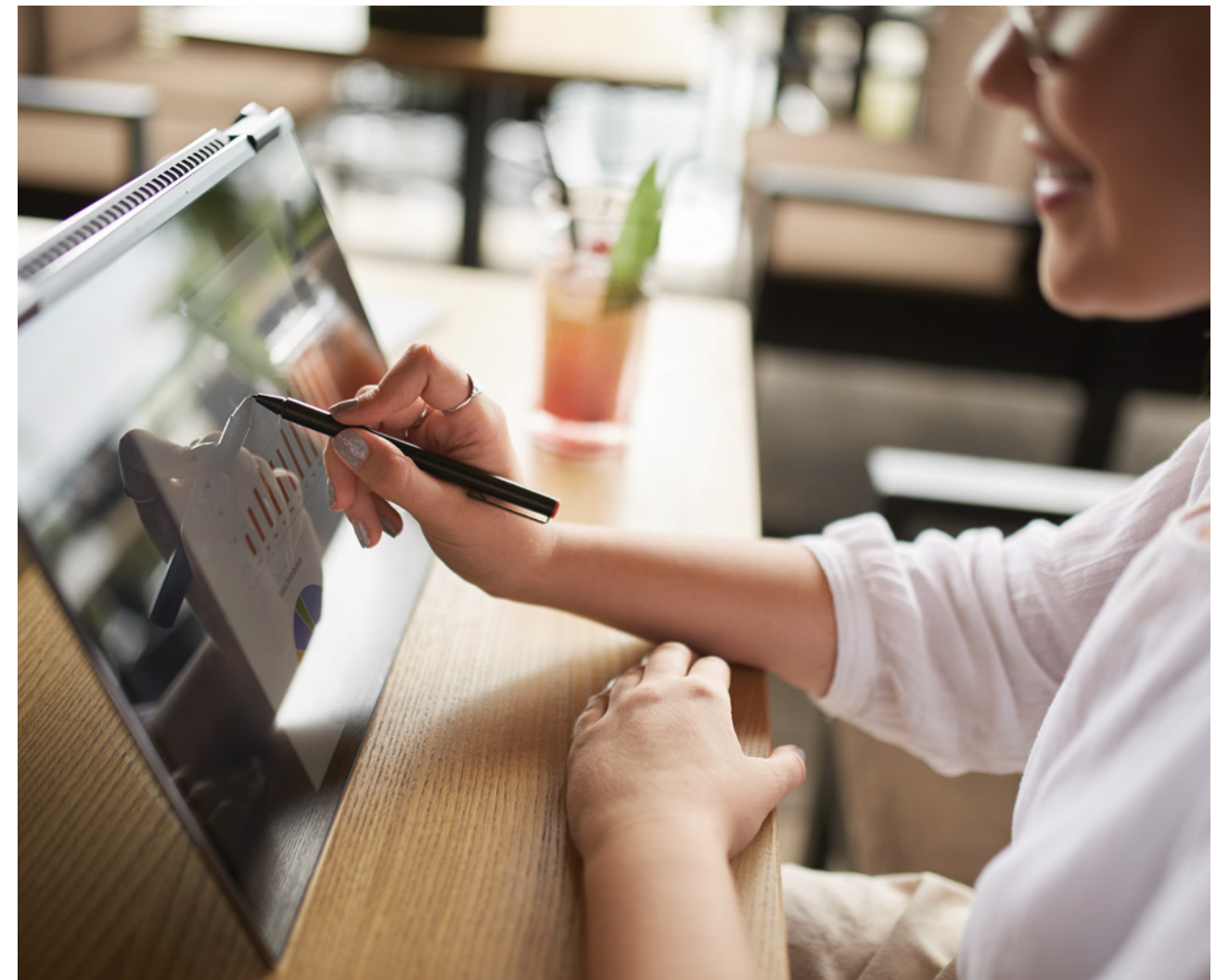
## Digitalización en la gestión integral del agua

Durante los últimos años, Aqualia ha realizado una apuesta clara por la digitalización, ya que es una herramienta clave para hacer frente a los distintos retos de sostenibilidad, reducción de impacto medioambiental y mejora continua del servicio al cliente.

Por este motivo, en Aqualia, el viaje de la transformación digital del ciclo integral del agua comenzó hace unos años, siendo en estos momentos una realidad. La compañía, como operador global de agua, está en una posición privilegiada para ofrecer una solución integral y flexible a la problemática actual y futura del servicio. Y todo ello, enmarcado siempre dentro de los más altos estándares en ciberseguridad.

### INVERSIÓN EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2020	2021	VARIACIÓN 20/21
1.603.840 EUROS	5.328.699,59 EUROS	232%



## Enfoque de gestión: Aqualia LIVE

La industria 5.0 es la nueva realidad de las empresas que operan el ciclo integral del agua, una revolución consecuencia de la digitalización y la adopción de nuevas tecnologías en los procesos industriales. Esta revolución supone una disrupción respecto a la gestión tradicional, transformando el modo en el que se opera y creando nuevos retos y oportunidades. Las nuevas tecnologías permiten mejorar la conectividad y, por tanto, la accesibilidad a los datos relevantes (IoT), convirtiendo la información en conocimiento mucho más rápido (*big data* y *cloud computing*). Además, está ayudando a la toma de decisiones, así como a la gestión y al seguimiento de procesos (AI/ML).

Aqualia LIVE incorpora estas tecnologías para ofrecer una plataforma modular e integrada que permite a los gestores del ciclo integral del agua disponer de las herramientas más avanzadas para la gestión más eficiente y sostenible del proceso, así como la prestación del mejor servicio al ciudadano.

La plataforma está compuesta de módulos independientes y completamente integrados para dar alcance a todas las necesidades de gestión. El diseño de la plataforma se fundamenta en la experiencia de Aqualia en el sector del agua y la utilización de la más avanzada tecnología en beneficio de la gestión del ciclo integral del agua.

### Destacan tres proyectos estratégicos enmarcados en Aqualia LIVE y bajo los cuales se despliegan las diferentes acciones

**P1**  
Atención omnicanal al cliente  
(Aqualia LIVE)

**P2**  
Gestión de activos y mantenimiento  
(Aqualia LIVE)

**P3**  
Water Analytics (aWA)  
(Aqualia LIVE)

Idoneidad tecnológica	Movilidad	Solución modularizada	Adaptabilidad	Experiencias contrastadas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de la tecnología aplicada a la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones diseñadas para una gestión de campo eficiente, con experiencias de usuario enfocadas al personal técnico.</li> <li>Permite a los ciudadanos conocer y gestionar su información en tiempo real desde cualquier dispositivo: <i>smartphone</i>, tableta, PC, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión global a través de módulos especializados, integrados para dar una visión global.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación a las necesidades específicas de los servicios de Aqualia, dotando de eficiencia a cada caso particular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cubre todos los procesos en todos los servicios prestados por Aqualia, en distintos países, dando solución a clientes, ciudadanos y trabajadores.</li> </ul>

## CIBERSEGURIDAD



Imagen de la plataforma Aqualia LIVE.

## Ciberseguridad

En este contexto de revolución digital, la ciberseguridad juega un papel fundamental tanto en la seguridad de los ciudadanos y la protección de sus datos personales, como asegurando que la información de la red ofrecida por los dispositivos no se vea afectada por ciberataques.

Durante 2021, las principales iniciativas en materia de ciberseguridad desarrolladas por Aqualia fueron las siguientes:

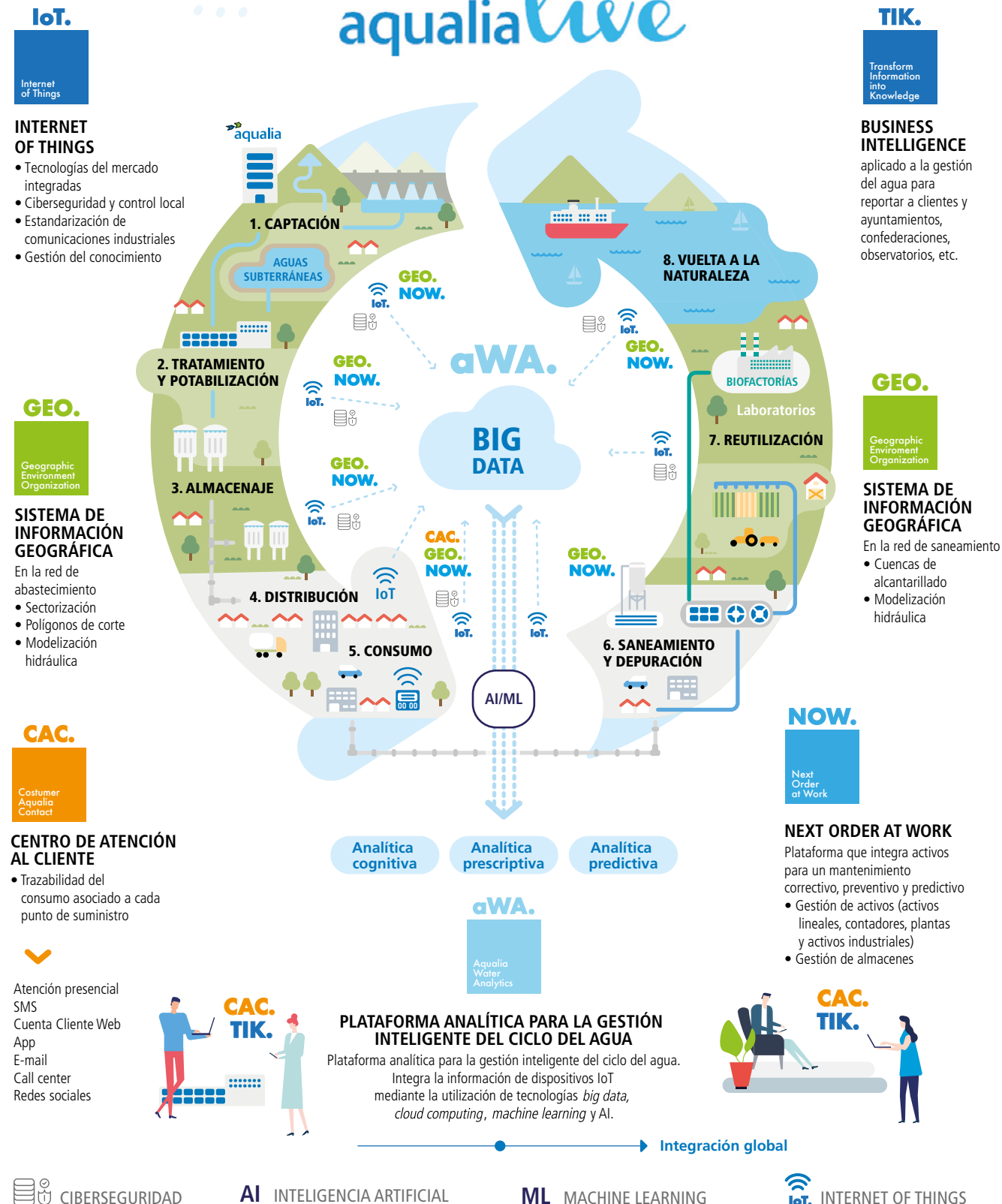
- Identificar y desarrollar las capacidades y conocimientos de ciberseguridad necesarios en los distintos ámbitos y fomentar una cultura de ciberseguridad a todos los niveles de la organización.

- Implementar y priorizar las medidas de ciberseguridad en función de un análisis de los riesgos y amenazas, y poniendo el foco sobre los sistemas que soportan las infraestructuras críticas y los servicios esenciales.

- Establecer mecanismos para supervisar el estado de la ciberseguridad en los distintos ámbitos de la compañía y garantizar el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable.



# SMART CITY



## Centros tecnológicos

En 2021, se han puesto en operación los centros tecnológicos de Toledo y Dénia, donde se está desarrollando la herramienta de gestión digital integral de los servicios de

agua Aqualia LIVE, que permite la gestión de las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, gestión de activos y contadores de forma integrada.



### Centro tecnológico de Toledo

Es la instalación más avanzada del sector, un centro totalmente funcional que permite el acceso centralizado y *online* a toda la información de Aqualia. En estas instalaciones, especializadas en la gestión de redes de abastecimiento y saneamiento, se concibió Aqualia Water Analytics como la plataforma analítica para la gestión inteligente del ciclo del agua y forma parte de la plataforma Aqualia LIVE.



### Centro tecnológico de Dénia

El centro tecnológico de Dénia, especializado en *smart meters*, ha convertido a Dénia en un referente nacional por su alto índice de contadores con telelectura (un 96% del parque de contadores). Este dato supera claramente al 16,7% de penetración de la telelectura que, de media, presentan las principales ciudades de España. Además, Dénia combina las distintas tecnologías más innovadoras de comunicaciones —LoRaWAN y NB-IoT (5G)— y todo ello es gestionado por Aqualia Water Analytics dentro de Aqualia LIVE.

El centro tecnológico de Denia incorpora, además de la teledeteción, la monitorización en tiempo real del ciclo urbano del agua, desde su captación hasta el saneamiento. Esos datos están disponibles gracias a la sensorística instalada y repartida por los más de 500 kilómetros de redes de abastecimiento y otras instalaciones.

Además, Aqualia está en fase de implantación en otros seis centros territoriales en España. Cada uno de ellos presta servicio, a través de una red de nodos, a decenas de municipios. El avance conseguido en este campo permitirá afrontar el gran proyecto de digitalización del

sector del agua impulsado por el Gobierno de España a través de los PERTE (Proyectos Estratégicos para la Recuperación y Transformación Económica) en unas condiciones muy favorables.

## Aqualia Water Analytics (aWA): la medición del agua para la gestión inteligente

### LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

#### AQUALIA WATER ANALYTICS (aWA)

En este eje estratégico, Aqualia desarrolla la tecnología necesaria para gestionar de forma inteligente todas las fases del ciclo integral del agua.



<b>Plan de acción</b>	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	Disponer de un balance hidráulico en tiempo real, <i>smart meters</i> , eficiencia energética, <i>digital twin</i>
<b>Desempeño en 2021</b>	<b>136.945</b> contadores digitales de telelectura	<b>39</b> servicios trabajando con <i>big data</i> e inteligencia artificial (aWA)		
<b>Desarrollo sostenible</b>		Meta 11.b		

Aqualia Water Analytics 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* e inteligencia artificial.

Esta plataforma engloba el ciclo completo del dato, desde la captación en los dispositivos IoT, el procesamiento en tiempo real, el enriquecimiento y transformación, y la generación de inteligencia de negocio, permitiendo la automatización de procesos y la integración con el resto de soluciones tecnológicas de Aqualia.

El entorno tecnológico de aWA se ha diseñado teniendo en cuenta un ecosistema plural de dispositivos conectados, tanto de tecnologías de comunicación como de soluciones tecnológicas de campo. De esta forma, aWA permite a Aqualia mayor capacidad de adaptación y flexibilidad para prescripción de las soluciones IoT en función de las necesidades concretas de cada ubicación.

AWA es la herramienta analítica que ofrece a Aqualia un análisis transversal del ciclo integral del agua, permitiendo la analítica de información OT y IT, así como fuentes de información externas. Todo ello dentro un marco seguro siguiendo políticas estrictas en materia de ciberseguridad.

Aplicando técnicas de AI/ML, la plataforma aWA ofrece a los usuarios de Aqualia herramientas para la gestión inteligente, en un entorno analítico diseñado para ofrecer la mejor experiencia de uso.

#### Un servicio de calidad y eficiencia

La apuesta por la digitalización y la implantación de las nuevas tecnologías en Aqualia facilita la mejora de las operaciones, un incremento de la eficiencia, la optimización de los activos y el mantenimiento predictivo de los mismos. Todo ello, se traduce en una mejora de la calidad del servicio del agua y en un uso más eficiente de los recursos.

Entre las tecnologías aplicadas destinadas a la calidad del agua y la eficiencia de su gestión, dentro del marco de Aqualia Water Analytics (aWA), destacan:

- **WaterQuality**, que ofrece la posibilidad de realizar un análisis ágil y detallado de la calidad del agua a través de mediciones en Aqualia SCADA. De esta forma, se pone a disposición del usuario información sobre el comportamiento de las señales de calidad del agua, realizando comparativas entre diferentes áreas, las medias globales y los mínimos/máximos registrados en función de áreas de abastecimiento.
- **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 y la asignación de órdenes.

## 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	WaterQuality	SmartMeters	HydraulicBalance
Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de caudales y presiones.	Información de la sensórica de red (SCADA Aqualia). Análisis de indicadores de calidad del agua (pH, cloro, turbidez, etc.).	Información de telemetría generada por redes fijas, análisis a nivel de contador, patrones de consumo, geoposición de la red fija, etc.	Balance hidráulico con telemetría a partir de la información de la analítica cruzada entre los datos proporcionados por la telemetría desplegada y los datos obtenidos por SCADA o contadores de sector telemetrados.

Con el fin de asegurar los máximos estándares de calidad en sus servicios, Aqualia se encuentra en continua certificación de sus actividades a nivel internacional.

Debido a que la vida media de las redes gestionadas se está elevando, con tasas muy bajas de renovación, resulta fundamental promover el uso de materiales con la mejor garantía de durabilidad y prestaciones. Con este fin, en 2021, se puso en marcha un sistema de homologación de dispositivos hidráulicos a utilizar en las redes de abastecimiento. Asimismo, se han analizado laboratorios y entidades colaboradoras para la puesta en marcha de esta actividad, así como la confección de los flujos de homologación.

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 monito-

rización 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. Un ejemplo de ello es la formación que la compañía impartió sobre la actuación en la detección de los fraudes que permitió aumentar de manera significativa los casos detectados.

