

# 2021 ENUN ZOOM



Agbar

**2021**  
EN UN  
ZOOM

GOBERNANZA

# Palabras del presidente



Ángel Simón, presidente de Agbar

El principal desafío al que tenemos que hacer frente como sociedad es el cambio climático, si bien la actividad de los años más recientes se ha visto muy marcada por la pandemia de la COVID-19. La crisis sanitaria ha evidenciado la necesidad de actuar de manera coordinada ante los desafíos y de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas; y, a menos de una década, es preciso acelerar para alcanzar las metas establecidas. Estamos, pues, en una fase decisiva.

## Los ODS y el agua

La COVID-19 ha puesto de manifiesto que vivimos en una realidad cada vez más globalizada. Es preciso disponer de ejes comunes que permitan una trazabilidad en relación con los logros que estamos consiguiendo de manera colectiva. Como compañía, nuestro plan estratégico se estructura a través de los ODS con una relevancia transversal del agua en los mismos.

En cuanto a la disponibilidad de este recurso para las generaciones futuras, los diferentes escenarios

pasan, necesariamente, por apostar por su regeneración. En un contexto de creciente escasez, la reutilización será la principal garantía para mantener la excelencia en la gestión del agua, tanto en el ciclo urbano como en la agricultura y en la industria.

Según datos de Naciones Unidas, en el mundo hay 1.800 millones de personas que no tienen acceso a una fuente de agua potable y 3.600 millones de personas –alrededor de la mitad de la población– que carecen de servicios de saneamiento gestionados de forma segura. Además de contar con un objetivo específico (el número seis), el agua, como elemento esencial para la vida, cuenta con un papel transversal en todos los demás ODS, por lo que es evidente que la gestión sostenible de este recurso es imprescindible para alcanzar el conjunto de objetivos.

En definitiva, los ODS en su esencia constituyen una herramienta técnica que permite la medición y la trazabilidad y, con ello, la posibilidad de rendir cuentas. Deben dar estructura e impulso y reforzar nuestra interacción con nuestros grupos de interés.

## Medición de la sostenibilidad

Es imprescindible contar con herramientas para evaluar qué iniciativas nos permiten avanzar hacia los ODS. En este sentido, los criterios Environmental, Social, Governance (ESG) –que se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo– están cada vez más vigentes para establecer cuándo una actuación es sostenible. Su relevancia no es solo como herramienta de *reporting* sino también de gestión.

En esta línea, la Unión Europea está implantando los indicadores ESG como sistema común de clasificación para fomentar la inversión en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra. De manera paulatina, los factores ambientales se están teniendo en cuenta para asegurar que se acometen inversiones realmente transformadoras.



Es importante contar con mecanismos para definir una gobernanza efectiva que permitan avanzar en soluciones realmente transformadoras: los criterios ESG nos permiten establecer una clara trazabilidad de nuestra actuación hacia la sostenibilidad.

## El desafío del cambio climático

Para responder al impacto que el cambio climático tiene en la disponibilidad de agua, necesitamos gobernanza en la planificación hidrológica a largo plazo, y sobre la base del consenso, para poder así anticipar y actuar ante los cada vez más frecuentes episodios de fenómenos extremos como las sequías y las lluvias torrenciales. Esta gobernanza implica definir claramente las responsabilidades, las actuaciones y la coordinación a todos los niveles: local, regional, nacional, e incluso global, para estructurar modelos de gestión que respondan al desafío del cambio climático. Además, una mayor gobernanza permitiría avanzar en otro reto del sector: la necesidad de mayor inversión en infraestructuras que mejoren la sostenibilidad.

En este sentido, hay que destacar nuestra apuesta por los modelos de economía circular, como es, por ejemplo, la transformación de las depuradoras tradicionales en biofactorías, un modelo reconocido por Naciones Unidas como proyecto destacado en la lucha contra el cambio climático.

Situamos el impacto ambiental –cambio climático, principal desafío al que nos enfrentamos y que tiene un impacto directo en la gestión del agua– como prioritario. Nuestras acciones marcarán nuestro futuro (y relevancia) como compañía.

## En el camino de la transformación ecológica justa

El cambio climático tiene especial afectación sobre las personas en situación de vulnerabilidad. La crisis derivada de la pandemia se ha revelado como un reto y una gran oportunidad para acelerar el desarrollo de nuevas soluciones que nos permitan incrementar la resiliencia.

Desde el sector del agua, por su relevancia para la actividad económica y social y por su papel central en la transformación ecológica, estamos avanzando en propuestas integradoras para concretar respuestas a los desafíos, estableciendo los fundamentos para una reconstrucción verde e inclusiva. Nuestro sector tiene un efecto tractor porque contribuye al desarrollo de otras industrias, genera confianza y empleo en la economía verde, ejecutando proyectos para avanzar en el desarrollo sostenible de las comunidades.

Progresar hacia el desarrollo sostenible significa llevar a cabo una transición ecológica que no deje a nadie atrás. La acción social se perfila como un pilar esencial en nuestra estrategia empresarial, con medidas para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad.

Apostamos por la transformación digital en la gestión del agua y el medio ambiente.

## La tecnología como aliada

La tecnología y la digitalización son aliados principales para dar respuesta a los retos. En este sentido, los fondos europeos Next Generation son una gran oportunidad para avanzar en la digitalización del ciclo integral del agua. La compañía ha propuesto proyectos por valor de 9.000 millones de euros, proyectos que fortalecerán aún más nuestra apuesta por la innovación tecnológica al servicio de las personas, dando forma a soluciones tecnológicas avanzadas desarrolladas a través de los centros de investigación Cetaqua y la red de *hubs* para la transformación digital Dinapsis.

## Un modelo de éxito: las alianzas

Para el cumplimiento de la Agenda 2030 y alcanzar los ODS son imprescindibles las alianzas entre empresas, administraciones y sociedad civil. Alcanzar las metas de desarrollo sostenible es una labor de todos. Es más, la Agenda 2030 hace un llamamiento explícito a que los objetivos solo podrán alcanzarse con la colaboración entre las administraciones públicas, las empresas privadas y la ciudadanía.

Debemos seguir avanzando en la consolidación de un modelo de empresa articulado sobre la cooperación fluida entre múltiples agentes, cada uno desde su ámbito, con la base de la participación público-privada y con las personas en el centro.

En este entorno, destaca nuestro Pacto Social basado en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, conjuntamente con los ayuntamientos y las entidades locales, territorio a territorio, para una recuperación verde e inclusiva.

En esta línea de colaboración, para afrontar los retos globales, en Agbar continuamos volcados con la Agenda de Naciones Unidas a través de la colaboración con el Pacto Mundial (Global Compact) y la Red Española del Pacto Mundial, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Es fundamental seguir contando con la cooperación entre las administraciones públicas y las empresas privadas, con la implicación de la ciudadanía, que ha sido la clave del progreso en los últimos años.

## Un momento decisivo

Sin duda nos encontramos en un momento clave para encauzar los apoyos activados para la recuperación tras la pandemia, sentando las bases para un futuro más sostenible en un entorno de incertidumbre, en el que las empresas juegan un papel determinante por su capacidad para materializar respuestas a los retos que afrontamos como sociedad. Del año 2021, marcado al igual que su predecesor por la crisis sanitaria, debemos extraer aprendizajes que nos permitan articular un nuevo modelo de crecimiento, sustentado en la economía circular, para garantizar la disponibilidad de recursos naturales para las generaciones futuras, y todo ello solo será posible mediante la colaboración público-privada como motor de progreso.



# Nuevos escenarios, nuevas oportunidades

Mientras la Agenda 2030 y los retos vinculados con la acción climática y la presión demográfica marcaron el contexto del año 2019, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19 determinó el escenario en 2020. Ya en 2021 y en situación post-COVID, se ha hecho aún más evidente la necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En este contexto, el sector del agua es clave para garantizar la reconstrucción verde y la cohesión territorial y social.

Según el Informe "The Global Risks", presentado por el World Economic Forum en enero de 2022, tras el aún presente escenario creado por la pandemia de la COVID-19, los riesgos de mayor probabilidad/impacto para los próximos diez años también incorporan los siguientes ámbitos: calentamiento global, daños ambientales provocados por la humanidad, colapso de ecosistemas y pérdida de biodiversidad, clima extremo y crisis relacionadas con los recursos naturales, así como la erosión de la cohesión social.