<b>CASOS</b> <b>20.304</b> FRAUDE DETECTADO	<b>CONTADORES RENOVADOS</b> <b>360.913</b> EN DISTINTOS CONTRATOS
---	---

**4,6 M€**  
CONSUMO FRAUDULENTO



### Calidad del agua

Aqualia cuenta con una red de 10 laboratorios acreditados distribuidos entre España, Italia y República Checa. Todos ellos cuentan con 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 Aqualia, conforme a la reglamentación<sup>10</sup>. En 2021, se ha producido la última acreditación por el ENAC de un laboratorio de aguas de consumo de Aqualia en Vigo.

Asimismo, durante 2021, también ha sido importante la actividad desarrollada por Aqualia en el seguimiento de la COVID-19 a través del análisis de las aguas residuales de diferentes municipios de Levante, Andalucía y Baleares. Esta actividad se ha realizado en colaboración con el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). De igual manera, y en el marco del acuerdo con esta entidad, se ha incluido la capacitación de personal de la empresa y de ejercicios de intercomparación para la puesta a punto que se ha realizado de una técnica PCR destinada a completar la oferta del laboratorio de Oviedo.

### Limpieza de depósitos para asegurar la excelencia del agua del grifo

La limpieza de depósitos es una tarea clave para garantizar la calidad del agua que llega al grifo. Por ello, Aqualia realiza la limpieza y desinfección de los depósitos de El Tempul (Jerez), Els Poblets (Alicante) o Pronillo (Santander), unos trabajos fundamentales para asegurar la calidad del agua que se suministra a los ciudadanos.

En total, la empresa se ocupa de la gestión de 2.855 depósitos o tanques de agua potable en todo el mundo, que requieren de una limpieza que puede alargarse varias semanas y que debe llevarse a cabo sin que afecte al suministro. Esta medida de limpieza, y las más de un millón de determinaciones analíticas que se realizan al año, garantiza la calidad del agua de consumo humano que llega a los grifos de todos los hogares.



**Comunicar a los ciudadanos la importancia de estas labores resulta fundamental para poner en valor el trabajo que realiza Aqualia y promover el consumo del agua del grifo.**

Determinaciones paramétricas en agua potable	2020	2021	Var. 20/21
Determinaciones paramétricas en agua potable	1.019.780	1.021.192	0%
% determinaciones conformes	99,89	99,91%	0,02 pp
Incumplimientos	1.140	874	-23%



### Sistema de Gestión Activa de Presiones en Salamanca

Durante 2021, se ha continuado con la renovación de la red de distribución de agua potable en Salamanca, con el objetivo de prevenir la rotura de tuberías y mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos. Durante la renovación se ha puesto en marcha el Sistema de Gestión Activa de Presiones (GAP), un sistema inteligente que regula la presión en la red cuando hay menor demanda de agua y optimiza esta presión según demanda.

Tras la implantación de este sistema las averías se han reducido al 62%, por encima de la previsión inicial del 40%. En 2020 hubo 73 roturas de tuberías en Salamanca, seis menos que el año anterior y menos de la mitad de las 194 del año 2017, antes de ponerse en marcha el Sistema de Gestión Activa de Presiones.

Además de reducir las averías, este sistema aumenta en 16 años la vida útil de las tuberías y contribuye a minimizar las pérdidas de agua: además de evitar que la planta potabilizadora de Salamanca deba producir agua, contribuye al ahorro medio anual de 500.000 m<sup>3</sup>, el equivalente al consumo medio anual de una población de 15.000 habitantes.

El GAP se controla desde la potabilizadora, donde los profesionales de Aqualia coordinan este sistema inteligente para llegar, a diario, a más de 10.000 datos que permiten tener monitorizada la red de forma permanente para mejorar la calidad del servicio evitando averías, minimizando las pérdidas y los sectores afectados en el caso de producirse las mismas.

**16** AÑOS  
Alargamiento de la vida útil de las tuberías

**500.000 m<sup>3</sup>**  
AHORRO DE CONSUMO

**+10.000**  
DATOS DIARIOS

**TECNOLOGÍA PUNTERA:** GESTIÓN ACTIVA DE PRESIONES

### OBRAS PARA LA NUEVA ESTACIÓN POTABILIZADORA DE AGUA (ETAP) DE VIGO

En 2021 han comenzado las obras de construcción de la nueva Estación Potabilizadora de Agua (ETAP) de Vigo. Este proyecto tiene una inversión estimada de 23 millones de euros y una duración de 18 meses que permitirá que la ciudad eleve su exigencia por encima de la nueva Directiva Europea sobre el agua de consumo humano, en una clara apuesta de futuro.

Se trata de un proyecto revolucionario, ya que el uso de membranas de ultrafiltración para la mejora de la calidad del agua en la potabilización del agua de una gran ciudad como Vigo supone un hito tecnológico. Además, uno de los grandes retos del proyecto es continuar con el tratamiento y distribución de agua a los más de 500.000 ciudadanos de los cinco municipios a los que da servicio esta planta mientras la nueva ETAP se construye en la misma ubicación.

**2 M€**  
INVERSIÓN

**500.000**  
CIUDADANOS

**5**  
MUNICIPIOS

**TECNOLOGÍA PUNTERA:**  
MEMBRANAS DE ULTRAFILTRACIÓN

<sup>10</sup> Reglamentación europea traspuesta al ordenamiento español a través del Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua para el consumo humano.

## Gestiones de activos y mantenimiento

### LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA GESTIÓN DE ACTIVOS Y MANTENIMIENTO (AQUALIA LIVE)

Aqualia pone a disposición de la plantilla las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario.



<b>Plan de acción</b>	<b>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</b>	<b>Implantar una herramienta que planifique y optimice el mantenimiento de las instalaciones, tanto plantas como redes</b>	<b>Diseño, planificación y construcción de infraestructuras con metodología BIM</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	<b>451</b> servicios que utilizan la aplicación de movilidad (NOW)		
<b>Desarrollo sostenible</b>	Meta 9.4		

Durante 2021, se ha comenzado el despliegue de la nueva herramienta informática de Gestión de Activos y Mantenimiento, que permitirá la estandarización de las actividades de mantenimiento, en función del tamaño y propósito del servicio prestado, así como un mejor control centralizado del inventario de activos gestionados, que facilitará, no solo conocer el estado y valor actual-

izado del inventario, sino incluso desarrollar y planificar propuestas *smart* de actuaciones de renovación y/o ampliación de la infraestructura operada por la compañía.

Una vez instalada en diferentes localizaciones en España, se ha comenzado a desplegar en Francia e Italia.

### GESTIÓN DE ACTIVOS BAJO ISO 55001 CERTIFICADO POR AENOR

En el mundo solo hay 280 entidades certificadas en materia de gestión de activos, de las que únicamente 59 pertenecen al ámbito del agua. Desde 2020, Aqualia y la empresa Majis para la gestión de las infraestructuras hídricas del puerto de Sohar (Omán), cuentan con la certificación de AENOR, ISO 55001 de gestión de activos. Gracias a esta certificación, Aqualia pasa a formar parte del selecto club de empresas preocupadas por aumentar el valor de sus activos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa.

Esta certificación es la primera que consigue Aqualia en esta materia y la primera también que AENOR emite en el ámbito de la gestión de activos para una compañía con sede en Omán. A través de esta, se reconoce la capacitación de Aqualia para obtener valor de sus activos mediante una correcta gestión de riesgos y una adecuada priorización de inversiones.



## Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

En 2021 finalizó el ambicioso proyecto Módulo Lecturas de Contadores NOW, iniciado en el periodo 2019-2020. El objetivo era actualizar la solución de movilidad implantada para la toma de lecturas en contadores, dotándola de funcionalidades *online* y *offline* con el actual sistema comercial DIVERSA implantado en Aqualia. La solución se ejecuta en *smartphones*, con la finalidad de proporcionar 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.

Tras el éxito del piloto en 2020, se ha realizado un despliegue masivo en el resto de la compañía. Hasta diciembre de 2021, se implantaron un total de 451 servicios en España, Italia y Portugal.

### Contadores inteligentes

Los contadores inteligentes son una pieza clave en el proceso de digitalización. El Gobierno de España estableció el año 2025 como fecha límite para sustituir los dispositivos con más de 12 años de antigüedad para garantizar, así, la precisión de las lecturas y la eficiencia en el consumo.

Los contadores inteligentes:

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. Detectan, asimismo, cambios en el consumo y permiten conocer los 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) Su instalación supone un gran ahorro en desplazamientos gracias a la telelectura, lo que supone un claro ejemplo del papel de la digitalización en la descarbonización de la economía.

La telelectura supone, además de un innovador y eficiente sistema de lectura de contadores a distancia, una mejora de la gestión de servicio que permite al usuario consultar su consumo de agua en cualquier momento. Para ello, se dispone de tecnología de última generación, que permite el acceso detallado de información en línea mediante Aqualia contact, la *app* de Aqualia para la gestión del agua por los ciudadanos.

Esto permite, entre otras cosas, que los ciudadanos puedan disponer de un sistema de alarmas por fugas interiores para conocer al instante si están perdiendo agua al observar un consumo muy elevado. De esta manera, se anticipa una solución a la fuga y se reduce la posibilidad de recibir elevadas facturas de consumo.

## METODOLOGÍA BIM: UNA HERRAMIENTA INDISPENSABLE PARA EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA



**Fase 1**  
Ingeniería



**Fase 2**  
Construcción



**Fase 3**  
Operación y mantenimiento de las instalaciones

Desde 2018, Aqualia implementa la metodología BIM (Business Intelligence Model) en todos los procesos, lo que supone grandes beneficios para afrontar la exigencia del mercado, mejorar la productividad y el acceso a nuevas tecnologías. Aqualia ha logrado establecer un modelo federado con el que se han obtenido resultados como la planimetría técnica y mediciones, estableciendo las bases para la adopción definitiva de BIM.

Tras el éxito en proyectos en las EDAM de Guaymas y Glina o en la PTE Aitasa, que lograron un amplio abanico de opciones para la digitalización, durante 2021 el reto principal ha sido hacer el engranaje con los modelos integrados para implementar el gemelo digital y BIM, lo que implica importantes avances para el sector del agua: la aceleración de la toma de decisiones, un aumento en la eficiencia operativa al permitir la automatización de procesos, la reducción del tiempo y la agilización en la gestión de datos al facilitar desde la óptica del cliente el manejo de activos con la digitalización.





# AQUALIA CONTACT\*



**CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
LLAMADAS EN 2021  
**1.203.947**



**SMS GESTIONADOS**  
**915.097**  
NOTIFICACIONES DE FACTURAS CON INCIDENCIAS O AVISOS DE AVERÍAS EN REDES

## Omnicanalidad para la excelencia en el servicio

### LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

#### ATENCIÓN OMNICANAL AL CLIENTE (AQUALIA LIVE)

En este eje estratégico de Aqualia articula, a través de servicios omnicanal, su relación con los clientes para ofrecer una mayor información y autonomía para realizar sus gestiones.



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 2021		<b>308.144</b> clientes que utilizan la Oficina Virtual CAC		<b>638.507</b> contratos con factura electrónica
Desarrollo sostenible		Meta 9.b		Meta 12.5

Las nuevas tecnologías aplicadas al *hardware* y al *software* permiten a Aqualia cambiar la experiencia del cliente y la manera de ofrecer los servicios. Es por ello que la compañía busca crear valor a sus grupos de interés mediante el desarrollo de soluciones innovadoras adaptadas a las necesidades de sus usuarios.

En 2021, la apuesta por la digitalización de los procesos ha favorecido una reducción de los costes ligados a la gestión de clientes: políticas de persecución del fraude en la medida de consumos, potenciamiento de la

factura electrónica, incremento en la domiciliación de recibos, control de las comisiones bancarias, reducción de la atención presencial y traslado a otros canales (teléfono, redes sociales, internet).

Asimismo, durante 2021, Aqualia ha seguido avanzando en una orientación estratégica hacia el cliente final, con especial atención a la calidad de los canales de interacción con sus usuarios, potenciando la inversión tecnológica especialmente en este año globalmente afectado por la pandemia.

### OFICINA VIRTUAL

**32,18%**  
MODIFICACIÓN DE DATOS

**22,85%**  
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

**22,83%**  
PAGO A TRAVÉS DE TARJETA BANCARIA

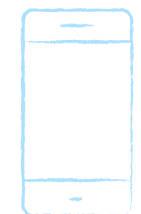
**168.679**  
INTERACCIONES  
(+3,12% RESPECTO A 2020)

### APLICACIÓN PARA DISPOSITIVOS MÓVILES

**84.911**  
INTERACCIONES  
(+32% RESPECTO A 2020)

**19,66%**  
MODIFICACIÓN DE DATOS

**66,12%**  
PAGO A TRAVÉS DE TARJETA BANCARIA



**TWITTER @AQUALIACONTACT**  
**1.107**  
MENSAJES GESTIONADOS DE USUARIOS



**FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**  
**90.234**  
CLIENTES SOLICITARON ACTIVACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA  
(+16% RESPECTO A 2020)

\*Información ámbito España.

Para dar respuesta a las altas expectativas de los clientes en torno al servicio ofrecido, Aqualia seguirá avanzando para ofrecer una experiencia de calidad omnicanal en sus interacciones con la compañía.

La solución Presence (Evolutio) permite la atención continuada y sin interrupciones en el Centro de Atención al Cliente.

Servicio de gestión de cita previa en el Centro de Atención al Cliente telefónico para una atención presencial más rápida, eficaz y placentera con plenas garantías sanitarias.

## Objetivos y desempeño en 2021 para la omnicanalidad en el servicio

### 1. Integración de todos los canales

En 2021, ha continuado el proceso de implantación del nuevo proyecto CRM Microsoft Dynamics, que entrará en producción en el primer semestre de 2022 y permitirá que todos los canales estén interrelacionados en tiempo real con mayor accesibilidad, disponibilidad e integridad en la información de las interacciones.

Se ha puesto en marcha un nuevo módulo de atención al cliente basado en la herramienta Microsoft Dynamics CRM 365. Esta solución proporciona una visión unificada del cliente, así como mejoras en los procesos de negocio.

La solución incluye una nueva *web* para los clientes (que sustituirá a la oficina virtual actual) y para los usuarios del *call center*, dando cobertura a todas las explotaciones, con las correspondientes adaptaciones del CRM actualmente en curso. Asimismo, aportará mayor agilidad y amabilidad de uso para los clientes.

Las pruebas del equipo técnico y funcional han sido realizadas durante 2021 con resultado satisfactorio, planificando la puesta en producción en el primer trimestre de 2022.

### 2. Experiencia al cliente más satisfactoria y de mayor calidad

- Cualquier gestión desde cualquier canal.
- Procesos únicos para todos los canales.

La experiencia del cliente está en el centro de la estrategia de transformación digital de Aqualia, en la que se integra la atención omnicanal para facilitar al usuario información *online* de su consumo o de su punto de suministro por los nuevos canales: *smartphones*, tabletas, redes sociales, etc. En este servicio al ciudadano cabe destacar la *app* de Aqualia contact, desarrollada para permitir que todas las gestiones relacionadas con los servicios proporcionados por Aqualia puedan ser realizadas mediante la aplicación.

### 3. Atención más responsiva y capaz

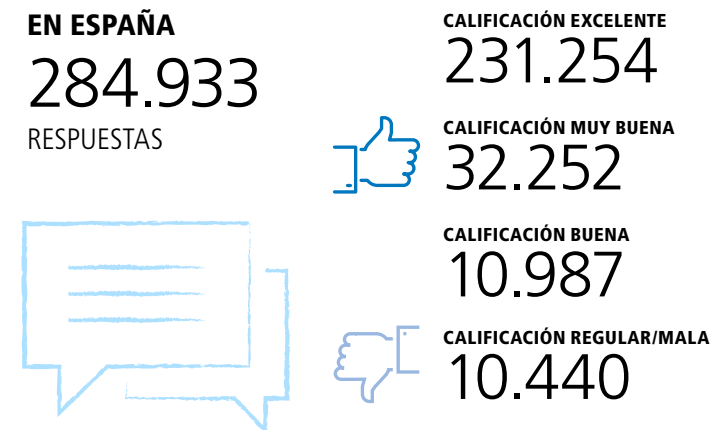
- Atención multiplataforma para adaptarse al cliente.
- Desarrollo de las distintas funcionalidades de comunicación e interacción de los canales.

La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un índice de reclamaciones muy reducido: 0,43% en 2021 (0,45% en 2020), con un tiempo medio máximo de respuesta a las reclamaciones establecido en 15 días naturales. También destaca el tiempo medio máximo de instalación del contador (desde la solicitud de alta), establecido en cinco días naturales.



Según las últimas encuestas realizadas a finales del 2020, se obtuvo una valoración global positiva del servicio de atención al cliente a través de Aqualia contact:

### VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA TRAS LA LLAMADA (2021)



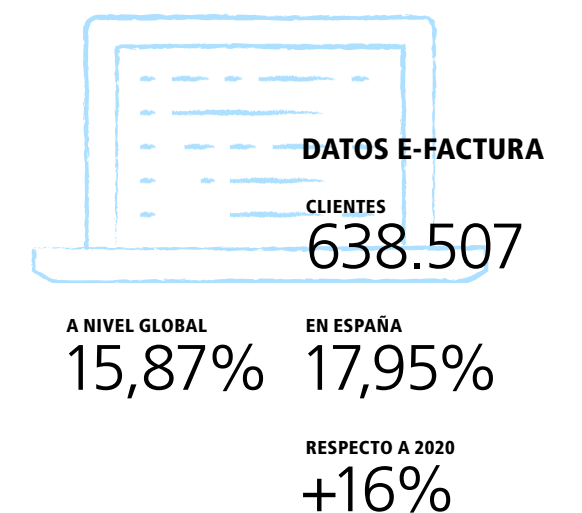
### VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA TRAS LA LLAMADA (2020)



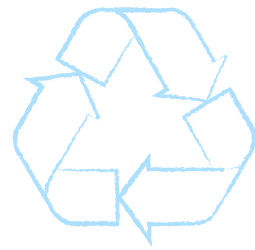
### Promoción del uso de la factura electrónica

En 2021, Aqualia ha mantenido la campaña para promocionar el uso de la factura electrónica y reducir hasta eliminar de forma progresiva el número de facturas emitidas en papel. La campaña se lanzó en 2020 en un contexto de pandemia como una digitalización necesaria y que permitió, según un estudio del Grupo SERES, un ahorro estimado de 200.000 € anuales en tiempo, gestión y protección ambiental.

Esta acción ha permitido un incremento en 2021 de un 16% con respecto al 2020 en el número de facturas electrónicas emitidas, hasta alcanzar una ratio global del 17,9% en España y un acumulado global del 15,9%, contribuyendo de esta forma a la lucha por preservar el medio ambiente, alcanzando 638.507 clientes que optan por recibir este tipo de factura.







**En 2021, Aqualia ha mantenido la campaña para promocionar el uso de la factura electrónica y reducir hasta eliminar de forma progresiva el número de facturas emitidas en papel.**

**Firma electrónica de documentos**

El proceso de contratación de forma presencial que se realiza en las oficinas de Aqualia implica la firma del cliente de diversos documentos, los cuales se escanean y almacenan en un repositorio virtual. Con el objetivo de optimizar este proceso manual se ha desarrollado el proyecto de firma electrónica avanzada, que incluye dos tipos:

- **Firma biométrica:** el cliente firma el documento en un dispositivo electrónico que recoge su firma y datos biométricos.

- **Firma OTP (One-Time Password):** un sistema de firma con contraseña personal y código de un solo uso, que se le envía al cliente por SMS, para firmar documentos de forma digital.

Asociado a este proceso existe el acta de operación de la firma, que es el documento donde se recogen todas las evidencias electrónicas del proceso de firma. Esta acta se firma electrónicamente con un certificado garantizando, de este modo, la integridad del acta.

# TRANSFORMACIÓN digital de los procesos internos de la compañía

**LE3 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA  
MAYOR EFICIENCIA EN LA GESTIÓN**

En este eje, Aqualia define e implanta, a través de soluciones tecnológicas, nuevos procesos para mejorar la gestión y comunicación interna.



Plan de acción	Análisis de los procesos (ASIS)	Definición de los nuevos procesos (TOBE)	Adaptaciones e implantación de los procesos
Desarrollo sostenible	Meta 9.b	Meta 9.b	Meta 9.b

**APP BE AQUALIA DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS QUE CONFORMAN LA PLANTILLA**

Plan de acción	Poner a disposición de la plantilla sin cuenta de correo corporativa, una app que permita la comunicación bidireccional	Punto informativo digital en las oficinas (totem)
Desempeño en 2021	6.697 personas de la plantilla tienen descargada la app Be Aqualia	
Desarrollo sostenible	Meta 9.4	

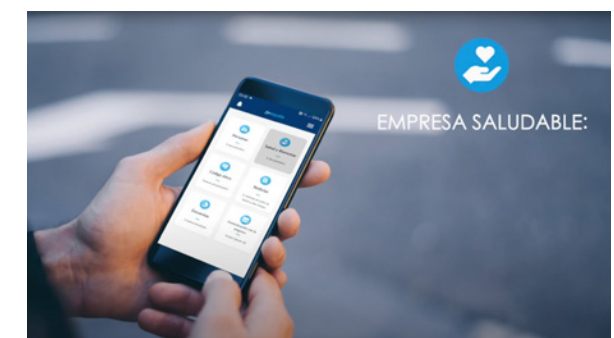
La app Be Aqualia es una aplicación para dispositivos móviles destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a aquellos que no disponen de una cuenta de correo corporativa y que, por ello, recibían menos información. A través de esta app, los empleados pueden estar informados de todo lo que ocurre en Aqualia, participar en encuestas, dar su opinión y sumarse a nuevas campañas y retos ofrecidos por la compañía.

Entre las distintas actividades realizadas en 2021 por este canal, cabe destacar el desarrollo de un nuevo botón de Salud y Bienestar.

Las personas que componen el equipo de Aqualia son la pieza fundamental para realizar la transformación digital dentro de la organización. Tanto los equipos multidisciplinares, que cuentan con expertos, como las distintas áreas (negocio tradicional, tratamiento del agua, distribución, depuración o nuevas tecnologías) cuentan con los medios, los espacios y los canales necesarios para fomentar una innovación abierta y una comunicación bidireccional y líquida.

**NOTABLE PARA AQUALIA EN MADUREZ DIGITAL: DIGITAL OPPORTUNITY ASSESSMENT**

En 2021, Aqualia se sometió a un Digital Opportunity Assessment por parte de una consultora externa. Dentro de este análisis, se le otorgó una valoración de madurez digital por encima de la media de las utilities (empresas de electricidad, gas y agua).



## Impacto social y desarrollo de alianzas

GARANTIZAR EL ACCESO AL AGUA. / COMPROMISO CON LA SOCIEDAD / JUNTOS HACIA UNA GESTIÓN / ACCIÓN SOCIAL: PLAN  
 GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL / Y CON LOS USUARIOS / DEL AGUA SOSTENIBLE / DE ACCIÓN SOCIAL



**El acceso al agua es clave para ayudar al desarrollo de algunas comunidades al mantener su calidad de vida e, incluso, asegurar su supervivencia. Consciente de ello, Aqualia adopta un rol de compromiso activo frente a todos los retos que amenazan este derecho universal.**

**COMUNIDADES**



La naturaleza de la actividad de Aqualia, la gestión del agua y el saneamiento, sitúan a la compañía en una posición de grandísima responsabilidad con la sociedad. El acceso a este recurso básico es clave para ayudar al desarrollo de algunas comunidades al mantener su calidad de vida e, incluso, asegurar su supervivencia. Consciente de ello, la compañía adopta un rol de compromiso activo frente a todos los retos que amenazan este derecho universal.

Decidida a asegurar la correcta gestión de este recurso básico, Aqualia ha integrado en su Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 una línea específica, Impacto social, que guía la contribución de la compañía a través de diversos proyectos y acciones concretas y medibles. Con ello busca reducir, en la medida de lo posible, la falta de cohesión social causada por los efectos del cambio climático, el incremento de la población o la pandemia, entre otros factores.

**CIFRAS DESTACADAS**

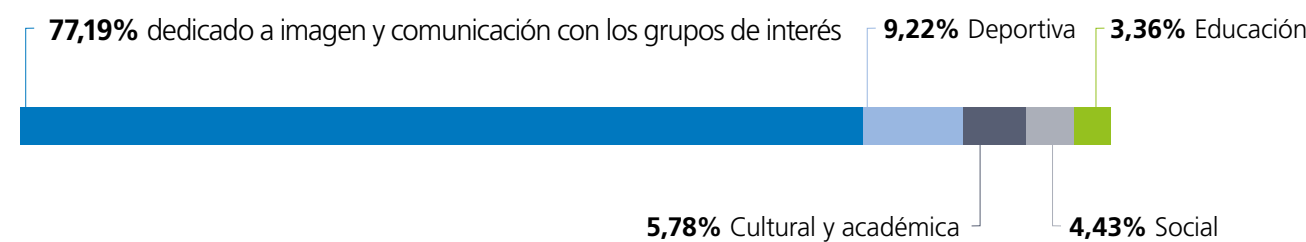
Aqualia ha promovido actuaciones en España, como empresa comprometida socialmente, a través de la renovación de los convenios con ACNUR y Cáritas.



**86.315,25 €**

invertidos en ayuda a las personas vulnerables a través de ACNUR y Cáritas

**2,67 M€ en inversión social<sup>11</sup>**



Escolares visitando la Instalación Desaladora de Agua del Mar (IDAM) de La Caleta en Adeje, Santa Cruz de Tenerife, España.

<sup>11</sup> El cálculo del importe de la inversión social incluye las actividades directas que realiza la empresa en materia de sensibilización, diversidad, deporte, cultura, imagen, comunicación con los grupos de interés, así como donaciones y colaboraciones. No incluye fondos sociales ni otras contribuciones vía tarifaria y bonos sociales.

# GARANTIZAR

## Garantizar el acceso al agua. Garantizar la sostenibilidad social



El acceso al agua es una prioridad para Aqualia. Para asegurar que nadie se vea privado del acceso a este bien natural, la compañía pone en marcha programas de acción social y mecanismos para garantizar a todas las personas el acceso, así como la medición del impacto de

los proyectos. Bajo la perspectiva de que estas acciones deben asegurar también el acceso a las generaciones futuras, Aqualia busca garantizar la sostenibilidad social en todas las comunidades donde opera.

**LE6 IMPACTO SOCIAL**

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.



<b>Línea de trabajo</b>	<b>Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento</b>	<b>Proyecto de acción social ligado a:</b> • Bonos sociales y subvenciones • Identificación de clientes vulnerables • Acceso de las personas al agua y/o saneamiento		
<b>Plan de acción</b>	<b>Clasificación y seguimiento de clientes en función de los mecanismos tarifarios</b>	<b>Clasificación y seguimiento de clientes en situación de vulnerabilidad a los que se garantiza el acceso al agua y saneamiento</b>	<b>Internacional: Identificación del número de beneficiados por subvenciones a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento</b>	<b>Internacional: Identificación del número de beneficiados por bonos, tarifas o subvenciones a los que se les garantiza el acceso al agua y saneamiento</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	2.217.238 clientes de España con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.	45.616 clientes de España beneficiados vía bonos sociales y subvenciones.	110.831 clientes de Colombia con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.	312.450 clientes de Italia, Portugal, Francia y República Checa con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento.
	<b>OBJETIVO</b> <b>2.000.000</b> en 2023	<b>OBJETIVO</b> <b>24.000</b> en 2023	<b>OBJETIVO</b> <b>115.000</b> en 2023	<b>OBJETIVO</b> <b>180.000</b> en 2023
<b>Desarrollo sostenible</b>	3 colaboraciones con ONG para desarrollar proyectos de acceso de las personas al agua y/o saneamiento (8.3.1).			<b>4 OBJETIVO</b> en 2023
	Meta 6.1			



## Bonos y tarifas sociales

Aqualia está formada por personas que cuidan de personas. Desde esta perspectiva, la compañía trabaja por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos para proteger a los clientes en riesgo de exclusión social.

Aunque en España la competencia de fijar las tarifas y regular la prestación de servicios en el ciclo integral del agua corresponde a la administración, desde Aqualia se impulsan de forma activa mecanismos de acción social en las tarifas y fondos de solidaridad. La información de las tarifas y bonos sociales se publica en la *web* de Aqualia y está a disposición de todos los usuarios. Asimismo, Aqualia informa en las notificaciones enviadas a los clientes de la posibilidad de poder establecer planes de pago aplazados. Durante este año se han realizado más de 6.906 planes de pago aplazados.

En línea con su compromiso social, durante 2021, la compañía ha renovado su convenio de colaboración con Cáritas Española, que mantiene desde 2015, y con ACNUR, iniciado en 2019, para apoyar iniciativas de esta organización humanitaria en territorio nacional. Mediante estos convenios se ha garantizado el acceso al agua a cualquier persona en situación de vulnerabilidad y se han ampliado los plazos de pago a todos los clientes afectados por la pandemia.

A nivel internacional, Aqualia colabora con los gobiernos de aquellos países con los que trabaja para prestar un servicio del agua y saneamiento en los niveles sociales más desfavorecidos. El modelo colombiano destaca como el más desarrollado: se establecen seis tipos de tarifas que se corresponden con los niveles sociales y estratos más bajos, en función de las cuales se reciben subvenciones para garantizar el agua para todos.

## Fondos solidarios para familias en colaboración con instituciones públicas

En España, la colaboración y coordinación de Aqualia con los ayuntamientos busca ser cada vez más estrecha. Un ejemplo es la renovación del fondo social de Chipiona, en Cádiz, para la dotación de 10.000 € a un fondo para personas con dificultades económicas destinado al pago de recibos de agua, alcantarillado y vertido, y depuración. El acuerdo firmado por el alcalde de la localidad y el delegado de Aqualia en Cádiz tiene por objetivo que la donación, que proviene de fondos propios de la compañía, se ponga a disposición de la Delegación Municipal de Bienestar Social para poder cubrir, previo estudio, situaciones de necesidad.

También en Albal, en Valencia, se ha firmado por sexto año consecutivo el convenio del Fondo Social para garantizar el suministro de agua a toda la ciudadanía. Está pensado, especialmente, para aquellos que no puedan afrontar el pago de la factura del agua potable y alcantarillado. También en este sentido se han creado nuevos fondos como los de Novelda, en Alicante, y de Llagostera, en Girona.

Estas acciones pretenden ser una ayuda para las familias duramente afectadas por la situación económica derivada de la pandemia, y demuestran el estrecho vínculo local de Aqualia con las personas de las comunidades donde opera.

## Agua limpia y durante todo el año en Senegal

En el ámbito internacional destaca la firma de un convenio con la Universidad de Huelva para la construcción de un pozo en Senegal, por el que la empresa donará el importe necesario para la obra de perforación de un pozo profundo de agua. La obra se llevará a cabo en el poblado senegalés



Barrio de La Esperanza, en la zona alta de Villa del Rosario, Colombia, donde da comienzo el proyecto piloto de Pilas Públicas, Agua para todos.

de Nandoumary, en la región de Kedougou, donde la Dirección de Cooperación Internacional de la universidad lleva trabajando desde hace ocho años para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

El pozo, de 40 metros de profundidad, estará impulsado por una bomba solar y permitirá a los habitantes de Nandoumary contar con agua durante todo el año. De esta manera, se evitarán enfermedades sobrevenidas por la falta de higiene y la deshidratación, y que mujeres o niños tengan que andar tres kilómetros para conseguir agua. Además, el pozo permitirá que los habitantes puedan cultivar la tierra para obtener alimento con el que tener una dieta más variada y mejorar su salud; les permitirá realizar labores domésticas como el lavado de tejidos o envases; y la fabricación de materiales de construcción como el adobe y el cemento con los que mejorar la calidad de sus viviendas.

Aqualia no solo prestará el apoyo económico para ello, sino también su amplia experiencia como especialista en la gestión del agua, que utilizará para asesorar a la Universidad de Huelva en el proceso y a los profesionales locales en relación a los materiales, métodos y soluciones técnicas.

Este convenio se enmarca en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia y, en especial, con su implicación con la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Este proyecto actúa como reflejo del compromiso que la empresa asume de contribuir con su actividad al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, en concreto, con el acceso a agua limpia y saneamiento (ODS 6).

## Agua para todos en Villa del Rosario

En Villa del Rosario, Colombia, Aqualia ha iniciado el proyecto *Agua para todos*, que se implementará en el municipio como una solución para facilitar el acceso al agua potable en zonas con limitaciones técnicas y legales. Este proyecto, denominado proyecto de Pilas Públicas, tiene como finalidad dotar de agua potable a los habitantes de Villa del Rosario ubicados en las zonas de Montevideo, Nariño, 20 de Julio, Navarro Golf, Turbay Ayala, Páramo y Primero de Mayo. Y, comenzando por La Esperanza, donde se llevará a cabo el proyecto piloto, beneficiará a más de 128 familias y mejorará su calidad de vida. Este proyecto de responsabilidad social es pionero para la compañía y, una vez desarrollado completamente, podrá implementarse en otras áreas tanto de Colombia, como de cualquier otro país que tenga zonas con necesidades similares.

Se trata de otro ejemplo del compromiso de Aqualia con el cumplimiento de los ODS, en el que al ODS 6, se suma la contribución al ODS 17, que promueve las alianzas público-privadas.



**Aqualia está formada por personas que cuidan de personas. Desde esta perspectiva, la compañía trabaja por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos para proteger a los clientes en riesgo de exclusión social.**



# COMPROMISO

## Compromiso con la sociedad y con los usuarios

### LE6 IMPACTO SOCIAL

Este eje estratégico tiene como objetivo difundir el esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua reforzando el vínculo con las comunidades.



<b>Línea de trabajo</b>	<b>Medición de impacto social por parte de un prescriptor externo. Proyectos de gestión del agua</b>		<b>Impacto en proveedores locales (país)</b>
<b>Plan de acción</b>	<b>Estudios con prescriptor externo</b>	<b>Difusión y comunicación del impacto económico + ASG de los casos</b>	<b>Identificación de proveedores locales</b>
<b>Desempeño en 2021</b>	Caso de éxito: el impacto generado por Aqualia en Almería (España) (IESE UNECE).	6% de los flashes informativos referidos a contenidos de impacto social.	98% de proveedores locales contratados (país). <b>OBJETIVO 98,22% en 2023</b>
<b>Desarrollo sostenible</b>	ODS 6		ODS 8

### Acceso y calidad en situaciones críticas

Los servicios públicos son una de las bases del estado de bienestar en las sociedades modernas. Entre todos ellos, los servicios urbanos (abastecimiento y saneamiento del agua, electricidad, gas, o la recogida de residuos) son los que la ciudadanía identifica como más cercanos y necesarios para mantener el nivel de calidad de vida y la rutina diaria. Aqualia es consciente de la gran responsabilidad que implica la prestación de servicios públicos básicos como los del ciclo integral del agua. Afortunadamente, la compañía cuenta con un excelente equipo humano, altamente cualificado y con una incuestionable vocación de servicio.



### Sin descanso tras la DANA en Toledo y en Lepe

En septiembre, las lluvias torrenciales e inundaciones causadas por la última DANA afectaron de manera importante a Cobisa, Layos y Argés, tres de los municipios toledanos de la Mancomunidad del Río Guajaraz, que gestiona Aqualia. Ante la situación, los operarios de la compañía trabajaron sin descanso para garantizar el suministro, despejar las vías públicas para permitir el tránsito de otros servicios públicos, ayudando a los afectados en tareas de limpieza y desescombro. A ello, se sumaron más de 400 horas de trabajo para solucionar los daños en las redes de abastecimiento.

Lo mismo sucedió en Lepe, donde se registraron hasta 150 litros de agua en una hora, lo que provocó importantes daños materiales dejando 1.500 damnificados y 700 viviendas deshabitadas. La plantilla trabajó intensamente para retirar fango, revisar instalaciones o solucionar faltas de suministro con la ayuda de compañeros de servicios limítrofes, como Almonte, Moguer y Bollullos.

Trabajos tras la DANA sufrida en Toledo, España.

## Aqualia es consciente de la gran responsabilidad que implica la prestación de servicios públicos básicos como los del ciclo integral del agua.



### 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, soportando temperaturas de hasta 47°,

para reparar esta grave avería. Écija es popularmente conocida como “la sartén de Andalucía” por sus elevadas temperaturas durante el verano. Finalmente, gracias a un sofisticado trabajo de manipulación de 20 válvulas que desviaba el agua a través de otras conducciones desde el depósito de emergencia, consiguieron reducir a solo tres horas el tiempo que los ciudadanos estuvieron sin suministro.

## CASO DE ÉXITO DURANTE EL SARS-COV-2

Desde el inicio de la pandemia, Aqualia ha contribuido por su experiencia y su inversión en soluciones eficientes y responsables, a garantizar la calidad del agua. Incluso durante los momentos más agudos de la pandemia, los profesionales de la compañía realizaron un incansable esfuerzo por mantener los servicios de agua y saneamiento.

Para agradecer y poner en valor la implicación de sus profesionales, la compañía realizó la campaña “¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?”, por la que ha sido premiada en la decimotercera edición de los European Excellence Awards (EEA). Estos galardones buscan reconocer las buenas prácticas ejercidas por empresas y agencias de comunicación en materia de comunicación corporativa.

**¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?**

Pablo, Juan, Teresa, Pedro... profesionales de Aqualia que siguen trabajando para que cada vez que abras el grifo tengas agua de calidad en tu hogar.

Tú mejor quédate en casa, en Aqualia cuidamos del agua para ti.

**Personas que trabajan para personas**

**aqualia**  
Tu compañía del agua

#QuédateEnCasa

## Innovación para el equilibrio hídrico

La innovación en materia de evaluación, detección y tratamiento de aguas es para Aqualia tan crucial como el acceso a la misma. Por ello, la compañía está en un constante proceso de innovación, un valor transversal que forma parte de su cultura corporativa. Además, la compañía apoya proyectos externos en los que sabe que puede aportar conocimiento como especialista en dicha área.

Un ejemplo es el convenio con la Universidad Autónoma de Madrid para la alerta temprana y la eliminación eficiente de cianobacterias tóxicas en aguas de abastecimiento para la transferencia tecnológica de los resultados obtenidos en el proyecto de investigación AIGenTEC. Estas cianobacterias son microorganismos que proliferan masivamente en ecosistemas acuáticos y son capaces de producir sustancias tóxicas (cianotoxinas) de naturaleza química muy diversa que afectan a la salud humana a través de los usos del agua. Se prevé que el cambio climático y la creciente eutrofización (aumento de la concentración de nutrientes en un ecosistema lacustre o fluvial) incrementen la magnitud e intensidad de estas proliferaciones a nivel mundial. En España, los *blooms* o

crecimientos descontrolados de cianobacterias son un fenómeno frecuente, que se estima afecta de un modo habitual a más del 30% de los embalses del país.

Otra acción que ha continuado desarrollándose en 2021 es el proyecto Life Phoenix, que se propone como solución al creciente reto de los contaminantes emergentes y microplásticos, que causan problemas en los actuales sistemas de depuración, ya que son difícilmente eliminables y suelen acabar en los mares y ríos, suponiendo un grave riesgo medioambiental.

Esta acción se alinea con el compromiso de Aqualia con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial con el ODS 6 (Agua limpia y saneamiento) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables). La regeneración y reutilización de las aguas residuales resulta vital para garantizar el equilibrio hídrico: dar una segunda vida al agua residual no debe ser una opción sino una obligación, siempre garantizando la calidad y seguridad.



## Transferencia de conocimientos para una sociedad más consciente

### [La educación como herramienta clave para el cuidado del agua](#)

Una de las más potentes herramientas de Aqualia para acercar la importancia del cuidado del agua es su canal educativo, que en 2021 ha llegado a 9.821 usuarios. La [web aqualiaeduca.com](#) está dirigida a niños y niñas de todas las edades y cuenta con recursos para generar un impacto positivo en ellos, para que comprendan el cuidadoso proceso que sigue este recurso tan presente en sus vidas, y la importancia de un uso responsable y consciente del mismo.

Consciente, asimismo, de que la educación es un valor transversal y de su impacto en las generaciones futuras, Aqualia ha ampliado este curso su rol pedagógico, adaptando su [web Aqualiaeduca.es](#) a estudiantes franceses.

Con el nombre [aqualiacademie.fr](#), esta adaptación al idioma y contexto del país galo, supone una potente herramienta de formación sobre la gestión del agua y una

interesante plataforma de concienciación sobre el valor y la importancia de este recurso.

Esta acción pone de manifiesto el compromiso de la compañía con el ODS 4 de las Naciones Unidas (Educación de calidad) y con la sensibilización medioambiental en los territorios en los que desarrolla su actividad.

### AQUALIAEDUCA.COM

25.973

PÁGINAS VISTAS

11.919

SESIONES



## CASOS DE ÉXITO

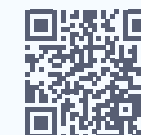
### 20 años acercando el agua a las futuras generaciones

El concurso digital de dibujo infantil de Aqualia ha cumplido 20 años en 2022. Se trata de una iniciativa referente en educación en valores y su éxito se debe, sin duda, al esfuerzo y compromiso compartido con los cientos de colegios, profesores y corporaciones municipales que cada año apoyan este proyecto.

Cada edición, el concurso se presenta en su propia plataforma [web](#) utilizando personajes y entornos cercanos a los niños para que, de un modo lúdico, asumieran estos conocimientos.

En la convocatoria de 2021, bajo el lema "Rumbo al planeta 2030", la plataforma contó con 24.045 visitas, 46.877 sesiones y 315.406 páginas vistas. Unas cifras que han dado lugar a que más de 10.450 participantes hayan dedicado 6.250 horas en formación digital sobre el ciclo integral del agua.

Además, con el compromiso de preparar a las nuevas generaciones ante el reto cercano de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los últimos años se ha hecho hincapié en esta temática en torno, sobre todo, al ODS 6 (Agua limpia y saneamiento) y a la [web Aqualiyods6.com](#).



### Ganadores de los Premios Corresponsables (XII Premios Corresponsables Iberoamérica 2021)

El concurso digital de dibujo infantil de Aqualia ha sido reconocido como "Mejor Estrategia Integral de Comunicación" en la XII Edición de los Premios Corresponsables Iberoamérica 2021.

En total, desde su inicio, esta iniciativa educativa ha formado ya a más de 250.000 alumnos de diversas generaciones en el uso responsable del agua. Solo la presente edición ha supuesto más de 7.000 horas de formación digital.





Talleres de sensibilización sobre la gestión del ciclo integral del agua en Colombia.

### Expo Agua Educativa Sunass 2021

Aqualia participó en 2021 en una mesa redonda en Perú sobre "Aportes para forjar una educación y cultura de valoración del agua", invitados por SUNASS, la entidad reguladora del sector del agua en Perú.

Esta actividad se dio como parte de la Expo Agua Educativa Sunass 2021, evento institucional que está dirigido a la comunidad educativa en general, desde directivos y docentes hasta estudiantes de todos los niveles (inicial, primaria, secundaria) de la educación básica regular, especial y alternativa. La temática que organizó y trató Aqualia fue la de "Cuidar el agua. Una acción de comunicación 360".

### Talleres de formación sobre el ciclo integral del agua en Colombia

En 2021, Aqualia llevó a cabo en Colombia 367 talleres de formación acerca del ciclo integral del agua. El objetivo de estas acciones formativas fue el de concienciar sobre el uso responsable y la importancia del ahorro de este recurso. En total, 2.493 personas participaron en estos talleres en los que participaron ciudadanos, entidades gubernamentales y usuarios en general.

Además, la compañía realizó más de 620 encuentros comunitarios y talleres de formación y sensibilización, a través de los cuales se instruyó a más de 7.000 personas de Colombia en temas relacionados con la gestión del ciclo integral del agua, el cuidado del medio ambiente, etc.

Es importante destacar que, a través de estas acciones sociales, ambientales y formativas desarrolladas en los diferentes municipios, un 80% de la comunidad educativa ha sido impactada.

### Celebramos el Programa Gobernadores 2021

Con el objetivo de contribuir a la ampliación de conocimiento, habilidades y destrezas a líderes comprometidos con el fortalecimiento del Estado, la gobernanza democrática y la cohesión territorial, Aqualia ha participado en el Programa Gobernadores.

En su intervención en nombre de la compañía, Rafael Pérez Feito, director de Operaciones Internacionales, compartió con los asistentes la amplia experiencia internacional de la empresa en el desarrollo de proyectos de asociación público-privada. En la sesión, ubicada en la mesa redonda "Los servicios públicos y su papel en la revitalización económica del país", Aqualia compartió sus casos de éxito en el Realito y Almería, ambos avalados por su publicación correspondiente por parte de la prestigiosa Universidad Internacional IESE en el marco del programa PPP For Cities de Naciones Unidas.

### Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua con la Universidad de Almería

Después de varios años de colaboración en diferentes proyectos de investigación, la relación entre Aqualia y la Universidad de Almería ha dado lugar a la creación de la Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua. Una acción que materializa su enfoque de colaboración público-privada.

El convenio se ha firmado por un periodo de dos años, prorrogables por otros dos más, y 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 energías renovables y la potabilización mediante desinfección solar. También se fomentarán otros aspectos como la gestión inteligente del ciclo integral del agua, la valorización de los residuos del agua residual, implantando el concepto de economía circular, y cualquier otra actividad relacionada con el ciclo integral del agua.

Las tareas docentes y de investigación de esta iniciativa persiguen alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, priorizando aquellas investigaciones que puedan aportar a la consecución de los mismos. Con su creación, Aqualia contribuye de forma directa con el ODS 6, que garantiza la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento, y con el ODS 17 en la búsqueda de alianzas entre instituciones y empresas.

# Juntos hacia una gestión del agua sostenible

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).



## LE7 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

### PROYECTOS Y ALIANZAS CON TERCEROS EN EL ÁMBITO DE LOS ODS

Este eje tiene como objetivo contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde las alianzas estratégicas.



Plan de acción	Acuerdos y alianzas con entidades de sus entornos	Identificación de los acuerdos en función de su contribución a los ODS				
		En el ámbito académico y universitario	Acuerdos tecnológicos	Con proveedores	Con asociaciones de empresas	Contratos público-privados
<b>Desempeño en 2021</b>	Acciones /firmas/ iniciativas/ eventos en los que se ha participado en el ámbito de los acuerdos académicos.	Acciones realizadas en el ámbito de los acuerdos tecnológicos.	Proveedores con los que se han firmado acuerdos/ alianzas para progresar en los ODS.	Acciones realizadas en el ámbito de las asociaciones.	Contratos con entidades públicas para el desarrollo de la actividad.	

Desarrollo sostenible

ODS 17

## Alianzas público-privadas para garantizar el agua para todos

Para Aqualia, la colaboración público-privada es clave para la gestión sostenible del agua. Por ello, colabora con diferentes instituciones, organismos y asociaciones con las que busca dar apoyo y colaborar con las Administraciones públicas en materia de organización, dirección y desarrollo de proyectos que impliquen colaboraciones público-privadas para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles.

A nivel global, desde 2016, Aqualia colabora con el Centro PPP for Cities, una iniciativa de Naciones Unidas que en 2021 ha avalado como casos de éxito la acción de Aqualia con la gestión del agua en Almería, o el proyecto realizado de El Realito en México.

Además, la compañía es miembro de multitud de asociaciones que dirigen su actividad a la investigación sobre la gestión del agua en el mundo.

Más información: Anexo 7. GRI 2-28 MIEMBROS EN ASOCIACIONES.

## CASO DE ÉXITO

### Ciclo integral del agua en la ciudad de Almería

Aqualia ha prorrogado su contrato para la gestión del agua en Almería, con el que cuenta desde 1993, por otros 20 años más. Una larga relación que ejemplifica el buen funcionamiento de la colaboración público-privada, teniendo en cuenta, además, que Almería es en la actualidad una de las provincias más eficientes del mundo en cuanto a la gestión hídrica.

Las inversiones en Almería desde 1993 hasta 2020 han ascendido a 84.751.030 euros (financiados íntegramente por el concesionario) y se han repartido de la siguiente forma:

- Entre 1993 y 2006, un total de 28.525.248 euros: 21.512.358 euros para inversiones en infraestructuras y 7.012.890 euros para el canon anticipado.
- Entre 2006 y 2020, un total de 56.225.782 euros: 41.883.920 euros para inversiones en infraestructuras y 14.341.862 euros de canon anual.

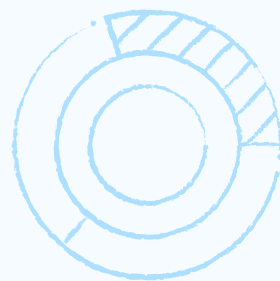
En total, los 84.751.030 euros invertidos en Almería han contribuido a aumentar la producción total de la economía andaluza en 191,49 millones de euros, un 0,11% del PIB andaluz en 2019 y un 1,18% del PIB de la provincia de Almería.

Gracias al proyecto, que está alineado con la taxonomía de la UE en materia medioambiental para el cumplimiento del Pacto Verde Europeo (Green Deal), se ha logrado una minimización del impacto medioambiental a través de una reducción de agua suministrada del 44,85% (de 29,1 hm<sup>3</sup> en 1993 a 16,05 hm<sup>3</sup> en 2018), a pesar del aumento simultáneo de la población del 23% (de 162.316 habitantes en 1993 a 199.650 en 2019).

### INVERSIÓN

84.751.030

EUROS



### MINIMIZAR IMPACTO AMBIENTAL

44,85%

reducción de agua suministrada

23%

aumento simultáneo de la población

### Participación en eventos

La compañía busca ser un referente activo en el apoyo y la gestión de proyectos en colaboración con las Administraciones públicas y, por ello, cada año, participa en diferentes eventos.

Uno de los hitos en el ámbito de las alianzas es la suma del azul del agua al verde, como valor crucial en la transición ecológica de Europa, que ha sido el tema central de la primera Conferencia Europea de la Alianza StepbyWater, impulsada por Aqualia para contribuir a acelerar el cumplimiento de los objetivos y metas del ODS 6 de la ONU y el avance en dos derechos humanos cruciales, como el agua y el saneamiento.

El discurso previo a la conferencia ha estado a cargo del CEO de Aqualia, Félix Parra, en calidad de presidente de la alianza StepbyWater, donde apuntaba la necesidad de considerar el agua como eje estratégico de la recuperación e impulso de una economía más social y sostenible.

El valor del agua, como aspecto clave en el plan de recuperación de Europa, ha sido el tema central de esta conferencia europea impulsada por StepbyWater, que ha contado con la participación del Comisario de Medio Ambiente, Océanos y Pesca, Virginijus Sinkevičius, y la ministra para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Teresa Ribera, así como de diferentes responsables de sostenibilidad de instituciones públicas y privadas.

En este sentido, también destaca la participación de Aqualia en el Global Water Network series de Norte América, uno de los más importantes eventos a nivel internacional, celebrado en formato digital. Una jornada que registró la participación de 300 asistentes, representantes de organizaciones con más de 20.000 millones de dólares para invertir en proyectos.



Durante el año 2021, a nivel nacional en España, Aqualia ha trabajado para reforzar su relación con la Asociación de Empresas Gestoras de Agua de España (AGA) y de la de gestión AEAS, que agrupan a las compañías públicas y privadas que operan en el sector. Entre sus objetivos se encuentran el de dar a conocer a la sociedad el alto compromiso social de las empresas gestoras, así como la existencia de una transferencia tecnológica muy relevante a nivel mundial y la asequibilidad de las tarifas en España para las economías familiares, aún bajas en términos comparativos en relación con las del resto de países de la OCDE.

Además, Aqualia también ha participado en el evento Gestión del Agua: Sostenibilidad y Cambio Climático, para debatir sobre la sostenibilidad de la gestión, organizado por el Comité Técnico de Agua, Energía y Cambio Climático del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid. En este evento, el director de Operaciones Internacionales de Aqualia participó exponiendo la visión a largo plazo de la gestión del agua en la colaboración público-privada, desde la experiencia de la empresa en las concesiones que gestiona en municipios de España.



**Uno de los hitos en el ámbito de las alianzas es la suma del azul del agua al verde, como valor crucial en la transición ecológica de Europa.**





Entre las acciones llevadas a cabo para generar alianzas capaces de avanzar hacia un sector del agua más sostenible, Aqualia ha formalizado en 2021 su patrocinio Silver de Investagua, evento sectorial organizado por iAgua y que se celebró *online*. El evento, que contó con todos los actores relevantes del sector, trató todos los temas directa o indirectamente relacionados con la recuperación económica ligada a la necesaria inversión en el ciclo integral del agua: abastecimiento, saneamiento, depuración, reutilización, desalación, cambio climático, eficiencia energética, epidemiología.

Por otro lado, con el objetivo de impulsar la divulgación de información rigurosa para el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente y de los ecosistemas, Aqualia ha firmado un convenio de colaboración con APIA, la Asociación de Periodistas de Información Ambiental.

Además, la compañía colabora para la construcción de un futuro sostenible como miembro de multitud de asociaciones que dirigen su actividad a la investigación sobre la gestión del agua en el mundo.

## BUENA PRÁCTICA

### Entrega del 5º Premio de Periodismo de Aqualia

El Premio de Periodismo de Aqualia tiene como objetivo incentivar que los medios señalen la importancia de la gestión del ciclo integral del agua en la vida diaria, y suponen un reconocimiento a la labor informativa de los periodistas que contribuyen con sus trabajos a incrementar la cultura del agua como bien escaso y preciado.

El trabajo premiado lo firma la periodista Rosa María Domínguez para La Gaceta de Salamanca y cuenta el trabajo común de científicos de la Universidad y Aqualia para conocer la carga genética del virus en el agua de la depuradora y alertar de un posible rebrote.



Ganadora y finalistas del 5º Premio de Periodismo de Aqualia.

# SOCIAL

## Acción social: Plan de acción social

### LE7 ALIANZAS ESTRATÉGICAS

#### PROYECTOS Y ALIANZAS CON TERCEROS EN EL ÁMBITO DE LOS ODS

Este eje tiene como objetivo contribuir a los ODS vinculados a Aqualia desde las alianzas estratégicas.



Plan de acción	Identificación de los acuerdos con ONG en función de su contribución a los ODS
Desempeño en 2021	214.000 € en donaciones dedicadas a acuerdos con ONG que impactan sobre los ODS.
Desarrollo sostenible	ODS 17

### Cáritas y Comité Español de ACNUR

La colaboración con Cáritas y el Comité Español de ACNUR, que Aqualia mantiene desde 2015, abarca tanto el apoyo de las iniciativas en España como el apoyo a sus acciones humanitarias para hacer llegar el agua a los más desfavorecidos.

Durante 2021, Aqualia ha apoyado a 139 centros de 27 Cáritas diocesanas en donde se desarrollan programas de atención y acompañamiento a personas en situación de exclusión. En concreto, estos centros de Cáritas han acogido a un total de 22.066 personas en 2021. En 2021, la donación realizada a Cáritas ascendió a 56.315,25 €.



#### DONACIÓN A CÁRITAS

56.315 €

para atender y acompañar a personas en riesgo de exclusión social y que puedan acceder a agua potable de calidad como parte de sus derechos básicos

### #SedSolidarios

Con el fin de contribuir a reducir el número de personas refugiadas que sufren las duras condiciones de acceso al agua, Aqualia, en colaboración con el Comité Español de ACNUR, ha lanzado en 2021 nuevamente su campaña [www.sedsolidarios.com](http://www.sedsolidarios.com). Con este proyecto ha mejorado y facilitado el acceso a agua potable a los refugiados de Sudán del Sur, que se encuentran en trece campos, aldeas y asentamientos de Chad, en África Central.

A través de esta iniciativa, Aqualia colabora en el programa de agua y saneamiento del Comité Español de ACNUR en los campos de refugiados de Chad, que acogen a 368.781 personas refugiadas procedentes de Sudán.

El programa se materializa en el mantenimiento y reparación de los puntos de agua para población especialmente vulnerable, la mejora de los sistemas de bombeo, la ampliación de la red de abastecimiento, la sustitución de tanques y la construcción de presas para mejorar el almacenamiento de agua y un refuerzo de la vigilancia y control de la calidad del agua.

Además, junto a ACNUR, Aqualia ha promovido el esfuerzo físico como reto para colaborar en la donación de recursos a los campos de refugiados, fijando el objetivo de recorrer entre los participantes 15.000 km. Un objetivo que se superó en mayo del 2021 y tras el que la compañía donó 30.000 € a la causa.



#### COMITÉ ESPAÑOL DE ACNUR

368.781 personas refugiadas procedentes de Sudán en los campos de Chad

#### DONACIÓN

30.000 € tras los 15.000 km recorridos por los participantes del reto





Entrega de material donado por parte de Aqualia a la asociación El Mago Merlín en Huelva, España.

## Donaciones solidarias por la diversidad en Huelva

Aqualia ha colaborado con dos asociaciones de personas con discapacidad de la provincia de Huelva: El Mago Merlín en Hinojos y ASPANDLE en Lepe.

Aqualia lleva colaborando con la asociación El Mago Merlín desde 2019 para el reparto de las cartas de las facturas en la localidad. Asimismo, en este año, Aqualia ha apoyado también a la asociación con la adquisición de algunos materiales por valor de 954 € que la asociación necesitaba para seguir prestando su servicio a personas con discapacidad física, psíquica, sensorial u otras dificultades de aprendizaje.

ASPANDLE, la Asociación de Padres y Protectores de Adultos y Niños con Discapacidad de Lepe, realiza en el municipio una intensa labor de apoyo e integración con más de 140 niños y jóvenes con discapacidad a través de talleres de plástica, teatro, terapia ocupacional, fisioterapia, así como atención temprana o reeducación pedagógica y del lenguaje. Como reconocimiento a esta labor, Aqualia ha querido prestarle su apoyo a través de la contribución de 1.000 €, que la asociación destinará a cubrir parte de la actual obra de ampliación del centro, consistente en la construcción de dos aulas para atención temprana y un aseo.

## Entrega de la BECA IFM

La asociación checa Trianon resultó ganadora de un vehículo de transporte gracias al programa de becas que IFM Investors, accionista con el 49% de Aqualia, lleva a cabo entre sus empresas participadas.

Trianon realiza en estrecha colaboración con SmVaK, filial checa de Aqualia, una labor de separación y reciclaje en instalaciones industriales, en la que emplea a personas con discapacidad de la región de Český Těšín, en Moravia-Silesia. El coche servirá para ayudar a esta ONG a seguir desarrollando sus programas de emprendimiento social en el ámbito de la economía circular y la digitalización.



Anatol Pšenička, director general de SmVaK, entregando el vehículo a representantes de la ONG Trianon.

## CASOS DE ÉXITO

### Premio iAgua a la Mejor Empresa del sector en el año de la pandemia

Aqualia ha sido premiada como "Mejor Empresa de 2020" por los lectores y seguidores de la revista iAgua, medio líder del sector en España y LATAM. El premio reconoce la labor de la compañía para alcanzar los objetivos generales del sector del agua.

Los Premios iAgua se han entregado en el evento Investagua, que ha reunido a los principales actores del ciclo urbano del agua en España y LATAM, y donde Aqualia ha participado activamente en la sesión sobre "Depuración y Saneamiento", en el foro sobre reutilización y en la Top Executive Roundtable.

Santiago Lafuente, director de Aqualia España, ha sido el encargado de recoger, de manera virtual, el galardón. En su discurso ha destacado la necesidad de "trabajar bien y comunicar bien" para ser capaces de trasladar el enorme valor que se aporta desde el sector al conjunto de la ciudadanía.

### Premio a la biofactoría de Guijuelo, Salamanca, España

Los Premios a la Innovación 2021, que organiza la Asociación Española de la Biomasa (AVEBIOM), ha reconocido con un accésit a la biofactoría de la depuradora de Guijuelo, lo que sitúa la instalación desarrollada por Aqualia entre las tres mejores iniciativas orientadas a la valorización de los gases renovables.

El reconocimiento a la EDAR de Guijuelo se otorga por su transformación del concepto tradicional de depuradoras: convertir estas plantas en biofactorías con alto impacto en la economía regional, al transformar los residuos de la propia EDAR y los de las industrias agroalimentarias en biofertilizantes, bioplásticos y biometano para uso vehicular.

La entrega de los premios se realizó durante la primera edición del Salón del Gas Renovable, enmarcado en la feria Expobiomasa de Valladolid, donde se reunió el sector profesional de España vinculado a la biomasa como recurso sostenible y de futuro.

### Aqualia gana el "X Premio a la Iniciativa Empresarial" del Consejo General de ASEMPAL

La Confederación Empresarial de Almería concedió a Aqualia en 2021 el "X Premio a la Iniciativa Empresarial". Con este premio la entidad busca reconocer la apuesta realizada por Aqualia en Almería para la gestión inteligente y sostenible del agua, tanto medioambiental como económica y social. En concreto, en el acto de entrega se destacó la importante inversión realizada por Aqualia para poner en marcha la desaladora Mar de Alborán, así como proyectos de innovación para potenciar la economía circular.



## Anexos

ANEXO 1: ACERCA DE ESTE INFORME / ANEXO 2: TEMAS MATERIALES / ANEXO 3: INFORME DE VERIFICACIÓN / ANEXO 4: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS / ANEXO 5: REFERENCIAS GRI-SASB / ANEXO 6: PACTO MUNDIAL / ANEXO 7: DESGLOSE DE DATOS POR PAÍSES



**En línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Aqualia elabora una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa desde 2009.**



# ANEXO 1

## Acerca de este informe

En respuesta a los requerimientos y expectativas de los diferentes grupos de interés, y en línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Aqualia elabora una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa desde el año 2009.

Este informe, que recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos relevantes, financieros y no financieros de 2021, se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, en la versión indicada en el Índice GRI. Esto ha supuesto la incorporación de indicadores como GRI 2-24 (Incorporación de los compromisos de las políticas) de acuerdo al cual la compañía informa sobre el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y los compromisos fijados en el mismo. Además, debido a la eliminación de la opción exhaustiva y esencial, la reformulación del antiguo GRI 103 refuerza la importancia otorgada al GRI 3-1 (Proceso para determinar los temas materiales), 3-2 (Lista de temas materiales) y 3-3 (Gestión de los temas materiales) y supone un ejercicio de transparencia por parte de la compañía. Este informe ha sido verificado por una entidad externa independiente (AENOR).

En el seguimiento de las pautas que establece GRI, se da cumplimiento a los principios que se exponen a continuación garantizando, de esta manera, los requisitos exigidos por el estándar:

- **Inclusión de los grupos de interés:** la compañía ha priorizado los diferentes grupos y subgrupos de interés de acuerdo con el método Mitchell, y cuenta con unos canales de comunicación bidireccional con todos ellos, tal y como se describe en el apartado 3.3., donde este año se incluyen los grupos de interés y los principales canales de diálogo según las diferentes zonas geográficas.
- **Contexto de sostenibilidad:** este informe está concebido como un instrumento que refleje la actividad y el desempeño de la compañía, integrando los tres ejes principales de la sostenibilidad: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.

- **Materialidad:** para la identificación de los 17 asuntos relevantes se ha realizado a lo largo de los últimos informes una escucha activa a los distintos grupos de interés de Aqualia, que en 2021 se ha internacionalizado a todas las zonas geográficas en las que Aqualia opera. Así se expresa en la metodología indicada en el apartado 3.4 “Análisis de materialidad: acción y escucha como base estratégica”, que explica el valor añadido de cada una de las fases y en el anexo se listan los temas materiales.

- **Exhaustividad:** en la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedarán recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la aplicación de los principios de GRI que determinan la calidad del informe: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Asimismo, en línea con los dos años anteriores, la metodología de reporte ha sido enriquecida con la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IRC) para elaborar el reporte integrado desde la perspectiva de identificar los capitales que la organización tiene o gestiona y, a partir de ellos, explicar cómo crea valor para la sociedad.

Respecto a 2021, Aqualia ha hecho un esfuerzo por informar sobre su desempeño en los distintos países en los que opera, aportando indicadores de actividad de todos ellos. Esto se refleja a lo largo del documento, en el que se aportan los datos consolidados totales de Aqualia referentes a los distintos estándares y el detalle por países.

La información cuantitativa aportada en las distintas áreas se refiere a la información consolidada que integran las entidades dependientes en un 100%, las operaciones conjuntas (solo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas en las que no hay control. Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.



Añadir que en 2021 se incorpora una correspondencia entre el Índice GRI Estándar 2021 con los indicadores SASB sectoriales, y se mantiene la tabla de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial del cual Aqualia es miembro de pleno derecho y presenta todos los años su informe de progreso. En todos ellos, a diferencia de otros años, se ha hecho referencia a los capítulos y apartados concretos en los que puede encontrarse la información.

Por último, hay que decir que el informe se estructura de acuerdo al Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023. Esta publicación responde a la necesidad de comunicar dicho Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 y su desempeño en 2021 a toda la plantilla de Aqualia y a todos los grupos de interés.



# ANEXO 2

## Temas materiales

Los asuntos más relevantes para los grupos de interés durante 2021 han sido los siguientes:

### ÁMBITOS



AMBIENTAL



GOBERNANZA



LABORAL



SOCIAL

Tema	Ámbito	Explicación de la materialidad	Líneas estratégicas	ODS y metas asociadas a las líneas estratégicas
Cambio climático y consumo energético responsable		GRI 302 GRI 305	LE2P2.1 LE2P2.2 LE2P2.3 LE2P2.4 LE2P2.5	ODS 7.2 ODS 13.2
Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente		GRI 302, 303, 304, 305, 306 GRI 203	LE2P4.1 LE2P4.2	ODS 6.3 ODS 6.4 ODS 9.1 ODS 12.4 ODS 13.1
Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos		GRI 413	LE2P4.3 LE1P1.1	ODS 12.8 ODS 13.3
Biodiversidad		GRI 304	LE2P3.1 LE2P3.2	ODS 6.6 ODS 15.5
Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales		GRI 303 GRI 306	LE2P1.1 LE2P1.2 LE2P4.1 LE2P4.2	ODS 6.3 ODS 6.4 ODS 9.1 ODS 12.4 ODS 13.1
Transparencia		GRI 201 GRI 207	LE1P1.1 LE1P2.1 LE1P3.1 LE1P3.2	ODS 12.8 ODS 13.3 ODS 16.6
Desarrollo del modelo de gestión ética (compliance) y formación en cultura ética		GRI 205	LE5P1.1 LE5P1.2 LE5P2.1 LE5P2.2 LE5P2.3	ODS 16.5 ODS 16.6
Relación, evaluación y homologación de proveedores		GRI 204 GRI 308 GRI 412 GRI 414	LE5P3.1 LE5P3.2 LE5P3.3 LE6P3.1 LE7P1.3	ODS 8.3 ODS 16.6

Tema	Ámbito	Explicación de la materialidad	Líneas estratégicas	ODS y metas asociadas a las líneas estratégicas
Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica		GRI 401 GRI 404 GRI 405	LE4P4.1	ODS 8.5
Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado		GRI 403	LE4P3.2	ODS 8.8
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral		GRI 405 GRI 406	LE4P2.1 LE4P3.1	ODS 5.5 ODS 8.5
Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos, digitales, sociales, etc.)		GRI 413 GRI 203	LE3P1.1 LE3P1.2 LE3P2.1 LE3P3.1 LE3P3.2 LE3P5.1 LE1P2.1	ODS 9.9b ODS 9.4 ODS 12.5 ODS 11.b ODS 12.8 ODS 13.3
Uso de tecnología que permita optimizar la calidad del servicio del agua		GRI 416	LE3P1.1 LE3P1.2 LE3P2.1 LE3P3.1 LE3P3.2 LE3P5.1 LE1P2.1	ODS 6.4 ODS 9.9b ODS 9.4 ODS 12.5 ODS 11.b ODS 12.8 ODS 13.3
Acceso al agua		GRI 303 GRI 413	LE6P1.1.1 LE6P1.2.1 LE6P1.2.2 LE6P1.2.4	ODS 6.1
Promoción, respeto de los derechos humanos y creación de empleo estable		GRI 401 GRI 412	LE6P3.1 LE7P1.3	ODS 8.3
Colaboración y alianzas público-privadas		GRI 413	LE7P1.4 LE7P1.2 LE7P1.36 LE7P1.5 LE7P1.6	ODS 17.5 ODS 17.7 ODS 17.14 ODS 17.17
Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas sociales		GRI 203 GRI 413	LE6P1.2.4 LE7P1.1 LE7P1.2 LE7P1.4 LE7P1.6	ODS 6.1 ODS 6.2 ODS 17.5 ODS 17.7 ODS 17.14 ODS 17.17





# Índice de contenidos GRI Standards

## GRI 2 – Contenidos generales

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>La organización y sus prácticas de reporting</b>				
2-1	Detalles de la organización	FCC Aqualia S.A. En el documento se utilizará la marca comercial, Aqualia. La sede se encuentra en Avda. del Camino de Santiago 40. 28050. Madrid. España 2.1. Modelo de negocio		
2-2	Entidades incluidas en la memoria de sostenibilidad de la organización	<a href="https://www.aqualia.com/documents/14152670/14224464/FCC+Aqualia+Consolidadas+Audit+2021.pdf/0c2c75b7-5d92-2d59-09ee-31785caa2e49?t=1646998329901">https://www.aqualia.com/documents/14152670/14224464/FCC+Aqualia+Consolidadas+Audit+2021.pdf/0c2c75b7-5d92-2d59-09ee-31785caa2e49?t=1646998329901</a>		
2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	Anual Anexo 1. Acerca de este informe <a href="http://www.aqualia.com">www.aqualia.com</a>		
2-4	Reajustes de la información	Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular		
2-5	Garantía externa	Anexo 1. Acerca de este informe		
<b>Actividades y trabajadores</b>				
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Cap. 2. Apartado 2.1: Modelo de negocio y visión estratégica		
2-7	Empleados	6.1. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		8.5 10.3
2-8	Trabajadores no empleados	En aproximadamente el 90% de las actividades relacionadas con obras civiles, que requieren maquinarias especializadas, es necesario subcontratar mano de obra.		8.5 10.3
<b>Gobernanza</b>				
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Capítulo 3. Apartado 3.1: Transparencia y buen gobierno		16.7
2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.		16.6 5.5 16.7
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Cap. 3. Apartado 3.1: Transparencia y buen gobierno		
2-12	Rol del órgano superior de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.		16.7
2-13	Delegación de la responsabilidad de la gestión de los impactos	Cap. 1. Entrevista con el CEO		

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en los informes de sostenibilidad	Pendiente Cap. 1. Entrevista con el CEO		
2-15	Conflictos de interés	a) 3.1 Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible) "La declaración realizada por el secretario del Consejo, de acuerdo al art. 229 de la Ley de Sociedades de Capital, informa sobre la identificación de los conflictos de interés reportados en relación a los puntos i y ii, esta declaración se incluye en el informe anual de cuentas. Respecto a los supuestos ii y iii, los conflictos de interés detectados se comunican internamente a las personas responsables de gestionarlos." c) Modelo de <i>compliance</i>		16.6
2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Cap. 1. Entrevista con el CEO Cap. 3. Apartado 3.4: Análisis de materialidad		
2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Cap. 1. Entrevista con el CEO Cap. 3. Apartado 3.4: Análisis de materialidad		
2-18	Evaluación de la actuación del máximo órgano de gobierno	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.		
2-19	Políticas de remuneraciones	Artículo 22: Estatutos de Aqualia: Los consejeros no percibirán por su gestión remuneración alguna.		
2-20	Proceso para determinar las remuneraciones	Artículo 22: Estatutos de Aqualia: Los consejeros no percibirán por su gestión remuneración alguna.		16.7
2-21	Ratio de compensación total anual	No se proporciona esta información puesto que al publicar este ratio, sería posible identificar el salario del CEO de la compañía, dato que es confidencial en la actualidad.		
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>				
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Cap. 1. Entrevista con el CEO Cap. 4. Apartado 2: Plan Director de Sostenibilidad		
2-23	Compromisos de las políticas	4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades 4.2.1. Nuestro compromiso con la sostenibilidad		16.3
2-24	Incorporación de los compromisos de las políticas	4.2.1. Nuestro compromiso con la sostenibilidad		
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades 7.1. Digitalización en la gestión integral del agua		

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y exponer inquietudes	3.1.3.c. Canal ético		16.3
2-27	Cumplimiento de las leyes y regulaciones	En 2020: 113.697 € en multas de carácter ambiental. En 2021: 88.728 € en multas de carácter ambiental. En 2020: 4.570 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2021: 14.346 € en multas de carácter socio-sanitario. En 2021 no se han recibido multas o sanciones no monetarias (inhabilidad).		16.3
2-28	Membresía en asociaciones	Anexo 7.		
<b>Participación de las partes interesadas</b>				
2-29	Enfoque de la participación de los grupos de interés	3.3. Comunicación transparente y diálogo con los grupos de interés 3.4. Análisis de materialidad: Acción y escucha como base estratégica		
2-30	Convenios colectivos	6.4.1.c) Calidad del empleo: Negociación colectiva, Relaciones laborales y Administración de personal		8.8

### GRI 3 – Aspectos materiales

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>La organización y sus prácticas de reporting</b>				
3-1	Proceso para determinar los aspectos materiales	3.4. Análisis de materialidad: acción y escucha como base estratégica		
3-2	Lista de aspectos materiales	3.4. Análisis de materialidad: acción y escucha como base estratégica		
3-3	Gestión de los aspectos materiales	Anexo 2: Temas materiales		

### GRI 200 – Estándares económicos

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>201 Desempeño económico 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Transparencia				
3-3	Gestión del aspecto material	3.2. Transparencia y buen gobierno 3.3. Comunicación transparente		
201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)	2.4. Creación de valor para la sociedad: principales cifras		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades: El mercado del agua en la emergencia climática		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	2.4. Creación de valor para la sociedad: principales cifras		
<b>203 Impacto económico indirecto 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente; Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos, digitales, sociales, etc.); Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas sociales.				
3-3	Gestión de los aspectos materiales	5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático 7.1.1. Enfoque de gestión: Aqualia LIVE 8. Impacto social y desarrollo de alianzas		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7.1. Digitalización en la gestión integral del agua		9.1 11.2
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8.2. Compromiso con la sociedad		1.4 8.2 8.3 8.5
<b>Prácticas de adquisición 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Relación, evaluación y homologación de proveedores				
3-3	Gestión del tema material	3.2.1. Proceso de homologación de proveedores		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	3.2. Cadena de suministro responsable		8.3
<b>Anticorrupción 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Desarrollo del modelo de gestión ética (compliance) y formación en cultura ética				
3-3	Gestión del tema material	3.1.3. Modelo de compliance; 3.1.3. d) Formación sobre compliance		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible		16.5



Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible Desglose país en Anexo tablas		16.5
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2021 no se notificó a través del Canal ético ningún caso relacionado con la corrupción.		16.5
<b>Impuestos 2019</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Transparencia				
3-3	Gestión del tema material	3.1.3. Modelo de <i>compliance</i> . F) Fiscalidad. Y ref. Memoria del Grupo FCC 2021.		
207-1	Enfoque fiscal	3.1.3. f) Fiscalidad. Debe vigilar especialmente los pagos y cobros desde 0, que tengan como destino cuentas bancarias, personas o entidades residentes en paraísos fiscales (del Código ético propio de Aqualia)		8.8
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	3.1.3. f) Fiscalidad. La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia		
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	3.1.3. f) Fiscalidad		

## GRI 300 – Estándares ambientales

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Energía 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Cambio climático y consumo energético responsable, Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente				
3-3	Gestión de temas materiales	5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral 5.3. Optimización energética y reducción de emisiones 5.6. Innovación para proteger los ecosistemas y la lucha contra el cambio climático		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	5.3.3. Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía Desglose por país en Anexos		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1
302-2	Consumo energético fuera de la organización	5.3.3. Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía		
302-3	Intensidad energética	5.3.3. Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía		7.3 8.4 12.2 13.1

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
302-4	Reducción del consumo energético	5.3.3. Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía		7.3 8.4 12.2
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.3.3. Mejora de la eficiencia energética en las instalaciones y generación de energía		7.3 12.2 13.1
<b>Agua 2018</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente, Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales, Acceso al agua				
3-3	Gestión de temas materiales	5.2.1. Huella hídrica: la clave contra la desertificación 5.6.1. Economía circular: clave en la descarbonización 5.6.2. Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático 7.1.1. Enfoque de gestión: Aqualia LIVE		
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3 6.4 6.a 6.b
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
303-3	Extracción de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		
303-4	Vertido de agua	5.2. Reducción del consumo hídrico		6.3
<b>Biodiversidad 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente, Biodiversidad				
3-3	Gestión del tema material	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad 5.6.2. Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad Desglose ampliado en Anexos		6.6 15.1 15.5
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	30/08/2021: 1 episodio de vertido fuera de parámetros en la EDAR Prados, situada en la zona de especial conversación del río Miera (ES1300015: Río Miera)		6.6 14.2 15.1 15.5
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	5.4. Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad		6.6 14.2 15.1 15.5

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Emisiones 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Cambio climático y consumo energético responsable, Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente				
3-3	Gestión de los temas materiales	5.3.1. Gestión y consumo energético		
305-1	Emisiones directas de GEI	5.3.1. Cálculo de la huella de carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	5.3.1. Cálculo de la huella de carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	5.3.1. Cálculo de la huella de carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22		3.9 12.4 13.1
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	5.3.1. Cálculo de la huella de carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	5.3.1. Cálculo de la huella de carbono y Plan de acción para la reducción de emisiones GEI en España en 2020-22		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	2020: 84,1 t NOx y 36,2 t SOx 2021: 68,8,1 t NOx y 9,2 t SOx		3.9 12.4
<b>Residuos 2020</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Soluciones innovadoras respetuosas con el medio ambiente, Economía circular del agua y gestión eficiente de recursos naturales				
3-3	Gestión de los temas materiales	5.6.1. Economía circular: clave en la descarbonización 5.6.2. Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6.1.a) Economía circular: clave en la descarbonización		6.3 6.4 6.6 12.4 14.1
306-2	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	5.6.1.a) Economía circular: clave en la descarbonización		3.9 6.3 12.4 12.5
306-4	Residuos no destinados a eliminación	5.6.1.a) Economía circular: clave en la descarbonización		3.9 6.3 12.4 12.5
306-5	Residuos destinados a eliminación	5.6.1.a) Economía circular: clave en la descarbonización		3.9 6.3 12.4 12.5

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Evaluación ambiental de proveedores 2016:</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Relación, evaluación y homologación de proveedores				
3-3	Gestión del tema material	3.2. Cadena de suministro responsable		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	3.2. Cadena de suministro responsable En 2021 el 2,84% de los proveedores de Aqualia ha superado el proceso de homologación recientemente implantado.		3.9 12.4 13.1
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	3.2. Cadena de suministro responsable En 2021 se ha dejado de trabajar con un proveedor que ha presentado un riesgo alto en el campo de calidad y medio ambiente.		3.9 12.4 13.1
<b>Empleo 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica; Promoción, respecto de los derechos humanos y creación de empleo estable				
3-3	Gestión de los temas materiales asociados a los 400	3.1.2. Valores, cultura y Código ético 3.2. Cadena de suministro responsable 6.3. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales 8.2.1. Acceso y calidad en situaciones crítica		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.1. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares		3.2
401-3	Permiso parental	Anexo 7		5.1
<b>Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado				
3-3	Gestión del tema material	6.4. Liderazgo preventivo		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.4. Liderazgo preventivo		8.8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidente	6.4. Liderazgo preventivo		8.8
403-3	Servicio de salud en el trabajo	6.4. Liderazgo preventivo		3.3 3.7 8.8



Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.4. Liderazgo preventivo		8.8 16.7
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	6.4. Liderazgo preventivo		8.8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	6.4. Liderazgo preventivo		3.8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	6.4. Liderazgo preventivo		8.8
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de prevención de riesgos laborales	6.4. Liderazgo preventivo		8.8
403-9	Lesiones por accidente laboral	6.4. Liderazgo preventivo		3.9 8.8 16.1
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	6.4. Liderazgo preventivo		3.9
<b>Formación y enseñanza 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica				
3-3	Gestión del tema material	6.3. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	3.1.3. f) Fiscalidad. Debe vigilar especialmente los pagos y cobros desde 0, que tengan como destino cuentas bancarias, personas o entidades residentes en paraísos fiscales (del Código ético propio de Aqualia)		4.3 4.5 8.2 8.5 10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	3.1.3. f) Fiscalidad. La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia		8.2 8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Proyecto parado por la crisis sanitaria		5.1 8.5 10.3

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Desarrollo profesional y empleabilidad tecnológica; Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral				
3-3	Gestión del tema material	6.2. Igualdad, diversidad 6.3. Empleabilidad y desarrollo personal para nuestros profesionales		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.1. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 5.5 8.5
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de	6.1. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar		5.1 8.5 10.3
<b>No discriminación 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral				
3-3	Gestión del tema material	3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible c. Modelo de <i>compliance</i>		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible c. Modelo de <i>compliance</i>		
<b>Evaluación de derechos humanos 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Relación, evaluación y homologación de proveedores; Promoción, respeto de los derechos humanos y creación de empleo estable				
3-3	Gestión del tema material	3.2. Cadena de suministro responsable		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	3.2. Cadena de suministro responsable Apartado: Proceso de <i>due diligence</i> a proveedores		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	3.1. Transparencia y buen gobierno. C. Formación sobre <i>compliance</i>		
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100% de los contratos con proveedores		

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Comunidades locales 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos, Contar con infraestructuras y una gestión adaptada a los desafíos de la sociedad actual (climáticos, tecnológicos, digitales, sociales, etc.); Acceso al agua; Colaboración y alianzas público-privadas; Acción social, desarrollo local y participación de la empresa en iniciativas sociales				
3-3	Gestión de los temas materiales	5.5. Concienciación ciudadana 5.6.2. Innovación ambiental para la lucha contra el cambio climático 8.1. Garantizar el acceso al agua/ Garantizar la sostenibilidad social 8.2.4. Alianzas público-privadas para garantizar el agua para todos 8.3. Acción social: Plan de acción social		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	8. Impacto social y desarrollo de alianzas 8.2. Compromiso con la sociedad y con los usuarios Transferencia de conocimiento para una sociedad más consciente. Alianzas público-privadas para garantizar el agua para todos.		2.3
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		
<b>Evaluación social de los proveedores 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Relación, evaluación y homologación de proveedores				
3-3	Gestión de los temas materiales	3.2. Cadena de suministro		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3.2. Cadena de suministro Proveedores en cifras En 2021, el 2,84% de los proveedores de Aqualia ha superado el proceso de homologación recientemente implantado.		5.2 8.8 16.1
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	En 2021, se ha dejado de trabajar con un proveedor que ha aparecido en la lista ASNEF por concurso de acreedores.		5.2 8.8 16.1

Estándar GRI	Descripción	Capítulo asociado	Omisiones	ODS
<b>Salud y seguridad de los clientes 2016</b>				
<b>Temas materiales asociados:</b> Uso de tecnología que permita optimizar la calidad del servicio del agua				
3-3	Gestión de los temas materiales	7.1. Digitalización en la gestión integral del agua		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100%		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	2020: 4.570 € 2021: 14.346 €	España	16.3
<b>Privacidad del cliente</b>				
3-3	Gestión de los temas materiales	7.1. Digitalización en la gestión integral del agua		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nº de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes 2020: 10 2021: 6	España y Portugal	



# Referencias GRI-SASB 5

Tema	Indicador	Descripción	GRI
Propios de la actividad	IF-WU-000.B	Total de agua obtenida, porcentaje por tipo de fuente	303-3
Propios de la actividad	IF-WU-000.E	Longitud de (1) las conducciones de agua y (2) las tuberías de alcantarillado	NA, propio
Gestión de la energía	IF-WU-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	302-1 302-2
Eficiencia de la red de distribución	IF-WU-140a.2	Volumen de pérdidas reales de agua no remuneradas	NA, propio
Gestión de la calidad de los efluentes	IF-WU-140b.1	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua	GRI 2-27 GRI 416
Gestión de la calidad de los efluentes	IF-WU-140b.2	Análisis de las estrategias de gestión de los efluentes de interés emergente	GRI 303-2
Asequibilidad y acceso al agua	IF-WU-240a.4	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del agua para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	GRI 303-1
Calidad del agua potable	IF-WU-250a.1	Número de infracciones relativas al agua potable (1) graves en relación con la salud (2) leves en relación con la salud y (3) sin relación con la salud	GRI 416
Calidad del agua potable	IF-WU-250a.2	Análisis de las estrategias de gestión de los contaminantes del agua potable de interés emergente	GRI 303-2
Eficiencia del uso final	IF-WU-420a.1	Porcentaje de los ingresos de los servicios de agua provenientes de estructuras tarifarias diseñadas para promover la conservación y la capacidad de recuperación de los ingresos	GRI 413
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.1	Total de agua procedente de regiones con un nivel de estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto, porcentaje adquirido a un tercero	GRI 303-3
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.2	Volumen de agua reciclada suministrada a los clientes	GRI 303-3
Resiliencia del suministro de agua	IF-WU-440a.3	Análisis de las estrategias de gestión de los riesgos relacionados con la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos	GRI 303-1
Resiliencia de la red y efectos del cambio climático	F-WU-450a.4	Descripción de los esfuerzos para identificar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el efecto del cambio climático en las infraestructuras de distribución y aguas residuales	GRI 303-1

# Pacto Mundial ANEXO 6

Temática	Principios del Pacto Mundial	Capítulo del informe asociado
Derechos humanos	1. Protección de los derechos humanos	6.1. Centrados en generar un entorno laboral de calidad y bienestar (pág. 104)
		5.5. Concienciación ciudadana (pág. 86)
		8.1. Garantizar el acceso al agua. Garantizar la sostenibilidad social social (pág. 149)
Normas laborales	2. No complicidad en la vulneración de los derechos humanos	8.3. Juntos hacia una gestión del agua sostenible (pág. 157)
		3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible (pág. 34)
		3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible (pág. 34)
Medio ambiente	3. Libertad de afiliación y derecho a negociación colectiva	6.4. Liderazgo preventivo (pág. 120)
		3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible (pág. 34)
		6.4. Liderazgo preventivo (pág. 120)
Anticorrupción	4. Eliminación del trabajo forzoso	3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible (pág. 34)
		6.4. Liderazgo preventivo (pág. 120)
		3.1. Transparencia y buen gobierno: garantía de un crecimiento sostenible (pág. 34)
Medio ambiente	5. Erradicación del trabajo infantil	6.4. Liderazgo preventivo (pág. 120)
		6.2. Igualdad, diversidad (pág. 109)
		4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades: el mercado del agua en la emergencia climática (pág. 54)
Medio ambiente	6. Lucha contra la discriminación en el empleo	5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral (pág. 66)
		4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades: el mercado del agua en la emergencia climática (pág. 54)
		5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral (pág. 66)
Medio ambiente	7. Enfoque preventivo	4.1. Anticipación como clave en la detección de oportunidades: el mercado del agua en la emergencia climática (pág. 54)
		5.1. Un sistema de gestión para una sostenibilidad integral (pág. 66)
		5. Década de Acción para el cuidado del planeta: mitigación y adaptación al cambio climático (pág. 64)
Medio ambiente	8. Responsabilidad ambiental	7. Tecnología y digitalización para un servicio integrado (pág. 126)
		5. Década de Acción para el cuidado del planeta: mitigación y adaptación al cambio climático (pág. 64)
		7. Tecnología y digitalización para un servicio integrado (pág. 126)
Medio ambiente	9. Tecnologías respetuosas con el medio ambiente	3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)
		3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)
		3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)
Medio ambiente	10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno	3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)
		3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)
		3. Gobierno sostenible y transparente (pág. 32)

# ANEXO 7

## Desglose de datos por países

### GRI 2-28 MIEMBROS EN ASOCIACIONES

ASOCIACIÓN	ALCANCE	ODS
Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Aneamiento - AEAS	España	6 17
Asociación Española de Desalación y Reutilización - AEDyR	España	6 12 17
Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana - AGA	España	6 17
IMDEA	España	6 9 17
Cámara de Comercio de España	España	17
Consejo Nacional del Agua - CNA	España	17
Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras - SEOPAN -AGUA	España	17
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas - ADECAGUA	España	9 17
Cámara de Comercio de Oviedo	Asturias	17
Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña - ASAC	Cataluña	6 17
Asociación de Abastecimiento de Agua - AAA	Cataluña	6 17
Catalan Water Partnership - CWP	Cataluña	17
Associació Industrial per la Producció Neta - AIPN	Cataluña	9 17
Asociación de Limpieza Técnica y Alta Presión (ALTAP)	Cataluña	6 17
Asociación de Empresarios de Agua de les Illes Balears - ASAIB	Islas Baleares	17
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	Islas Baleares	17
Asociación de Abastecimiento de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana - AVAS	Comunidad Valenciana	17
ZINNAE - Clúster para el uso eficiente del agua	Aragón	6 9 17
Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía - ASA	Andalucía	6 17
Fundación Centa	Andalucía	6 9 17

ASOCIACIÓN	ALCANCE	ODS
Confederación Empresarial de la Provincia de Almería	Andalucía	17
Asinal	Andalucía	4 17
Cámara de Comercio de Almería	Andalucía	17
Asociación de Empresarios y Comerciantes de Benalmádena - ACEB	Andalucía	17
Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz - CEC	Andalucía	17
Fundación Centro Canario del Agua - FCCA	Canarias	6 9 17
Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la provincia de Las Palmas - ADITRAGUA	Canarias	17
Confederación de Organizaciones Empresariales de la provincia de Badajoz - COEBA	Extremadura	17
International Desalination Association - IDA	Intenacional	6 9 17
International Water Association - IWA	Internacional	6 17
Federación Europea de Asociaciones de Agua y Saneamiento - EUREAU	Europa	17
Smart Water Networks Forum - SWAN	Internacional	6 9 17
Federación Internacional de Operadores Privados de Agua - AquaFed	Internacional	6 17
Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley	Europa	17
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) y Water Action Platform	Internacional	6 9 17
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas - APDA	Portugal	6 9 17
Associação Portuguesa para o Sector do Ambiente - AEPISA	Portugal	13 17
Federación Italiana delle Imprese dei Servizi Idrici, Energetici e Vari - UTILITALIA	Italia	17
Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento en La República Checa - SOVAK	República Checa	6 17
Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa - SVH	República Checa	6 17
Asociación Checa de Tecnologías sin Excavación -CZSTT	República Checa	9 17



ASOCIACIÓN	ALCANCE	ODS
Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia	República Checa	17
Asociación de Operadores de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa - APROVAK	República Checa	6 17
Confederation of Industry of the CR	República Checa	17
Czech Chamber of Commerce	República Checa	17
Association Scientifique et Technique pour l'eau et l'environnement	Francia	6 11 17
Fédération des Distributeurs d'eau indépendants	Francia	6 17
Fédération Professionnelles des Entreprises de l'eau	Francia	6 17
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México - ANEAS	América	6 17
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del Agua - ALADYR	América	6 9 17
Water Environment Federation - WEF	América	6 9 17
Asociación de Servicios Públicos de Colombia - ANDESCO	América	6 17

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN ÓRGANOS DE GOBIERNO**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	27	27	27	100%	100%
2021	27	27	27	100%	100%
2020	0	27	27	0%	100%
20/21	-	0	0	-	0 pp

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN EMPLEADOS**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	3.179	2.795	7.297	44%	38%
Arabia Saudí	-	1	156	0%	1%
Rep. Checa	736	405	1.010	73%	40%
Chile	-	3	10	0%	30%
Colombia	411	104	588	70%	18%
Egipto	-	-	93	0%	0%
Emiratos	-	-	316	0%	0%
Francia	78	65	96	81%	68%
Italia	216	215	218	99%	99%
México	-	34	83	0%	41%
Montenegro	3	-	3	100%	-
Panamá	-	1	1	0%	100%
Perú	4	4	4	100%	100%
Portugal	102	45	102	100%	44%
Rumanía	2	-	4	50%	0%
<b>2021</b>	<b>4.731</b>	<b>3.672</b>	<b>9.981</b>	<b>47%</b>	<b>37%</b>
<b>2020</b>	<b>3.235</b>	<b>1.789</b>	<b>10.525</b>	<b>31%</b>	<b>17%</b>
<b>20/21</b>	<b>46%</b>	<b>105%</b>	<b>-5%</b>	<b>16,66 pp</b>	<b>20 pp</b>

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN DIRECTIVOS**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	37	37	37	100%	100%
Rep. Checa	7	7	7	100%	100%
Colombia	2	2	2	100%	100%
Italia	1	1	1	100%	100%
Portugal	1	1	1	100%	100%
<b>2021</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN TÉCNICOS**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	666	629	928	72%	68%
Arabia Saudí	-	-	115	0%	0%
Rep. Checa	124	131	167	74%	78%
Chile	-	3	3	0%	100%
Colombia	301	41	390	77%	11%
Egipto	-	-	3	0%	0%
Emiratos	-	-	210	0%	0%
Francia	21	19	25	84%	76%
Italia	36	36	36	100%	100%
México	-	16	21	0%	76%
Montenegro	2	2	2	100%	
Perú	2	2	2	100%	100%
Portugal	10	7	10	100%	70%
Rumanía	-	-	2	0%	0%
<b>2021</b>	<b>1.162</b>	<b>900</b>	<b>1.932</b>	<b>60%</b>	<b>47%</b>

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN ADMINISTRATIVOS**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	911	888	960	95%	93%
Arabia Saudí	-	-	25	0%	0%
Rep. Checa	122	132	152	80%	87%
Colombia	24	30	52	46%	58%
Egipto	-	-	21	0%	0%
Emiratos	-	-	11	0%	0%
Francia	18	16	21	86%	76%
Italia	45	45	46	98%	98%
México	-	10	11	0%	91%
Montenegro	1	-	1	100%	0%
Panamá	-	1	1	0%	100%
Portugal	18	16	18	100%	89%
Rumanía	1	-	1	100%	0%
<b>2021</b>	<b>1.140</b>	<b>1.126</b>	<b>1.320</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN EN OTROS PUESTOS**

País	Personas comunicadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas formadas sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Personas totales de la categoría	Porcentaje que ha recibido comunicaciones	Porcentaje que ha recibido formaciones
España	608	329	4.288	14%	8%
Rep. Checa	430	76	622	69%	12%
Chile	-	-	7	0%	0%
Colombia	58	9	86	67%	10%
Egipto	-	-	60	0%	0%
Emiratos	-	-	91	0%	0%
Francia	33	24	43	77%	56%
Italia	131	130	132	99%	98%
México	-	2	45	0%	4%
Portugal	68	16	68	100%	24%
<b>2021</b>	<b>1.328</b>	<b>581</b>	<b>5.442</b>	<b>24%</b>	<b>11%</b>

**GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN A SOCIOS EMPRESARIALES**

País	Socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	Agente	Cliente industrial	Proveedor (no incluido en Nalanda)	Socio	Socio I+D	Socio Líder
España	34	3	1	6	15	3	6
Egipto	4	-	-	-	4	-	-
Emiratos	1	-	-	-	1	-	-
EE. UU.	2	-	-	1	1	-	-
Montenegro	1	-	-	1	-	-	-
Perú	3	1	-	1	1	-	-
Portugal	2	1	-	-	1	-	-
Corea	1	-	-	-	1	-	-
Noruega	1	-	-	-	1	-	-
Reino Unido	3	-	-	2	1	-	-
<b>2021</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>3</b>	<b>6</b>



**GRI 302-1, 2 CONSUMO DE ENERGÍA**

	Arabia Saudí	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Emiratos	España	Francia	Italia	Portugal	Total
<b>2020</b>										
<b>Combustibles fósiles GJ</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>	<b>No disponible</b>
Gasolina	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Diésel/gasoil	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
GLP (gas licuado de petróleo)	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Gas natural	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Gas natural licuado (GNL)	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
<b>Renovables</b>			<b>109.516,72</b>			<b>587.390,70</b>				<b>696.907,41</b>
<b>Combustible renovable</b>	-	-	<b>91.665,07</b>	-	-	<b>587.390,70</b>	-	-	-	<b>679.055,77</b>
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	-	-	28.383,52	-	-	164.231,96	-	-	-	192.615,48
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	-	63.281,56	-	-	423.158,74	-	-	-	486.440,29	-
Biometano gasineras	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
<b>Autoproducido renovable</b>			<b>17.851,64</b>							<b>17.851,64</b>
A partir de paneles fotovoltaicos										
A partir de turbinas hidráulicas			17.851,64							17.851,64
<b>Electricidad</b>	<b>227.242,07</b>	<b>1.113.436,26</b>	<b>92.156,91</b>	<b>48.211,96</b>	<b>145.139,17</b>	<b>1.739.701,48</b>	<b>21.271,68</b>	<b>33.924,64</b>	<b>15.193,44</b>	<b>3.436.277,62</b>
Renovable						136.674,00				136.674,00
No renovable	227.242,07	1.113.436,26	92.156,91	48.211,96	145.139,17	1.603.027,48	21.271,68	33.924,64	15.193,44	3.299.603,62
Energía de origen renovable										
Energía de origen no renovable										
<b>2021</b>										
<b>Combustibles fósiles GJ</b>	-	-	<b>30.212,24</b>	-	<b>66.876,48</b>	<b>137.335,89</b>	<b>1.015,80</b>	<b>4.885,71</b>	<b>999,37</b>	<b>241.325,49</b>
Gasolina	-	-	4.972,42	-	2.201,96	10.901,98	-	-	6,91	18.083,27
Diésel/gasoil	-	-	18.175,28	-	64.674,51	125.462,88	1.015,80	4.885,71	992,46	215.206,65
GLP (gas licuado de petróleo)	-	-	-	-	-	961,44	-	-	-	961,44
Gas natural	-	-	7.064,54	-	-	-	-	-	-	7.064,54
Gas natural licuado (GNL)	-	-	-	-	-	9,60	-	-	-	9,60
<b>Renovables</b>	-	-	<b>97.385,95</b>	-	-	<b>502.648,81</b>	-	<b>221,04</b>	<b>6,70</b>	<b>600.262,50</b>
<b>Combustible renovable</b>	-	-	<b>78.625,64</b>	-	-	<b>499.236,53</b>	-	-	-	<b>577.862,16</b>
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	-	-	20.863,53	-	-	181.308,22	-	-	-	202.171,75
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	-	-	57.762,11	-	-	317.370,31	-	-	-	375.132,41
Biometano gasineras	-	-	-	-	-	558,00	-	-	-	558,00
<b>Autoproducido renovable</b>	-	-	<b>18.760,32</b>	-	-	<b>3.412,28</b>	-	<b>221,04</b>	<b>6,70</b>	<b>22.400,33</b>
A partir de paneles fotovoltaicos	-	-	-	-	-	3.072,19	-	221,04	6,70	3.299,93
A partir de turbinas hidráulicas	-	-	18.760,32	-	-	340,09	-	-	-	19.100,40
<b>Electricidad</b>	<b>217.998,31</b>	<b>1.078.073,89</b>	<b>91.095,08</b>	<b>47.678,32</b>	<b>63.528,25</b>	<b>1.856.131,39</b>	<b>21.066,11</b>	<b>32.785,01</b>	<b>13.823,39</b>	<b>3.422.179,75</b>
Renovable						272.360,50				272.360,50
No renovable	217.998,31	1.078.073,89	91.095,08	47.678,32	63.528,25	1.583.770,90	21.066,11	32.785,01	13.823,39	3.149.819,25
Energía de origen renovable										
Energía de origen no renovable	217.998,31	1.078.073,89	121.307,32	47.678,32	130.404,72	1.721.106,79	22.081,91	37.670,72	14.822,77	3.391.144,75

**GRI 303-3 EXTRACCIÓN DE AGUA (m³)**

	Arabia Saudí	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Emiratos	España	Francia	Italia	Portugal	Total
<b>2021</b>										
Agua superficial (total)			56.804.444			296.223.997			286.505	353.314.947
Agua subterránea (total)			1.140.962			203.589.788	9.370.626	3.716.381	1.825.027	219.642.783
Agua marina (total)	36.956.304	241.505.246	-	-	-	55.706.093	-	-	-	334.167.643
Agua salobre (total)	-	-	-	-	-	15.239.269	-	-	-	15.239.269
Otras aguas consecuencia de extracciones, procesamientos o usos de materias primas			1.789.336							1.789.336
Agua de terceros (total)	-	-	-	-	-	244.506.168	948.342	16.511.281	3.751.411	265.717.202
Agua superficial (total) + agua subterránea (total) + agua marina (total) + agua producida (total) + agua de terceros (total)	34.317.065	243.800.247	59.699.258	-	-	879.927.400	9.560.873	15.274.958	5.439.639	1.248.019.440
<b>2020</b>										
Agua superficial (total)			56.848.795			337.674.546				394.523.341
Agua subterránea (total)			1.696.925			213.529.492	8.154.236	3.714.743	2.069.190	229.164.586
Agua marina (total)	34.317.065	243.800.247	-	-	-	62.836.496	-	-	-	340.953.808
Agua salobre (total)	-	-	-	-	-	22.600.766	-	-	-	22.600.766
Otras aguas consecuencia de extracciones, procesamientos o usos de materias primas			1.153.538				542.576			1.696.114
Agua de terceros (total)	-	-	-	-	-	243.286.100	864.061	11.560.215	3.370.449	259.080.825
Agua superficial (total) + agua subterránea (total) + agua marina (total) + agua producida (total) + agua de terceros (total)	36.956.304	241.505.246	59.734.742	-	-	815.265.315	10.318.968	20.227.662	5.862.943	1.189.871.180

**AGUA RECICLADA O REUTILIZADA**

	Arabia Saudí	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Emiratos	España	Francia	Italia	Portugal	Total
<b>Total 2020</b>				52.828.829		3.595.617				<b>56.424.446</b>
<b>Total 2021</b>				55.917.293	4.394.661	3.852.232				<b>64.164.186</b>

**GRI 303-4 VERTIDOS DE AGUA (m³)**

	Arabia Saudí	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Emiratos	España	Francia	Italia	Portugal	Total
<b>2020</b>										
Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) m³	0	0	57.654.028	1.914.229	6.595.191	579.218.226	-159.520	8.400.009	3.697.299	<b>657.319.461</b>
Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l) m³	17.927.470	135.630.302	0	0	0	8.454.203	0	0	0	<b>162.011.975</b>
	<b>17.927.470</b>	<b>135.630.302</b>	<b>57.654.028</b>	<b>1.914.229</b>	<b>6.595.191</b>	<b>587.672.429</b>	<b>-159.520</b>	<b>8.400.009</b>	<b>3.697.299</b>	<b>819.331.436</b>
<b>2021</b>										
Agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l) m³	0	0	52.278.846	8.886.459	1.737.043	604.747.653	-470.157	9.470.695	3.690.228	<b>680.340.767</b>
Otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l) m³	18.998.316	139.075.911	0	0	0	8.747.531	0	0	0	<b>166.821.758</b>
	<b>18.998.316</b>	<b>139.075.911</b>	<b>52.278.846</b>	<b>8.886.459</b>	<b>1.737.043</b>	<b>613.495.184</b>	<b>-470.157</b>	<b>9.470.695</b>	<b>3.690.228</b>	<b>847.162.525</b>



**CAPITAL NATURAL: INPUT**

	Arabia Saudí	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Emiratos	España	Francia	Italia	Portugal	Total
<b>2020</b>										
Volumen de agua bruta captada para su gestión	36.956.304	241.505.246	59.734.742	0	0	570.759.147	9.370.626	3.716.381	2.111.532	924.153.978
Agua potable producida	19.028.834	105.874.944	57.914.481	0	0	468.829.148	9.530.146	3.553.832	2.111.532	666.842.917
Agua depurada	0	0	55.833.767	52.828.829	6.294.456	561.468.101		8.047.894	3.470.304	687.943.351
Agua bruta comprada	0	0	59.734.742	0	0	145.951.862	365.628	0	0	206.052.232
Agua tratada comprada						244.506.168	948.342	16.511.281	3.751.411	265.717.202
Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalinización	17.927.470	135.630.302	1.820.261			18.531.572	-159.520	0	0	173.750.085
Cantidad de agua distribuida	0	0	61.879.826			577.712.790	8.887.052	19.615.948	5.604.190	673.699.806
Agua entrada EDAR			55.833.767	54.743.058	6.595.191	572.736.473		8.400.009	3.697.299	702.005.797
<b>2021</b>										
Volumen de agua bruta captada para su gestión	34.317.065	243.800.247	59.699.258	0	0	636.641.300	8.696.812	3.714.743	2.069.190	988.938.615
Agua potable producida	15.318.749	104.724.336	57.856.605	0	0	515.597.526	9.166.969	3.545.670	2.069.190	708.279.045
Agua depurada			50.820.821	64.496.512	5.689.720	562.184.223		9.138.079	2.947.980	695.277.335
Agua bruta comprada	0	0	59.699.258	0	0	150.056.100	542.576	0	63	210.297.997
Agua tratada comprada	0	0	0	0	0	243.286.100	864.061	11.560.215	3.370.449	259.080.825
Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalinización	18.998.316	139.075.911	1.842.653			23.769.354	-470157	0	0	183.216.077
Cantidad de agua distribuida	0	0	37.422.685			578.366.619	8.542.946	18.428.061	5.085.396	647.845.707
Agua entrada EDAR			50.436.193	64.803.752	6.131.704	593.578.062		9.470.695	3.690.228	728.110.634

**GRI 304-1 LISTADO ÁREAS DE BIODIVERSIDAD**

Contrato/Obra	Nombre de la instalación	¿Área o especie protegida afectada?	Zonas/Especies afectadas
Ávila	EDAR	Sí	ES4110103: Encinares de los ríos Adaja y Voltoya / ES0000190: Encinares de los ríos Adaja y Voltoya
La Bañeza	La Bañeza Bombeo Agua residual Pol. Villadela	Sí	ES0000366: Valdería-Jamuz
Rábade	EDAR Rábade	Sí	ES1120003: Parga - Ladra - Támoga
Monforte de Lemos	ETAP Ribasaltas + EBAP	Sí	ES1120016: Río Cabe
Monforte de Lemos	EDAR Urbana Piñeira (+ bombeos de margen)	Sí	ES1120016: Río Cabe
Monforte de Lemos	EBAR Malecón	Sí	ES1120016: Río Cabe
Louro	BOMBEO De Orbenlle - Porriño	Sí	ES1140011: Gándaras de Budiño
Louro	BOMBEO A Granxa - Porriño	Sí	ES1140011: Gándaras de Budiño
Louro	BOMBEO DE ÁREAS II (O ATRIO) - Tui	Sí	ES0000375: Esteiro do Miño
Louro	BOMBEO de Remesal - Tui	Sí	ES1140005: Monte Aloia
UTE Redondela	EBAR Rande	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR Puerto Cesantes	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 1	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 2	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
UTE Redondela	EBAR ELEVACIÓN 3	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
UTE Redondela	EDAR Redondela + Oficina	Sí	ES1140016: Enseada de San Simón
COSMA	EBAR Malde Vizoso	Sí	ES1110013: Xubia - Castro
COSMA	EBAR O Val	Sí	ES1110002: Costa Ártabra
COSMA	EDAR Pedroso	Sí	ES1110013: Xubia - Castro
Aguas de Alcázar	EDAR	Sí	ES4250010: Humedales de La Mancha / ES0000091: Humedales de La Mancha
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	EBAR Foz	Sí	ES1140003: A Ramallosa
FCC AQUALIA, SA (NIGRÁN)	EBAR Ramallosa	Sí	ES1140003: A Ramallosa
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EDAR El Rocío	Sí	ES0000024: Doñana
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR Boca del Lobo El Rocío	Sí	ES0000024: Doñana
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR Tamborilero El Rocío	Sí	ES0000024: Doñana

Contrato/Obra	Nombre de la instalación	¿Área o especie protegida afectada?	Zonas/Especies afectadas
Matalascañas / El Rocío / Almonte / Polígono Industrial Matalagrana	EBAR El Toruño El Rocío	Sí	ES0000024: Doñana
Mancomunidad de Cabeza del Torcón	ETAP Torcón	Sí	ES4250005: Montes de Toledo / ES0000093: Montes de Toledo
UTE Gestión Cangas	EBAR Nerga Playa	Sí	ES1140010: Costa da Vela
UTE Gestión Cangas	EBAR Viñó nº1	Sí	ES1140010: Costa da Vela
UTE Gestión Cangas	EBAR Viñó nº2	Sí	ES1140010: Costa da Vela
La Adrada	ETAP La Adrada	Sí	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
Piedralaves	ETAP Piedralaves	Sí	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
Piedralaves	EDAR Piedralaves	Sí	ES4110115: Valle del Tiétar / ES0000184: Valle del Tiétar
Algeciras	ETAP Bujeo	Sí	ES0000337: Estrecho
Depuración Algeciras	EDAR El Faro	Sí	ES0000337: Estrecho
Valdés	EDAR Brevies	Sí	ES1200027: Río Esva
Moguer		Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
Contrato Hinojos	EBAR Las Dueñas	Sí	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
Contrato Hinojos	EDAR Hinojos	Sí	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
Contrato Hinojos	EDAR Trebejil	Sí	ES6150009: Doñana Norte y Oeste
San Juan del Puerto	EBAR El Puente	Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	EBAR El Recinto Ferial	Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	EBAR Intermedio (EBAR Colegio)	Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto		Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
San Juan del Puerto	EBAR P.I. Dominicano	Sí	ES6150014: Marismas y Riberas del Tinto
ETAP Levinco	ETAP Levinco	Sí	ES1200054: Ríos Negro y Aller
Isla Nublar		Sí	ES6110001: Albufera de Adra / ES6110003: Sierra Maria, Los Velez / ES6140004: Sierra Nevada / ES0000506: Bahía de Almería
Caltaqua	Gela - Sollevamento Acropoli	Sí	ITA050011: Torre Manfria
Caltaqua	Serradifalco - Sollevamento Largo San Giuseppe	Sí	ITA050003: Lago Soprano
FCC Aqualia Oviedo UTE	Barrio Cataluña - Trubia	Sí	ES1200052: Río Trubia
Depurteruel	EDAR Albarracín	Sí	ES2420142: Sabinar de Monverde de Albarracín



Contrato/Obra	Nombre de la instalación	¿Área o especie protegida afectada?	Zonas/Especies afectadas
Depurteruel	EBAR Manzanera Los Cerezos	Sí	ES2420129: Sierra de Javalambre II
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Pomaluengo	Sí	ES1300010: Río Pas
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Los Prados	Sí	ES1300015: Río Miera
EDARES municipales de Cantabria	EDAR Selaya	Sí	ES1300010: Río Pas
Cartaya	EDAR El Rompido	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Caño La Culata	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Las Dunas	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR San Miguel	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Urano	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Embarcadero	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Paseo Marítimo	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR El Faro	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR H. Fuerte	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR Marina	Sí	ES6150006: Marismas del Río Piedras y Flecha del Rompido
Cartaya	EBAR P.I. La Barca	Sí	ES6150028: Estuario del Río Piedras
Cartaya	EBAR El Corchuelo	Sí	ES6150028: Estuario del Río Piedras
Cartaya	EBAR La Ribera	Sí	ES6150028: Estuario del Río Piedras
Danone	EDAR Danone	Sí	ES3110004: Cuenca del río Manzanares
Granadilla de Abona	EBAR Los Abrigos	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR La Roca	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Sotavento	Sí	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR La Tejita	Sí	ES7020049: Montaña Roja

Contrato/Obra	Nombre de la instalación	¿Área o especie protegida afectada?	Zonas/Especies afectadas
Granadilla de Abona	EBAR Los Balos	Sí	ES7020049: Montaña Roja / ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR El Muelle	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Los Martínez	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Médano Beach I	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Granadilla de Abona	EBAR Médano Beach II	Sí	ES7020116: Sebadales del sur de Tenerife
Servicio Municipal de Aguas del Ayto. de Lena	EDAR Jomezana	Sí	ES1200011: Peña Ubiña
Servicio Municipal de Aguas del Ayto. de Lena	EDAR y Fosa Espinedo	Sí	ES1200011: Peña Ubiña
Cañón del Río Lobos	EDAR Talveila	Sí	ES4170135: Cañón de río Lobos
Madrigal de las Altas Torres	EDAR Madrigal	Sí	ES0000204: Tierra de Campiñas
Cañón del Río Lobos	EDAR Casarejos - Vadillo	Sí	ES4170135: Cañón de río Lobos
Louro	BOMBEO O Cerquido - Salceda	Sí	ES1140011: Gándaras de Budiño
Monforte de Lemos	EBAR Levamos	Sí	ES1120016: Río Cabe
Sant Joan de Labritja	EDAR Portintax	Sí	ES5310033: Xarraca
Aguas de Langreo S.L.	ETAP Lorenzo Velasco (Entralgo)	Sí	ES1200039: Cuenca Mineras
Santa Cruz de Bezana	EBAR San Juan de la Canal	Sí	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
Santa Cruz de Bezana	EBAR Playa San Juan de la Canal	Sí	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
Santa Cruz de Bezana	EBAR Covachos	Sí	ES1300004: Dunas de Liencres y Estuario del Pas
Contrato abastecimiento de agua y alcantarillado de Formentera	EBAR Estany Pudent Petit	Sí	ES0000084: Ses Salines d'Eivissa i Formentera

**GRI 305-1, 2, 3 EMISIONES POR ALCANCE**

	España	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Italia	Portugal	Emiratos	Arabia Saudí	Francia	Total
<b>2020</b>										
<b>Emisiones alcance 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>78.971,2</b>	<b>0,0</b>	<b>6.916,6</b>	<b>4.672,2</b>	<b>823,5</b>	<b>551,8</b>	<b>5.232,1</b>	<b>0,0</b>	<b>171,7</b>	<b>97.339,1</b>
Combustibles fósiles	9.984,7	0,0	1.671,6	0,0	315,1	214,4	4.963,4	0,0	171,7	17.320,9
Complejos de gestión de agua	68.986,5	0,0	5.245,0	4.672,2	508,4	337,4	268,7	0,0	0,0	80.018,2
Combustibles de origen biogénico	27.558,9	0,0	4.107,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	28.854,7
<b>Emisiones alcance 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>63.437,0</b>	<b>178.118,9</b>	<b>12.377,2</b>	<b>7.656,3</b>	<b>2.667,8</b>	<b>1.098,6</b>	<b>22.295,0</b>	<b>35.563,4</b>	<b>345,7</b>	<b>323.559,9</b>
Electricidad o vapor adquirido de terceros	63.437,0	178.118,9	12.377,2	7.656,3	2.667,8	1.098,6	22.295,0	35.563,4	345,7	323.559,9
<b>Emisiones alcance 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>										<b>37.520</b>
Artículos y servicios comprados	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	17.246,4
Residuos generados en las operaciones	17.099,8	0,0	1.113,3	1.444,9	419,9	193,1	2,6	0,0	0,0	20.273,6
<b>Total</b>	<b>159.508,0</b>	<b>178.118,9</b>	<b>20.407,1</b>	<b>13.773,4</b>	<b>3.911,2</b>	<b>1.843,5</b>	<b>27.529,7</b>	<b>35.563,4</b>	<b>517,4</b>	<b>458.419,00</b>
<b>2021</b>										
<b>Emisiones alcance 1 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>82.409,7</b>	<b>0,0</b>	<b>7.506,5</b>	<b>5.899,1</b>	<b>798,1</b>	<b>972,9</b>	<b>4.982,2</b>	<b>0,0</b>	<b>142,5</b>	<b>102.711,0</b>
Combustibles fósiles	9.420,2	0,0	1.590,8	0,0	334,8	755,8	4.584,2	0,0	142,5	16.828,4
Complejos de gestión de agua	72.989,5	0,0	5.915,7	5.899,1	463,3	217,0	398,0	0,0	0,0	85.882,6
Combustibles de origen biogénico	27.558,9	0,0	4.107,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	31.666,2
<b>Emisiones alcance 2 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>65.253,1</b>	<b>164.046,9</b>	<b>10.718,9</b>	<b>7.853,7</b>	<b>1.444,9</b>	<b>768,6</b>	<b>9.373,9</b>	<b>40.372,1</b>	<b>317,2</b>	<b>300.149,3</b>
Electricidad o vapor adquirido de terceros	65.253,1	164.046,9	10.718,9	7.853,7	1.444,9	768,6	9.373,9	40.372,1	317,2	300.149,3
<b>Emisiones alcance 3 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	<b>33.095,3</b>	<b>300,6</b>	<b>2.546,5</b>	<b>1.830,9</b>	<b>498,7</b>	<b>205,4</b>	<b>2,0</b>	<b>364,6</b>	<b>4,1</b>	<b>38.848,1</b>
Artículos y servicios comprados	16.107,1	300,6	1.463,3	11,1	89,9	56,0	0,2	364,6	4,1	18.396,9
Residuos generados en las operaciones	16.988,2	0,0	1.083,2	1.819,8	408,8	149,4	1,8	0,0	0,0	20.451,2
<b>Total</b>	<b>180.758,1</b>	<b>164.347,5</b>	<b>20.771,9</b>	<b>15.583,7</b>	<b>2.741,7</b>	<b>1.946,9</b>	<b>14.358,1</b>	<b>40.736,7</b>	<b>463,8</b>	<b>441.708,37</b>

**GRI 305-7 EMISIONES ATMOSFÉRICAS**

	España	Argelia	Rep. Checa	Egipto	Italia	Portugal	Emiratos	Arabia Saudí	Francia	Total
<b>2020</b>										
T NOx	46,44	0	7,85	0	1,45	2,24	25,33	0	0,77	<b>84,1</b>
T SOx	20,5	0,0	3,4	0,0	0,7	1,0	10,2	0,0	0,4	<b>36,2</b>
<b>2021</b>										
T NOx	40,3	0	6,5	0	1,5	0,3	19,9	0	0,3	<b>68,8</b>
T SOx	7,3	0,0	1,3	0,0	0,3	0,1	0,3	0,0	0,1	<b>9,2</b>



**GRI 401-1 CONTRATACIONES POR GÉNERO, EDAD Y REGIÓN**

2021	España			Europa			MENA			Latinoamérica		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Nuevas contrataciones</b>	<b>574</b>	<b>161</b>	<b>735</b>	<b>97</b>	<b>51</b>	<b>148</b>	<b>77</b>	<b>7</b>	<b>84</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>135</b>
Hasta 35 años	257	99	356	43	28	71	56	7	63	48	43	91
Entre 35 y 55	290	57	347	47	23	70	20	-	20	28	15	43
Más de 55	7	5	32	7	-	7	1	-	1	1	-	1

**GRI 401-1 ROTACIÓN VOLUNTARIA DEL PERSONAL POR GÉNERO, EDAD Y REGIÓN**

2021	España			Europa			MENA			Latinoamérica		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Rotación voluntaria del personal</b>	<b>130</b>	<b>63</b>	<b>193</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>57</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>44</b>
Hasta 35 años	49	23	72	8	6	14	25	4	29	10	14	24
Entre 35 y 55	76	38	114	26	13	39	8	-	8	9	8	17
Más de 55	5	2	7	4	-	4	-	-	-	1	1	3

**GRI 401-3 NÚMERO DE EMPLEADOS CON DERECHO A PERMISO PARENTAL POR SEXO**

Aspecto*	2020			2021			% var. 21/20		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Empleados que han tenido derecho a permiso parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Empleados que se han acogido al permiso parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Empleados que regresan al trabajo tras terminar el permiso parental	174	47	221	184	39	223	6%	-17%	1%
Empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental y siguen siendo empleados 12 meses después de regresar	174	47	221	180	38	218	3%	-19%	-1%
<b>Tasa de regreso</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	-	-	-
<b>Tasa de retención</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>-0,02</b>	<b>-0,03</b>	<b>-0,02</b>

\*Datos exclusivos de España.

**DESGLOSE POR PAÍS DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS**

LE2P1.1 % del volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución (contratos con antigüedad superior a 5 años).

LE2P1.2 Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (contratos con antigüedad superior a 5 años).

Indicador	Año objetivo	Objetivo	España	Rep. Checa	Francia	Italia	Portugal	Total
LE2P1.1	2023	<= 27%	30,3%	13,4%	15,7%	37,7%	31%	29,3%
LE2P1.2	2023	<= 12	13,5	3	5,8	20,3	3,9	12,1

LE2P2.2 % energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (contratos MWC y BOT de más de 3 años).

LE2P2.3 Reducción del % de kWh/m<sup>3</sup> de energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable (cálculo ponderado utilizando los m<sup>3</sup> gestionados en cada uno de los tres procesos) (contratos MWC y BOT con una antigüedad superior a 5 años).

LE2P2.4 Reducción del % de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales (valor medio correspondiente a los contratos MWC y BOT con una antigüedad superior a 5 años).

LE2P2.5 % Vehículos con bajas emisiones de CO<sub>2</sub> sobre el total de la flota de vehículos.

Indicador	Año objetivo	Objetivo	España	Rep. Checa	Francia	Italia	Portugal	Arabia Saudí	Argelia	Egipto	Emiratos Árabes	Total
LE2P2.2	2030	50%	55,5%	28,5%	0	0	0	0	0	0	0	32
LE2P2.3	2023	3% (s/2020)	0,38	0,13	0,33	0,63	0,36	1,25	0,86	NA	NA	0,54
LE2P2.4	2023	3% (s/2020)	0,66	0,75	NA	2,4	0,98	NA	NA	0,57	15,9	0,7
LE2P2.5	2030	100%	7%	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND