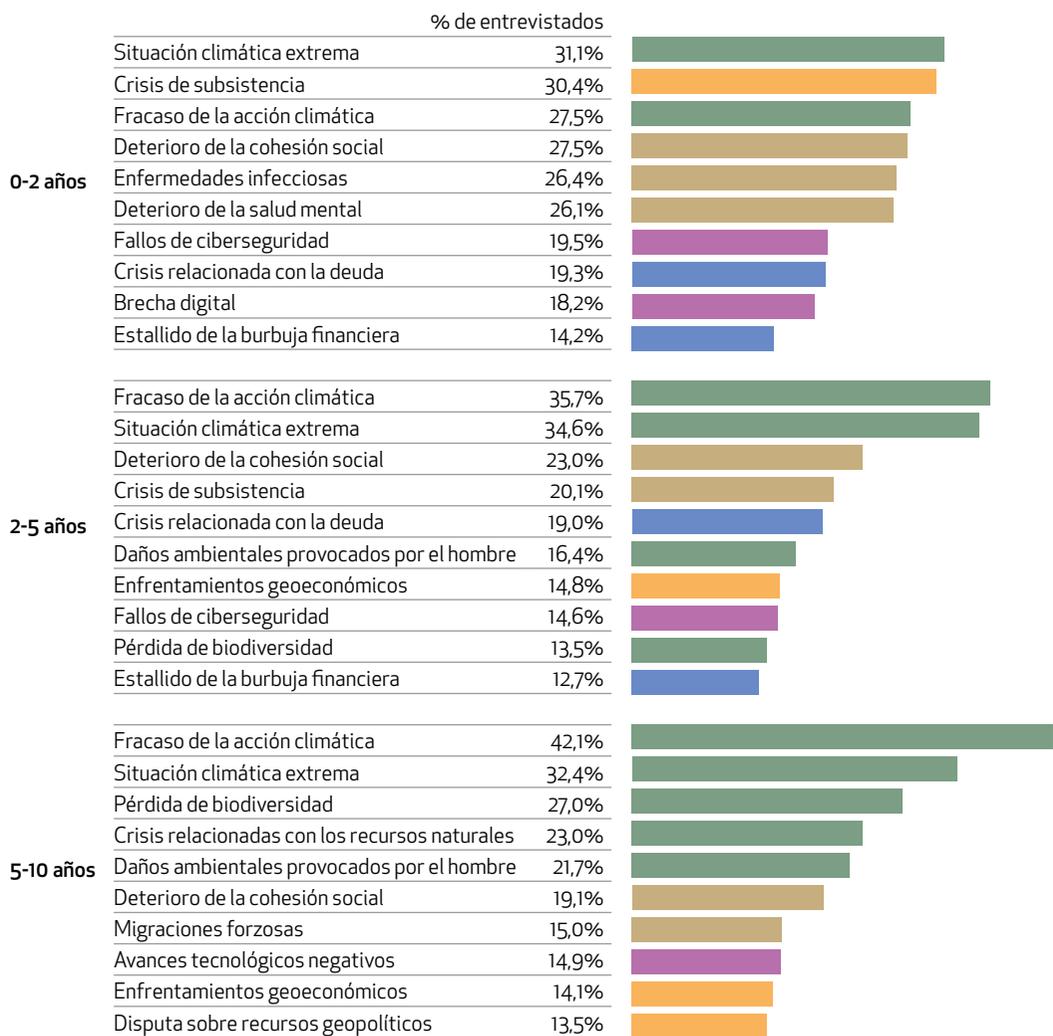


La pandemia ha evidenciado la importancia de la digitalización y de la capacidad de gestionar e interpretar datos para seguir avanzando en una transición justa y ecológica, al servicio de las personas y del planeta.

## Expectativa de riesgos globales

¿Cuándo se convertirán los riesgos en una amenaza crucial para el mundo?

■ Económico ■ Ambiental ■ Geopolítico ■ Social ■ Tecnológico



Fuente: "The Global Risks Report 2022", de Global Economic Forum



Con el ánimo de abordar conjuntamente el cambio climático y la desigualdad económica y social, la Unión Europea planteó el Green New Deal como la respuesta a los retos existentes y ha propuesto una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva. Y en esta línea, está implantando un sistema común de clasificación para fomentar la inversión privada en crecimiento sostenible y contribuir a una economía climáticamente neutra: la taxonomía ambiental y social evaluada mediante indicadores ESG.

# Los criterios ESG

GOBERNANZA

Nuestra hoja de ruta

El marco legal, como es la propuesta de la nueva directiva de *reporting* no financiero, así como el foco cada vez mayor en los riesgos y la prevalencia climática conllevan que cada vez tome más relevancia establecer estrategias sostenibles. Es por ello que resulta indispensable tener como referentes los factores ESG –*Environmental, Social, Governance*– que se refieren a aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y se convierten en la guía de la toma de decisiones y en referencia de la inversión socialmente responsable (ISR).

**E** La taxonomía ambiental, que permitirá que los inversores reorienten sus inversiones hacia tecnologías que tengan un impacto positivo en el medio ambiente, se basa en seis objetivos :

- Mitigación del cambio climático
- Adaptación al cambio climático
- Uso sostenible y protección del agua y recursos marinos
- Transición hacia la economía circular
- Prevención y control de la contaminación
- Protección de la salud de los ecosistemas

**S** La taxonomía social responde a la necesidad de incorporar aspectos sociales, entre los que destacan:

- Personas y derechos humanos
- Condiciones laborales
- Igualdad de oportunidades

**G** Referida a los procesos necesarios para garantizar los criterios anteriormente especificados:

- Identificación y anticipación de riesgos
- Alianzas, diálogo y grupos de interés



# Nuestra respuesta

Desde el Grupo situamos el impacto ambiental –cambio climático, principal desafío al que nos enfrentamos y que tiene un impacto directo en la gestión del agua– como prioritario. Cómo gestionemos nuestras acciones marcará nuestro futuro como compañía.

Nuestra actuación frente a la pandemia se ha guiado, un año más, por dos pilares básicos: garantizar el suministro de agua, a la vez que asegurar la seguridad y salud de la plantilla. Estos pilares se han seguido reforzando con líneas que ya tomaron fuerza en 2020, en plena pandemia, como el *smartworking*, la comunicación interna y el refuerzo de los canales digitales con los clientes.

La crisis originada por la pandemia nos está brindando la oportunidad de reconstruir el tejido social y productivo de los países sobre sectores fuertes que aporten valor añadido y creen ocupación de calidad. La recuperación económica es ahora una prioridad, pero debe ir acompañada de una reconstrucción verde. La reducción de la actividad económica y social impactó positivamente en la naturaleza y nos ha demostrado que es preciso que la estrategia de recuperación económica actúe en favor del medio ambiente.

Ante dicho escenario, y con el impulso de la Global Strategy Office, hemos reforzado nuestros compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- Trabajar por la salud del planeta
- Garantizar la salud de las personas
- Lograr el equilibrio económico
- Establecer y reforzar vínculos de confianza

GOBERNANZA

Nuestra hoja de ruta

En el camino hacia la descarbonización de la economía, la taxonomía europea es una herramienta crucial para nuestra compañía que permite la alineación con el Pacto Verde Europeo y ser transparente en la implementación de nuestras iniciativas.



## Trabajar por la salud del planeta

Un eje fundamental de trabajo es la reconstrucción verde basada en una transición ecológica hacia un modelo sostenible, más local y resiliente, mediante la naturalización de las infraestructuras y el impulso de la economía circular, con el objetivo de combatir la emergencia climática y asegurar la protección de los recursos, los ecosistemas y la biodiversidad, como marca el Pacto Verde Europeo. Con este espíritu, proponemos iniciativas como la creación de un *hub* climático, referente en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa, o nuestro modelo de biofactoría como ejemplo de solución basada en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

Apostamos por proyectos de economía circular que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

## Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En el Grupo trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés (plantilla, proveedores, ciudadanía) con nuevas soluciones y servicios. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

## Lograr el equilibrio económico

Para la reconstrucción social del país, proponemos crear ocupación de calidad y favorecer una transición justa, fundamentada en la protección esencial de los derechos humanos y dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como el desarrollo del talento.

Apostamos por establecer, territorio a territorio, un pacto social que garantice una reconstrucción económica sostenible y justa.

## Establecer y reforzar vínculos de confianza

Para la consecución de este gran reto de futuro, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles. En todos los ámbitos de nuestra actividad, compartir conocimiento, iniciativas y compromisos ha sido la clave de una respuesta eficaz.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo nuestra forma de trabajar, han permitido responder rápidamente a los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.

A partir de nuestro compromiso con las administraciones, la industria y la ciudadanía movilizamos a las partes implicadas para realizar con éxito la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación de forma resiliente para anticiparnos a las exigencias del futuro.



### ANEXOS

- Seguimiento RGP
- Gestión ambiental

**2021**  
EN UN  
ZOOM

GOBERNANZA

Somos Agbar

# Somos Agbar

# Somos Agbar

102-2; 102-6; 102-7

Agbar ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad. Ha liderado los importantes cambios sociales del siglo XIX, como la higiene pública, y del siglo XX, como la comodidad urbana. Actualmente Agbar quiere ser agente del cambio hacia la nueva revolución circular y colaborativa.

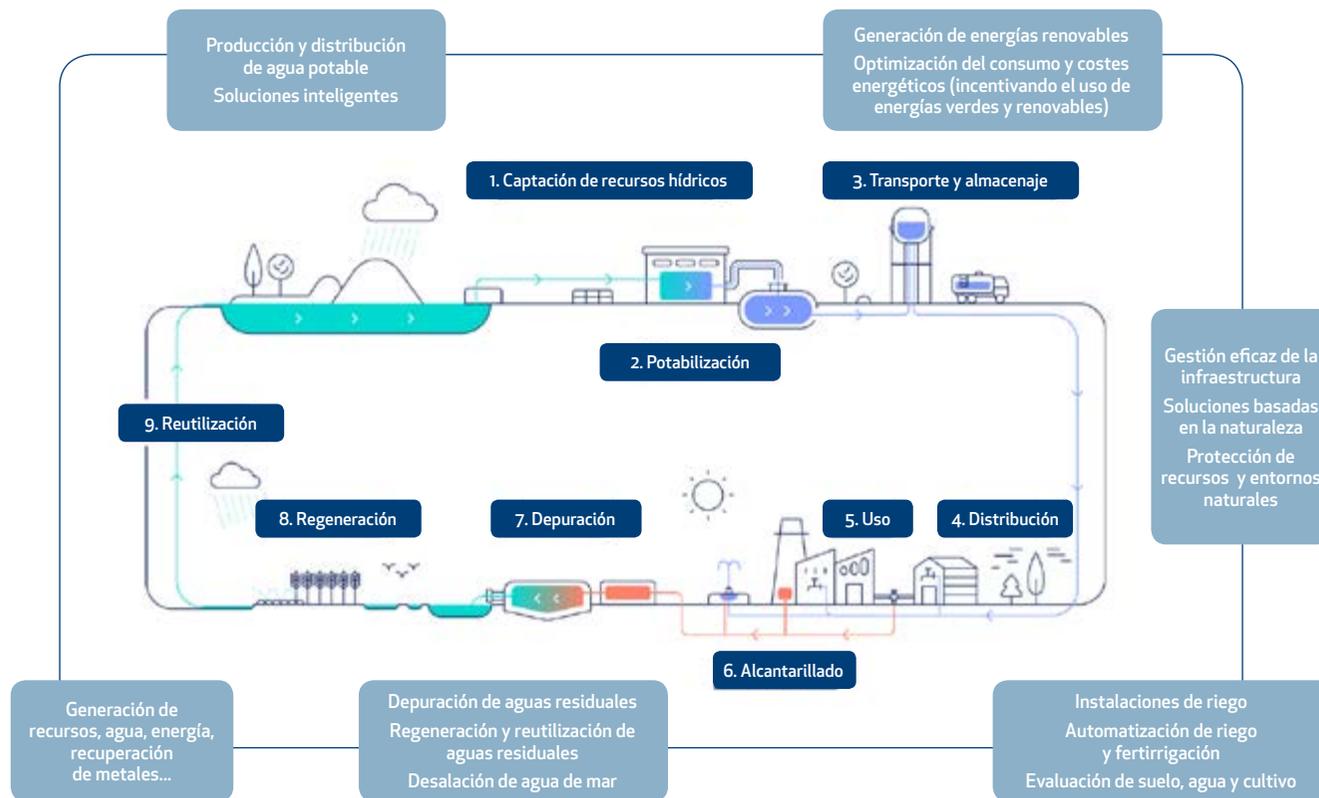
Integramos soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital, para mejorar nuestro entorno y el de nuestros clientes, contribuyendo asimismo a la sensibilización sobre la importancia de preservar el recurso agua y el medio ambiente.

## Presencia de Agbar en el mundo

Agbar, como referente en el desarrollo de soluciones y la prestación de servicios de gestión del agua, tanto para cliente público como privado, se estructura alrededor de diferentes ámbitos de actividad relativos al agua: gestión del ciclo integral del agua, servicios medioambientales (laboratorios de calidad, soluciones digitales y consultoría medioambiental), gestión eficiente de recursos; todo ello a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, economía circular y bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.

GOBERNANZA

Somos Agbar



Valor económico distribuido  
**1.492 M€**  
de valor compartido

**154**  
años de historia

**11.210**  
personas trabajadoras

**+13,6 M**  
de personas abastecidas



**1.007**  
clientes en mercado privado

Cerca de  
**1.100**  
municipios servidos

**815**  
plantas de tratamiento

Cerca del 97% del volumen de actividad se desarrolla en España y Chile. En Chile, la mayor actividad la reúne Grupo Aguas Andinas. Estamos presentes también en otros países de Latinoamérica (México, Colombia, Perú, Paraguay y Panamá).

El Grupo aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.

102-2; 102-5; 102-45

**ANEXOS**

- Abastecimiento y saneamiento .....
- Magnitudes económico-financieras .....

**OPERADORAS**



**ACCIÓN SOCIAL**



**TECNOLÓGICAS**



**SERVICIOS TRANSVERSALES**



**INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y CONOCIMIENTO**



Plataforma de servicios



Motor de transformación

# Cifras destacadas ESG 2021

GOBERNANZA

Somos Agbar



**26,5%**  
de reducción de emisiones  
totales potenciales.



**15,5%**  
de energía renovable generada  
y recuperada equivalente a  
nuestro consumo eléctrico y  
térmico.



**71,2%**  
de residuos generados en  
EDAR valorizados.



**128,7** hm<sup>3</sup> de agua  
reutilizada, de los que el



**53%**  
se destina a usos agrícolas.



**88,2%**  
de instalaciones libres de  
fitosanitarios.



**29,45 M€**  
invertidos en I+D+i.



**69,4%**  
de la inversión destinada a  
proyectos de digitalización,  
ambientales y sociales.



Unos **190.000**  
clientes se han beneficiado  
de alguna medida de  
flexibilidad de pago en los  
últimos tres años.



Más de **30 M€**  
invertidos en fondos sociales  
(desde 2012).



**6,9 M€**  
invertidos en acción social.



Unos **250.000**  
beneficiarios directos.



Unas **3.446**  
horas de formación en  
igualdad, diversidad y  
prevención de acoso.



**88,7%**  
de la plantilla  
con contrato fijo.



Unas **53.540**  
horas de formación  
en seguridad y salud laboral.



Valor económico distribuido:  
**1.492 M€**  
de valor compartido.



**11.210** profesionales.



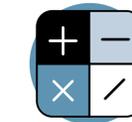
**1.143,9** hm<sup>3</sup>  
de agua suministrada, equivalente  
al consumo anual del  
**48,8%** de la población  
en España.



**963,5** hm<sup>3</sup>  
de agua tratada en EDAR  
**=24%** del total de agua  
residual tratada en España.



Participamos en unas  
**240** asociaciones de ámbito  
local, nacional o internacional.



**78,5%**  
de nuestro volumen de compra  
a proveedores estratégicos  
evaluados bajo criterios de DS.



**97%** de nuestros  
proveedores estratégicos  
ubicados en España,  
**2%** en el resto de Europa.

**ANEXOS**

• Zoom en cifras

2021  
EN UN  
ZOOM

GOBERNANZA

Actividad responsable

Actividad  
responsable

# Modelo de gobernanza

102-18; 102-32

## GOBERNANZA

## Actividad responsable

En 2021 se ha consolidado la incorporación a nuestra gestión de los principios de transparencia, responsabilidad ética y buen gobierno mediante políticas corporativas que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Durante el año 2021 la COVID-19 ha seguido golpeando fuertemente. Tal y como ya ocurrió en 2020, en 2021 nuestra gestión se ha distinguido por garantizar el suministro de agua y la seguridad de las personas en todo momento. Los comités de crisis creados en 2020 han permitido realizar el seguimiento de las medidas adoptadas y tomar las decisiones de actualización de las mismas según el momento de la pandemia.

El Consejo de Administración tiene entre sus facultades determinar las políticas y estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. En esta línea, el Consejo de Administración y los órganos de gobierno de las sociedades filiales y/o participadas supervisan la composición y el funcionamiento del órgano designado en materia de estructura ética y *compliance*.

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos. A propuesta del Comité de Desarrollo Sostenible, el Consejo de Administración aprobó y ratificó la política y directrices de desarrollo

sostenible, aún vigente, en línea con los principios aplicados por el Grupo. Durante el año 2018, y siguiendo la metodología del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), se realizó una autoevaluación del sistema de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de identificar aspectos susceptibles de mejora para alcanzar los objetivos de control mediante los oportunos planes de acción. En 2019 se implantó un nuevo marco de referencia de control interno en Agbar para una mejor definición y categorización de los riesgos. Además, se desplegó una herramienta corporativa para una mejor gestión de las campañas de autoevaluación de control interno.

El Consejo de Administración formula las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad. En dicho informe se hace mención, desde 2018, al Estado de Información no Financiera, que se somete a aprobación de la Junta de Socios, tal como ocurre en el resto de las sociedades. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.



# Organización de Agbar

GOBERNANZA

Actividad responsable

Agbar, la sociedad prestadora de servicios para España y Latinoamérica, es referente en el desarrollo de soluciones y servicios medioambientales tanto para cliente público como privado, y lidera la estrategia en materia de desarrollo sostenible, compromiso social y reconstrucción verde desplegada a través del Pacto Social en todas las geografías que conforman el Grupo. Agbar es

plataforma de servicios para España y Latinoamérica, integra las capacidades, conocimientos (*know-how*), tecnología y experiencia necesarios para acompañar a las operadoras locales en la aportación de valor en su actividad a la ciudadanía. La transformación de las operaciones y la experiencia del cliente a través del desarrollo de soluciones digitales, innovadoras y sostenibles son palan-

cas clave de la excelencia de los servicios prestados. Agbar actúa como motor de transformación y, como tal, integra servicios y funciones que permiten potenciar la innovación, sinergias y eficiencias en las mismas, con foco en la generación de valor en las distintas geografías.



- ❑ Personas y organización
- ❑ Económico - Financiero
- ❑ Jurídico
- ❑ Comunicación y Marketing
- ❑ Sistemas de información

- ❑ Ingeniería y Tecnología
- ❑ Innovación
- ❑ Transformación digital
- ❑ Back Office Clientes
- ❑ Calidad del agua

- ❑ Sostenibilidad
- ❑ Acción social
- ❑ Seguridad
- ❑ Compras y Logística

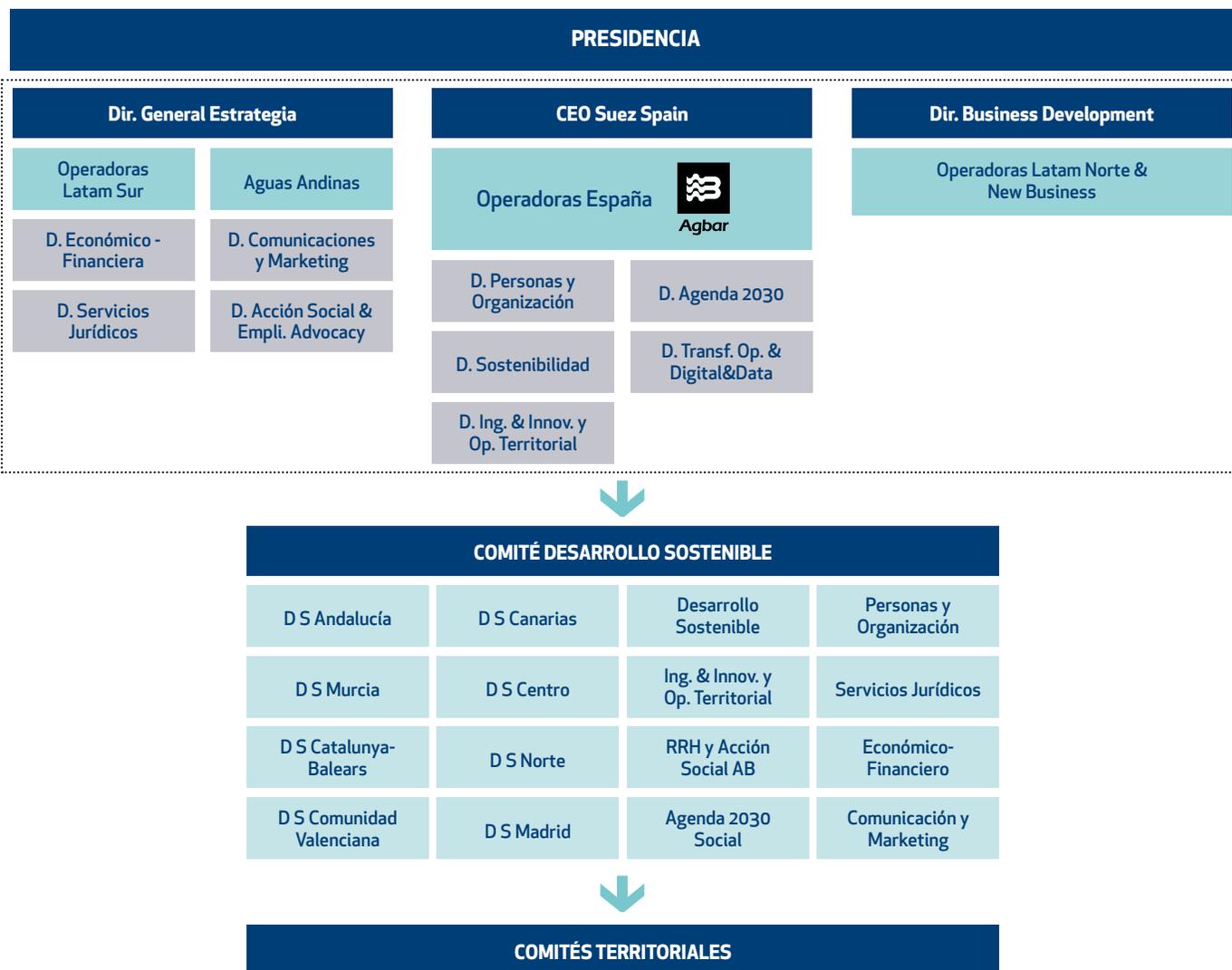
# Despliegue de la estrategia de desarrollo sostenible

102-18; 102-32

GOBERNANZA

La Dirección de Agbar impulsa, a través del Comité de Desarrollo Sostenible, la definición y liderazgo de los objetivos en materia de desarrollo sostenible y los compromisos del Pacto Social, así como de la supervisión de su cumplimiento. Desde este comité se lidera el despliegue de la estrategia y acciones definidas en todas las geografías que conforman Agbar, representadas por la red de Desarrollo Sostenible de los distintos ámbitos geográficos y de actividad.

Actividad responsable



# Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

102-16; 102-17; 205-1; 205-2

Mediante el Código Ético reafirmamos nuestros valores esenciales:

- Pasión por el medio ambiente
- Respeto
- Los clientes son lo primero
- Espíritu de equipo

Estos valores corporativos se expresan a través de nuestros comportamientos, que deben estar guiados por los siguientes principios: el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad y el respeto por las personas. Dichos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actuamos: en la organización (los profesionales y los accionistas); el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad, el planeta).

Defendemos a los profesionales que de buena fe notifiquen posibles incumplimientos frente a represalias u otras situaciones.

Nuestro sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales prevé el desarrollo y revisión de las políticas de cumplimiento ético y demás normativa, cuya responsabilidad recae en la figura del Compliance Officer (CO), que reporta al órgano de gobierno de cada sociedad.

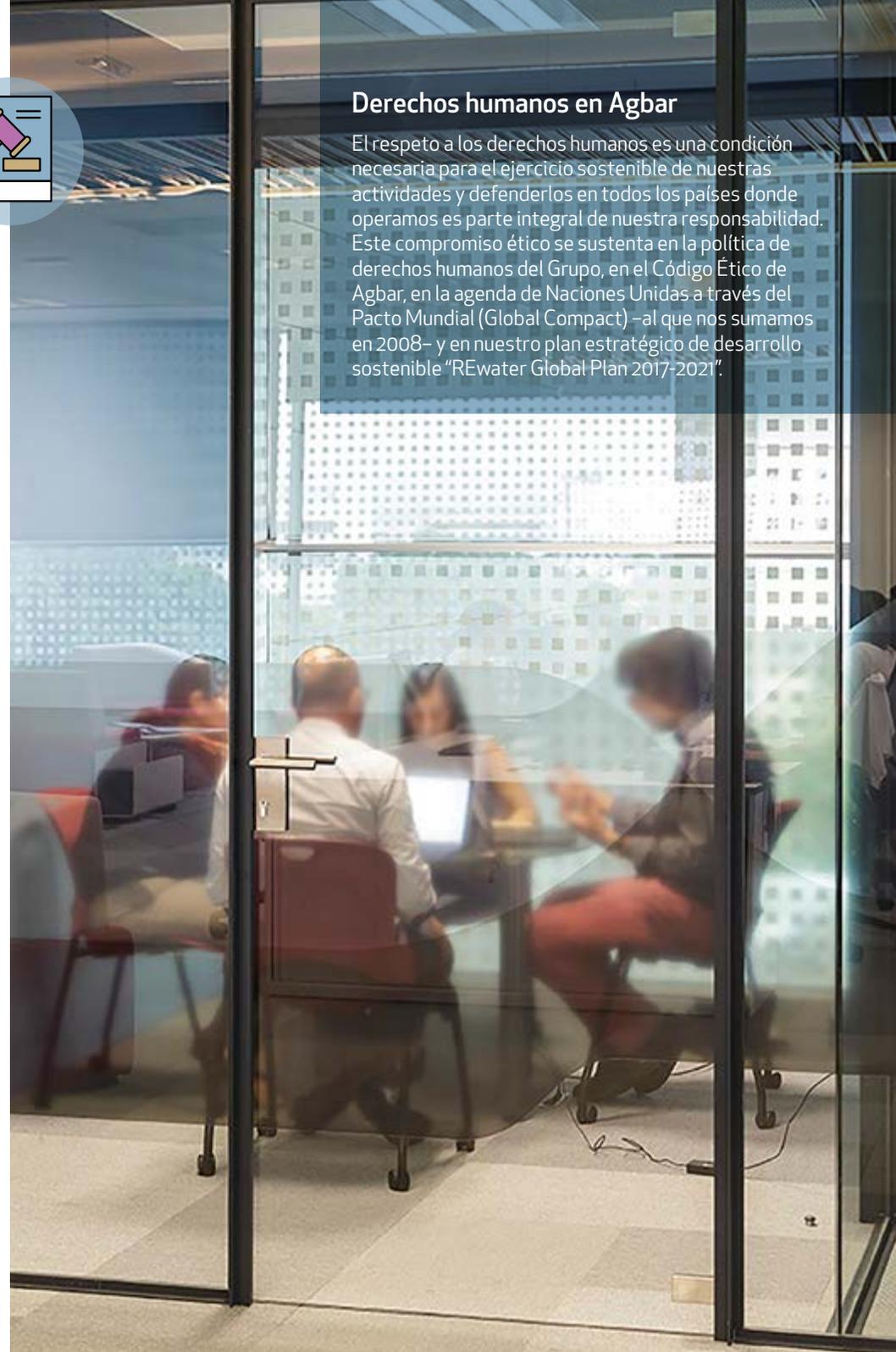
El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como de la eficacia de los controles implantados y del riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Hemos avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada una de nuestras empresas, sensibilizando en la elaboración y revisión periódica de un Código Ético, modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y normativa asociada en 94 de nuestras empresas.



## Derechos humanos en Agbar

El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la política de derechos humanos del Grupo, en el Código Ético de Agbar, en la agenda de Naciones Unidas a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2008– y en nuestro plan estratégico de desarrollo sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.



Asimismo, el modelo comprende un conjunto normativo interno que establece pautas de actuación en diversas materias, así como otros elementos a desarrollar en cada empresa:

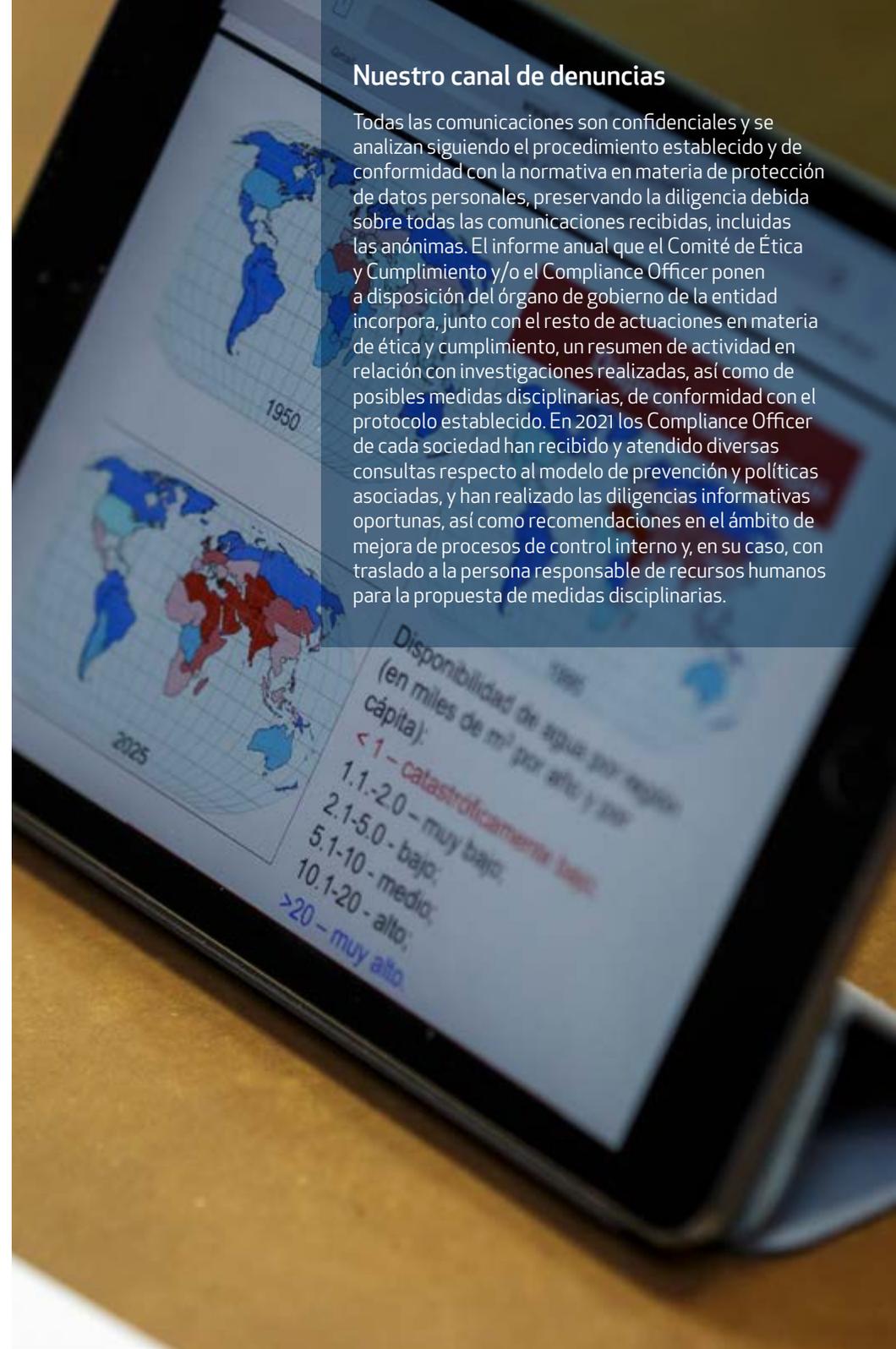
- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de capitales, entre otras, y específicamente:
  - Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
  - Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
  - Política de patrocinios y colaboraciones
  - Política de cumplimiento ambiental
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Política de gestión de conflictos de interés
- Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas
- Nombramiento del órgano de supervisión y control (Compliance Officer).
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial disponible interna y externamente.
- Aprobación de un protocolo disciplinario, que se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a toda la plantilla.

Hemos desarrollado una política que establece un marco de actuación en materia de integridad en las relaciones comerciales alineado con los principios de la OCDE<sup>(1)</sup> para nuestras empresas filiales en el extranjero.

(1) Convenio de Lucha contra la Corrupción de Agentes Públicos Extranjeros en las Transacciones Comerciales Internacionales.

## Nuestro canal de denuncias

Todas las comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. El informe anual que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o el Compliance Officer ponen a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorpora, junto con el resto de actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación con investigaciones realizadas, así como de posibles medidas disciplinarias, de conformidad con el protocolo establecido. En 2021 los Compliance Officer de cada sociedad han recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas, y han realizado las diligencias informativas oportunas, así como recomendaciones en el ámbito de mejora de procesos de control interno y, en su caso, con traslado a la persona responsable de recursos humanos para la propuesta de medidas disciplinarias.



87

El nombramiento de Data Protection Officer en 87 empresas supone un avance en la adaptación de normativa y gobernanza interna para la protección de datos personales.

En 2021 hemos mejorado en el conocimiento de los riesgos de *compliance* vinculados a nuestras relaciones con terceros, a través de unas sesiones de formación a las que han asistido 354 profesionales. También hemos reforzado conocimientos especializados para los profesionales dedicados a *compliance*, a través de diversos webinar con expertos externos, como el realizado en relación con las circunstancias de posible prohibición de contratación previstas en la normativa española o la sesión sobre "Canal de denuncias, investigaciones internas y la nueva Directiva Europea 2019/1937, de protección de los alertadores".

Nuestras empresas cuentan con la figura del Data Protection Officer, que vela por la gobernanza interna para la protección de datos personales y la incorporación de la perspectiva de privacidad en los nuevos tratamientos e iniciativas.

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Plan de recuperación, transformación y resiliencia

Si en 2020 la prioridad del Grupo fue garantizar el cumplimiento del doble objetivo de protección de la salud de los profesionales y preservación del servicio que prestamos, 2021 marca el inicio de la recuperación. Manteniendo estos dos objetivos como prioritarios, la evolución favorable de los indicadores sanitarios ha hecho posible, además de un retorno progresivo y de manera prudente a la presencialidad en los centros de trabajo, el impulso decidido y la apuesta por la estrategia española plasmada en el Plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR).

La Orden del Ministerio de Hacienda y Función Pública HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del PRTR, complementa el RDL 36/2020, en el que se define una gobernanza orientada a facilitar la toma de decisiones y garantizar un efectivo control y auditoría de los fondos. El art. 6 de la Orden introduce la exigencia para todas las entidades involucradas en la aplicación de estos fondos de

disponer de un plan de medidas antifraude como mecanismo de prevención para la utilización de los mismos, de conformidad con las normas aplicables, en particular en lo que se refiere a la prevención, detección y corrección del fraude, la corrupción y los conflictos de intereses.

El modelo de *compliance* que se ha venido desarrollando en las empresas del Grupo desde 2011 se adecua perfectamente a los requerimientos identificados en este Plan de medidas antifraude, en los cuatro elementos del ciclo: prevención, detección, corrección y persecución.



# Sistema integrado de gestión de riesgos

102-11

La **Dirección de Riesgos** elabora un informe anual, en el que se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía. Para su elaboración se designan los responsables de los riesgos que representan las distintas responsabilidades operacionales y funcionales de la empresa, de modo que cada *mánager* es considerado como un gestor de sus propios riesgos (*risk owner*). Los *risk owner* han identificado y evaluado los principales riesgos de su ámbito y han fijado los planes de acción necesarios para su contención y/o mitigación.

El **Departamento de Control Interno** identifica e implanta las actividades para asegurar que dichos riesgos están siendo controlados, y lo hace a partir de la metodología y las mejores prácticas internacionales basadas en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) aplicadas en el marco referencial adoptado en 2019. Las campañas de evaluación permiten analizar el grado de cobertura de cada riesgo y, en caso de no estar cubierto al 100%, establecer un plan de acción. Anualmente se realiza un seguimiento que se cumplimenta en los planes de acción establecidos.

La **Dirección de Auditoría Interna** evalúa de forma objetiva e independiente los procesos de gestión de riesgos y el control interno, con el objetivo de validar su cumplimiento y proponer aspectos de mejora.

## Gestión de riesgos

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el mapa de riesgos del Grupo. Este documento refleja los riesgos y oportunidades a los que nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia. Asimismo se establecen los planes de acción necesarios para controlar, mitigar o eliminar los riesgos detectados.

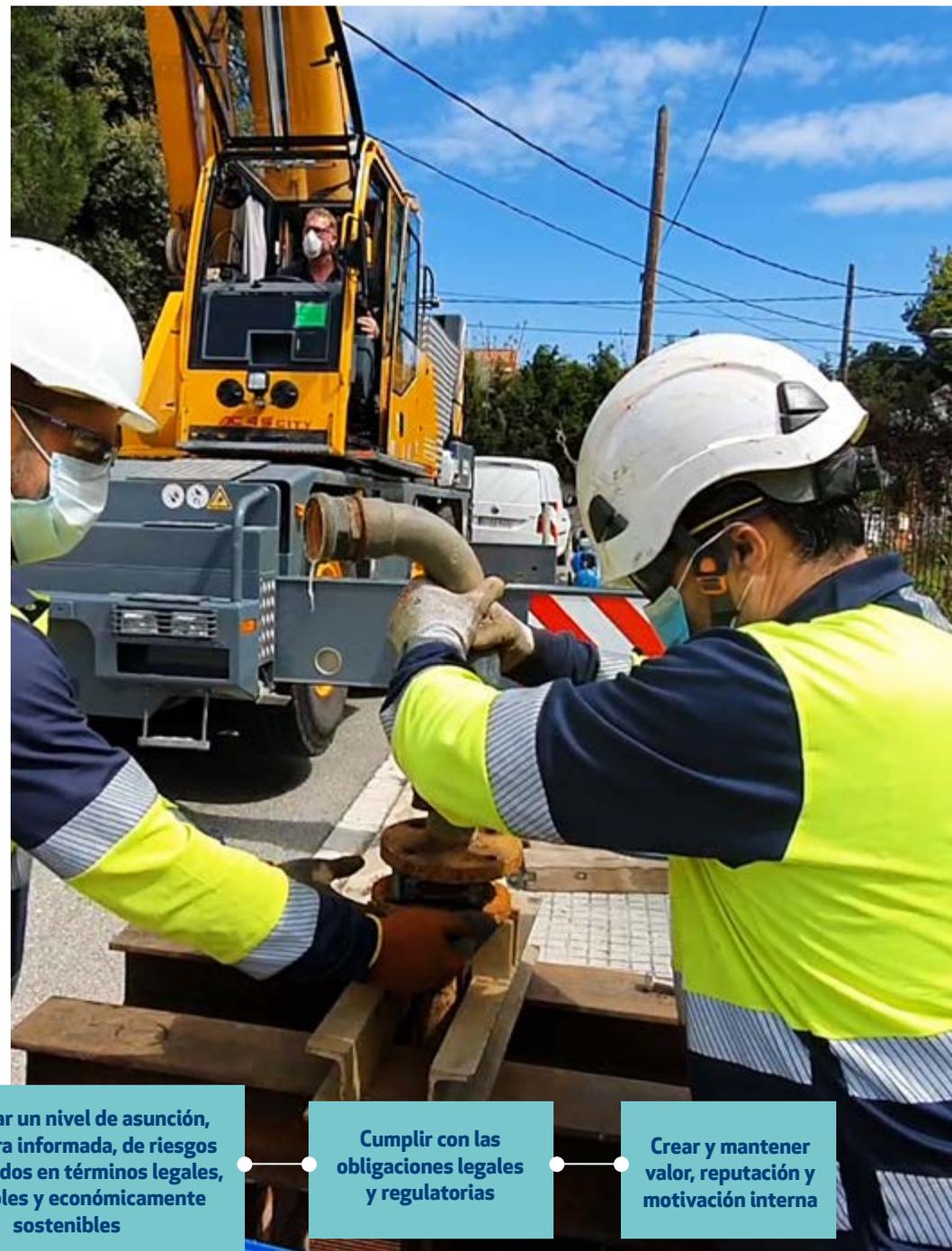
La gestión de riesgos desde esta perspectiva permite:

Anticipación

Fomentar un nivel de asunción, de manera informada, de riesgos identificados en términos legales, aceptables y económicamente sostenibles

Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias

Crear y mantener valor, reputación y motivación interna



La metodología empleada, Enterprise Risk Management (ERM), permite conocer mejor los riesgos y, por tanto, mejorar la toma de decisiones, por lo que la gestión de riesgos es concebida como una herramienta clave para su sistema de gobernanza. La normativa aplicada para la identificación, evaluación y priorización de los riesgos, entendida esta como estándar profesional internacional, es la ISO 31000 y COSO ERM.

Los riesgos principales detectados, tras el análisis realizado en 2021 son:

### Estratégicos

- Descenso en los niveles de demanda acentuado por la crisis sanitaria de la COVID-19, que supuso un descenso en el consumo de las industrias, negocios y particulares, y que aún no se han recuperado.
- Ralentización de la actividad económica, con pocas oportunidades de crecimiento.
- Cambios en la normativa aplicable, con posibles nuevas exigencias y restricciones que pueden dificultar o encarecer los costes de las actividades.

### Financieros

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos del Grupo. Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros del Grupo se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados. Todas las coberturas externas, incluyendo las relativas a empresas del Grupo, están sometidas a autorización y contratación centralizadas a nivel de Grupo.

Los principales riesgos a los que se ve sometido el Grupo de forma recurrente son:

- Fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.
- Impago de clientes.

### Operativos

- Riesgos de continuidad de negocio y de seguridad y salud de la plantilla.
- Nuevas formas de trabajo.
- Ciberseguridad: la aceleración en los cambios tecnológicos y en la digitalización de los procesos productivos propiciada por la COVID-19 supone un reto para la seguridad en las infraestructuras tecnológicas ante ataques y amenazas exteriores, que se han incrementado sustancialmente.
- Cambio climático: los desastres naturales como sequías, lluvias torrenciales, inundaciones, huracanes, terremotos y erupciones volcánicas son cada vez más frecuentes y más intensos, por lo que suponen un reto importante para la integridad de los activos y para poder garantizar la continuidad del servicio.

El Grupo ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007, de responsabilidad medioambiental y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley. Asimismo, el Grupo dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran acontecer en los términos legales, hasta un importe de 5 M€, y cubre el posible exceso de este importe a través de las pólizas contratadas por el grupo matriz al que pertenece.

El Comité de Riesgos y el Consejo de Administración aprueban el mapa de riesgos, que recoge la identificación y gestión de los impactos financieros y no financieros de los riesgos evaluados con una visión temporal de cinco años. De forma semestral, la Dirección de Riesgos y Seguros realiza un seguimiento de los planes de acción formulados en el mapa de riesgos del ejercicio y presenta el resultado ante el Comité de Riesgos.

La interacción entre gestión de riesgos y control interno permite establecer controles para asegurar el seguimiento y mitigación de los riesgos identificados.

## Control interno

Anualmente las sociedades principales del Grupo Agbar llevan a cabo la autoevaluación de los procesos de control interno con el fin de verificar si las actividades de control mitigadoras del riesgo están implementadas; en caso contrario, deben describir un plan de acción. Los resultados de la autoevaluación se presentan en el Comité de Riesgos, cuya principal función es el control interno, auditoría interna y seguimiento y supervisión en la minimización de riesgos.

El diseño y la eficacia operativa de los controles se validan mediante acciones de testeo y pruebas de auditoría, a través del área de auditoría interna de la empresa y del trabajo realizado por los auditores estatutarios de EY.

En 2019 se inició el despliegue de un nuevo marco de referencia de control interno, a través de una nueva herramienta de evaluación y *reporting*, que permite una mayor homogeneización en los criterios de evaluación y una categorización efectiva de los riesgos. Dicha clasificación cubre desde riesgos de

fraude, riesgos de estructura ética y protección de datos de carácter personal, riesgos de procesos transaccionales, riesgos de procesos soporte y riesgos operacionales. Asimismo, el flujo de aprobaciones en el nuevo sistema permite asegurar la correcta designación de responsabilidades durante el proceso de diseño de los controles y su posterior autoevaluación anual, además de proporcionar trazabilidad a la auditoría interna para testear las acciones preventivas previamente volcadas en el sistema.

El resultado obtenido por las evaluaciones de control interno muestra un alto grado de madurez o mitigación de los riesgos, validado por la auditoría externa, con una cobertura de riesgos del 98%. Actualmente se están definiendo las acciones preventivas necesarias para llegar a cubrir el 100% de los riesgos.



98%

El resultado obtenido por las evaluaciones de control interno muestra que en el 98% de las acciones el riesgo está cubierto.

### ANEXOS

• **Gobernanza**

• **Anticorrupción**

• **Derechos humanos**

• **Certificaciones**

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés

4. **Ética e integridad**

↗ **Materialidad**

**2021**  
EN UN  
ZOOM

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio  
climático

# Lucha contra el cambio climático

# Lideramos la lucha contra el cambio climático

ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	1. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO
	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Reducción en un **97,3%** de las emisiones vinculadas al consumo eléctrico respecto a las emisiones potenciales.



**26,5%** de reducción de emisiones totales potenciales.



**14,03** GWh de energía verde inyectada a la red eléctrica, lo que evita



**2.104,8** t CO<sub>2</sub> eq.

**99,4%** de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de



**84.000** hogares.

**9,8** GWh ahorrados con medidas de eficiencia energética, equivalente al consumo anual de electricidad de **984** hogares.



**15,5%** de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico.



## Contribuimos a los ODS

En 2021 hemos finalizado nuestro plan de sostenibilidad y hemos reducido en un 97,3% las emisiones derivadas del consumo eléctrico, por encima de nuestro objetivo del 90%. Con este hito contribuimos al ODS 13 "Acción por el clima", poniendo el foco en la meta 13.a.



ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

En Agbar no solo luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad, sino que ayudamos a que las ciudades sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático. Ante la crisis sanitaria, nuestra capacidad de resiliencia nos ha permitido mantener el servicio, cuidando la salud de las personas y la del planeta.

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 las primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan riesgos ambientales. Por otra parte, la Comisión Europea presentó en diciembre de 2019 el Green Deal, un ambicioso plan orientado a alcanzar el objetivo de la neutralidad de carbono en el continente para el año 2050. Ante la emergencia sanitaria, económica y social derivada de la pandemia, no solo no ha pospuesto los objetivos climáticos europeos, sino que ha hecho de ellos una estrategia de crecimiento económico. Así, el 30% del presupuesto del Plan de recuperación para Europa irá destinado a la transición ecológica.

También en la línea de la descarbonización se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (COP26). Así, el Pacto de Glasgow establece por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso del carbón y terminar con los subsidios a los combustibles fósiles.

En Agbar nos alineamos con la estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía, invirtiendo en las transiciones ecológica y digital.



## Taxonomía europea de inversiones

El Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, conocido como "Reglamento de Taxonomía", tiene por objeto establecer un marco para facilitar las inversiones sostenibles. La Taxonomía ha sido diseñada a fin de dirigir los flujos de capital hacia las actividades sostenibles y facilitar el cumplimiento de los objetivos que se ha fijado la UE.

Las "inversiones medioambientalmente sostenibles" son, según el Reglamento, aquellas que financien una o varias actividades económicas que puedan, a su vez, considerarse medioambientalmente sostenibles. Una actividad económica puede responder a uno o varios de los objetivos de la Taxonomía, si está recogida en alguno de los reglamentos delegados que se desarrollarán *a posteriori* para cada objetivo.

En 2050, los efectos del cambio climático podrían originar en España temperaturas de hasta 50 grados centígrados, sequías y lluvias torrenciales, y más de dos meses de noches tropicales en puntos del Mediterráneo y Andalucía.

A través de nuestra propia estrategia, establecemos tres ejes a partir de los que hemos determinado las distintas acciones para cumplir con estos objetivos:

- Reducir y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.
- Conseguir la sostenibilidad energética, disminuyendo el consumo de energía en los procesos,

autogenerando energía renovable y maximizando la componente renovable en la matriz energética.

- Conseguir 0 residuos, favoreciendo la reutilización y la valoración de los desechos que se convierten en materias primas secundarias.

Estos ejes de acción se ven reforzados transversalmente por la innovación, la sensibilización y las alianzas entre grupos de interés y actores implicados.

En Agbar abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético. Las tecnologías y soluciones del

futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los recursos.

### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático



# Mitigación



Para avanzar en el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero responsables del cambio climático, nuestra estrategia principal se basa en tres acciones: compra de energía verde, generación de energía renovable y eficiencia energética.

## Compra de energía verde

En nuestro compromiso por luchar contra el cambio climático y avanzar hacia una transición energética del planeta, no solo buscamos incrementar la generación de energías renovables, sino que también promovemos un cambio de modelo energético a escala nacional, mediante el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO) que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes renovables. En 2021, hemos alcanzado un 99,4% (el mismo porcentaje que en 2020) de electricidad comprada sobre la que las empresas del Grupo tienen capacidad de compra.

## Generación de energía renovable

La generación de energías renovables en nuestros procesos es fundamental en la lucha contra el cambio climático. En 2021 hemos generado 90,02 GWh de energía eléctrica renovable, que proviene en un 89% del aprovechamiento del biogás, en un 9% de la energía solar fotovoltaica y en un 2% de turbinas hidráulicas.



ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

## Eficiencia energética

Para reducir nuestra huella debemos disminuir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro de energía y cos-

tes. La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso de Agbar con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.



ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

### INNOVAMOS CON...



13

### Distrito Cambio Climático

Distrito Cambio Climático es el *hub* de iniciativas tecnológicas e innovadoras frente al cambio climático dinamizado por Agbar, junto con la consultora experta en innovación Gellify, en la Comunidad Valenciana. El proyecto ofrece oportunidades de nuevos negocios a las *start-up* participantes, así como a administraciones públicas y corporaciones que puedan beneficiarse de las soluciones a desarrollar. La actividad se inició en septiembre de 2020 con el lanzamiento de una convocatoria para que *start-up* de todo el mundo se sumaran a esta iniciativa de innovación abierta.

## Reducir, calcular, compensar



La Fundación Aquea lleva a cabo el proyecto “Sembrando Oxígeno”, cuyo objetivo es reducir las emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera a través de la plantación y siembra de árboles en zonas que han sufrido un incendio o pérdida de masa forestal. En 2020 Aquea se convirtió en la única fundación privada con el triple sello Calculo+Reduczo+Compenso, otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

En 2021 ha realizado una reforestación en la localidad gallega de

Muñíos, recuperando más de 10.000 metros cuadrados del paraje natural de Monte Torrente con 840 robles melojos, nogales, majuelos y castaños, especies autóctonas, resilientes al cambio climático e ideales para el tipo de clima y las propiedades del terreno. También ha iniciado una nueva plantación de árboles en el término municipal de Beneixama (Alicante), con la que se recuperarán más de 15.000 m<sup>2</sup> de superficie forestal del paraje de El Puntal, lo que permitirá absorber 76 toneladas de CO<sub>2</sub> durante los próximos treinta años.

### ACCIÓN AMBIENTAL

#### Lucha contra el cambio climático

## Neutralidad en carbono



En la línea de avanzar hacia la neutralidad climática y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, Aigües de Barcelona ha impulsado el proyecto Blockvaluechain, una iniciativa de cocreación para compartir conocimiento y herramientas con las entidades externas de la cadena de valor. El proyecto cuenta con la colaboración del centro tecnológico Cetaqua y Climatetrade, una *start-up* participante en el programa Start4big que ha desarrollado una herramienta que facilita a empresas y consumidores compensar, de forma segura y transparente, su huella de carbono. A través de la iniciativa, los proveedores pueden compartir con la compañía la información necesaria para el cálculo y la gestión de la huella de

carbono de sus productos y servicios de forma sólida, ágil y segura.

Durante 2021, Aigües de Barcelona ha diseñado una hoja de ruta para alcanzar la neutralidad climática desde ahora hasta el 2050. Con el foco puesto en el objetivo de neutralizar el 55% de la huella correspondiente a tratamiento de residuos, materiales y materias primas y compra de agua, ha iniciado el trabajo para la neutralidad abierta con múltiples agentes clave de la cadena de valor donde se han detectado necesidades para abordar conjuntamente y ha identificado potenciales soluciones a desplegar en forma de proyectos a partir de 2022.

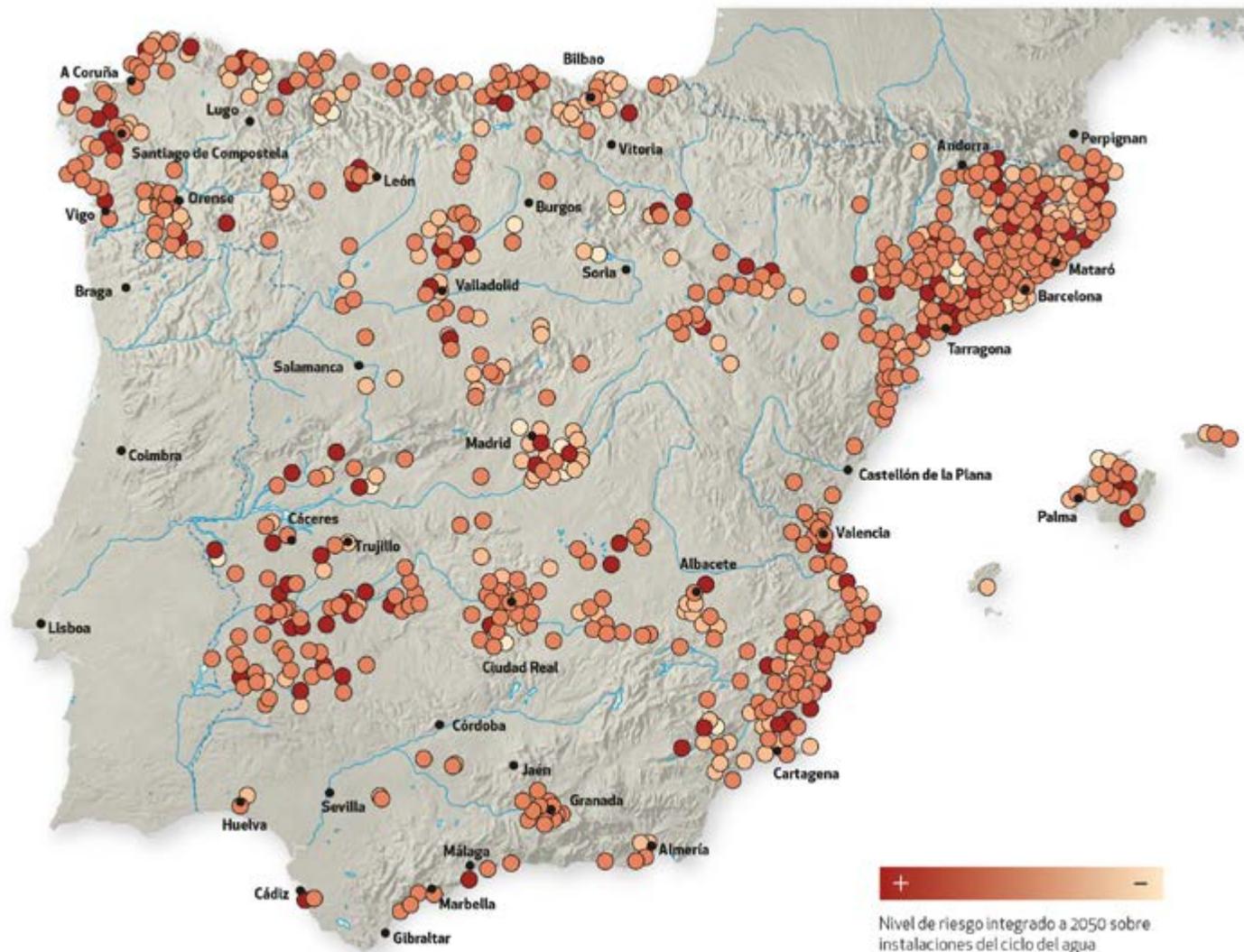


# Adaptación

Nuestra estrategia de adaptación se articula a partir de dos iniciativas complementarias: por un lado, mejorando la capacidad de respuesta ante eventos extremos mediante la red Dinapsis; por el otro, planificando y adaptando progresivamente las infraestructuras en base a análisis de vulnerabilidad.

- La red Dinapsis despliega soluciones digitales de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes, combinando la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, y ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades, con una respuesta frente a los eventos extremos.
- En cuanto a adaptación de infraestructuras, en 2021 hemos realizado el primer paso con una evaluación de impactos físicos debidos al cambio climático en las instalaciones de España. Así, se han evaluado los impactos potenciales de los riesgos climáticos en los procesos críticos para cada instalación, teniendo en cuenta las cadenas de aprovisionamiento y de suministro. Posteriormente, se ha examinado la evolución de los factores climáticos en 2035 y 2050, entre ellos el aumento de temperatura, las olas de calor o de frío, las lluvias extremas, las sequías, los vientos fuertes,

el aumento del nivel del mar, los incendios y las inundaciones. Finalmente, se ha realizado el cruce final de vulnerabilidades con la evolución del clima para determinar escenarios y riesgos.



ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático

## Plan de emergencia energética



Durante el otoño de 2021 se produjeron una serie de acontecimientos externos que condujeron a las empresas eléctricas a informar al Gobierno de España de la posibilidad de que este invierno se pudiera producir un desabastecimiento energético general si coincidían situaciones de poco viento, frío extremo y desabastecimiento de gas. Las previsiones meteorológicas presuponían una ola de frío en enero-febrero y se estaba produciendo un elevado incremento de la demanda de gas a nivel internacional, acompañado de restricciones en la oferta.

Por ello, en el Grupo realizamos un levantamiento de los impactos en el servicio que ocasionaría una situación como esta y desarrollamos un plan de acción para reducir y minimizar sus efectos. Se analizaron los impactos en el abastecimiento de la población, en la calidad del agua y, por último, los medioambientales. En general, se comprobó que la resiliencia de los servicios es elevada y se diseñó e implantó un plan de acción destinado a mitigar los impactos y un plan de operación adaptada. También se definieron las herramientas de coordinación con los reguladores, proveedores y empresas eléctricas.

### ACCIÓN AMBIENTAL

#### Lucha contra el cambio climático

## Proyecto GUARDIAN



GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient fire Defence of the Interface Area) es una iniciativa financiada por la Unión Europea que busca, mediante la utilización de agua regenerada, mejorar la resiliencia frente al fuego en la interfaz urbano-forestal.

En el proyecto se ha diseñado e instalado un sistema de reutilización de aguas residuales urbanas avanzado, basado en las tecnologías de ozonización y biofiltración, que permite eliminar microcontaminantes orgánicos, como pesticidas o compuestos

farmacéuticos presentes en las aguas depuradas. El agua regenerada se transporta mediante una red de distribución que alimenta un sistema de 20 cañones que constituyen el sistema de defensa y prevención frente a incendios y protegen 35 hectáreas del entorno del Parc Natural del Túria (Valencia).

Además, el proyecto contempla el desarrollo de acciones de sensibilización y educación de la ciudadanía sobre la prevención de incendios, una de las causas directas del cambio climático.



## El Recorral, infraestructura verde para luchar contra el cambio climático



En Rojales (Alicante), Hidraqua ha apostado por las soluciones basadas en la naturaleza para adaptarse a los episodios de lluvias torrenciales, que pueden provocar el vertido de aguas residuales al medio. En colaboración con el Ayuntamiento de la localidad, ha construido lagunas artificiales en el parque de El Recorral, que se ha convertido en un humedal rico en biodiversidad.

Para la gestión del propio parque, y en colaboración con la Asociación Faunatura, Hidraqua ha instalado refugios de cajas para aves que se alimentan de insectos que afectan a los pinos como la procesionaria, y la instalación de refugios para murciélagos que se alimentan de mosquitos, lo que evita el uso de pesticidas.

## Movilidad sostenible

En 2021, el Grupo ha contado con 1.583 vehículos ECO (eléctricos, híbridos e híbridos recargables), lo que supone un 36% del total de nuestra flota. Además, desde 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra flota de vehículos se han reducido en un 20%.

Desde una de las áreas de trabajo de Dinapsis, *Dinapsis for City*, nos enfocamos a soluciones tecnológicas avanzadas y conocimiento experto aplicado a la gestión de la calidad del aire y la movilidad sostenible para dar respuesta a la mejora de la habitabilidad y salud ambiental de las ciudades. La aplicación de modelos de movilidad urbanos, alimentados con aforos de tráfico, ofrecen la visión del estado de la ciudad y construyen la movilidad sostenible del futuro basada en la tecnología.



Otra iniciativa en favor de la movilidad sostenible es el fomento del teletrabajo y las reuniones virtuales. En 2021 se ha aprobado y puesto en marcha un nuevo modelo de teletrabajo en la mayor parte de las empresas del Grupo. Se estima que las emisiones evitadas debidas a los desplazamientos a los centros de trabajo del personal acogido a esta nueva modalidad son de 366 t CO<sub>2</sub> eq. En 2020, año en el que debido a la pandemia se reforzó excepcionalmente el teletrabajo, la cifra fue de 1.579 t CO<sub>2</sub> eq.

### Impulso al vehículo eléctrico



Aigües de Barcelona, firmemente comprometida con la movilidad sostenible como parte de su plan estratégico de transición ecológica, contribuye a la reducción de emisiones y de la contaminación del aire. La progresiva implantación del coche eléctrico en la flota de vehículos de Aigües de Barcelona ha llegado en 2021 a 154 vehículos 100% eléctricos.

Asimismo, la compañía se sumó a la Semana Europea de la Movilidad, celebrada en septiembre y centrada en la "Movilidad sostenible, saludable y segura", y en noviembre de 2021 inició la campaña BiciEmpresa, con la que pone a disposición de la plantilla unas bicicletas eléctricas para desplazarse, preferentemente, del domicilio al centro de trabajo.

1.583

En 2021, el Grupo ha contado con 1.583 vehículos ECO (eléctricos, híbridos e híbridos recargables).



### Proyecto Low Carbon Employee



En 2021 hemos llevado a cabo un proyecto de concienciación en torno a la mitigación del cambio climático para el personal de tres de los centros de trabajo más grandes del Grupo. El principal objetivo es conseguir un cambio de hábitos hacia prácticas menos intensivas en carbono en su día a día, tanto en el plano personal como en la vida laboral. A través de diferentes temáticas, como la alimentación, la movilidad y viajes, los hábitos digitales o la economía circular, se proponen diferentes acciones

para realizar en el transcurso de un mes y, al mismo tiempo, evaluar la huella de carbono de los hábitos iniciales y al final del recorrido en base a los cambios introducidos. Se han otorgado premios a los profesionales más comprometidos y con mayores tasas de reducción. Gracias a las acciones de empleados y empleadas se consiguió reducir casi una tonelada de CO<sub>2</sub> eq, lo que implica una reducción de 3 toneladas de CO<sub>2</sub> eq anual si se da continuidad a dichas buenas prácticas.

### ANEXOS

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético
- Auditorías energéticas

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés 23. Adaptación al cambio climático

➔ **Materialidad**

#### ACCIÓN AMBIENTAL

Lucha contra el cambio climático



**LIDERAZGO** La cigüeña es un ave de dimensiones imponentes capaz de volar hasta 500 kilómetros diarios en sus migraciones anuales. Pero sus hábitos migratorios están cambiando drásticamente debido al calentamiento global. En Agbar nos involucramos en la lucha contra el cambio climático para preservar el medio ambiente y los ecosistemas.

### **Integramos los ODS en nuestro día a día**

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



2021  
EN UN  
ZOOM

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

# Preservación del agua

# Preservamos el agua como fuente de vida

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	2. PRESERVACIÓN DEL AGUA
	Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



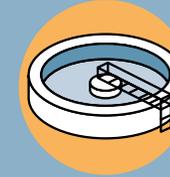
Para producir 1 litro de agua Agbar necesita **1,2 litros.**



**53%** del agua reutilizada para uso agrícola.



**963,5** hm<sup>3</sup> de agua tratada en EDAR = **24%** del total de agua residual tratada en España.



**35.497** km de red de alcantarillado gestionados, casi la circunferencia de la Tierra.



**1.335,5** hm<sup>3</sup> de agua captada, equivalente al consumo anual del **57,1%** de la población en España.



**1.143,9** hm<sup>3</sup> de agua suministrada, equivalente al consumo anual del **48,8%** de la población en España.



## Contribuimos a los ODS

Con soluciones digitales como las desplegadas por Dinapsis for Water contribuimos al ODS 6 "Agua limpia y saneamiento", poniendo el foco en la meta 6.3 para mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización.



ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

La naturaleza desempeña un papel determinante en la provisión de bienes y servicios básicos para la humanidad. Por ello, es imprescindible preservar el capital natural e integrarlo en la gestión empresarial. Las empresas son cada vez más conscientes de su papel en este cambio de paradigma, necesario para una sociedad y una economía sostenibles.

Según un informe publicado por el World Resources Institute (WRI), para solucionar el problema mundial del agua –que incluye la escasez, el desigual acceso a agua potable y la contaminación– solamente se requiere una inversión anual de 1,04 billones de dólares americanos hasta 2030 (que, por persona, serían 29 centavos cada día). Con esa suma,

inferior al 1% del PIB global, el planeta lograría a cumplir el ODS 6 (agua limpia y saneamiento para todos) en 2030, además de asegurar una gestión sostenible de los recursos.

El reto más importante es acabar con la escasez, pues se prevé que en 2030 la demanda sobrepasará, con mucho, la capacidad de suministro. En concreto, el World Resources Institute (WRI) augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. En concreto, 7 de las 10 cuencas con mayor estrés hídrico de Europa se encuentran en España [EEA, (Environmental European Agency)

2018]. El avance acelerado del cambio climático, con un aumento palpable de episodios extremos de sequía e inundaciones, pone de manifiesto la necesidad de adaptarse. Para ganar en resiliencia, se debe reconfigurar la manera de relacionarnos con este escaso recurso.



Las prioridades, en cuanto a la gestión del agua, se basan en tres objetivos prioritarios:

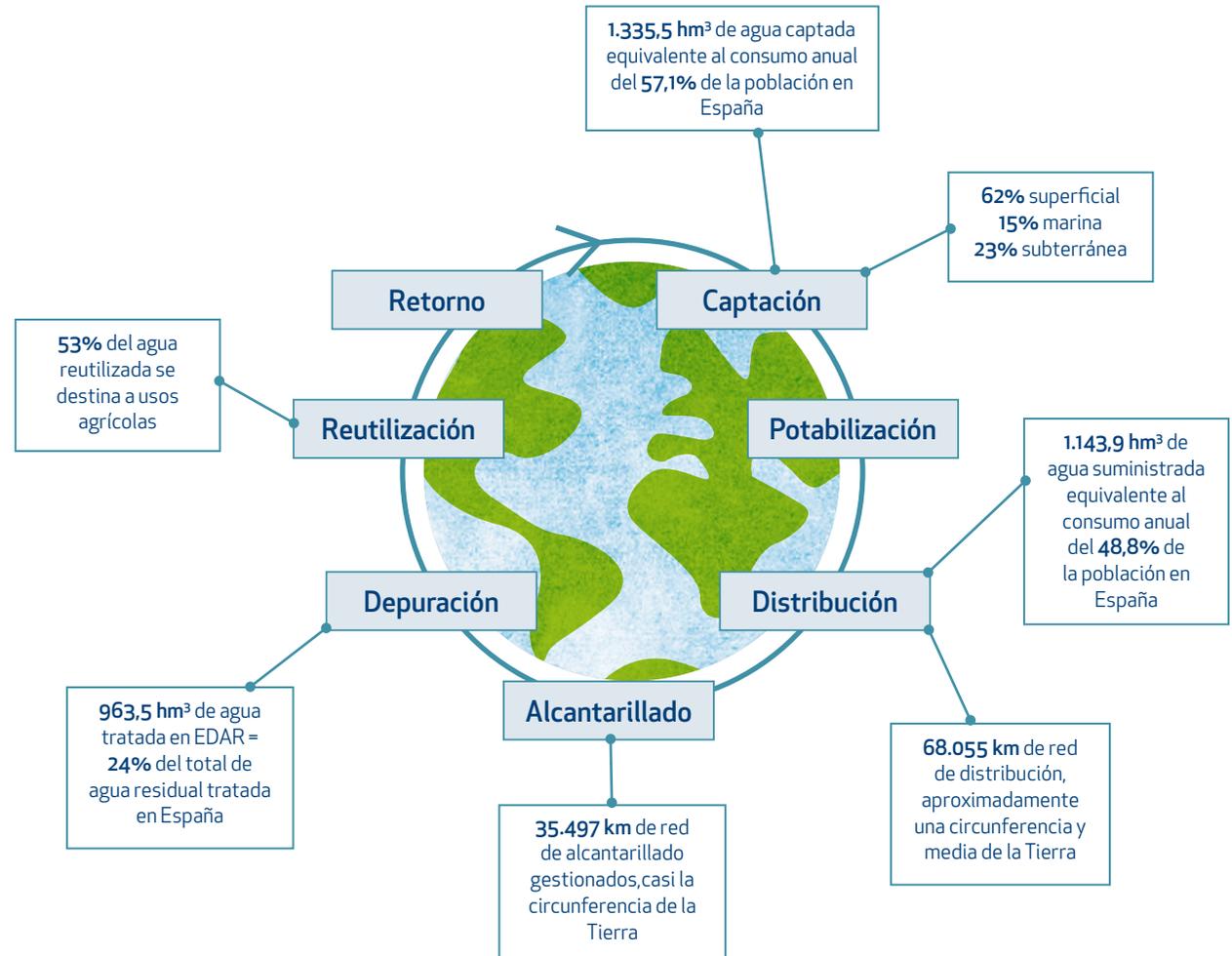
- La recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones.
- El impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la administración del agua.
- La lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Desde Agbar trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Y contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos, conservación y restauración de ecosistemas clave en el ciclo del agua.

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua



# Reutilización

El uso de las aguas regeneradas permite reducir los costes económicos, ambientales y sociales del abastecimiento y puede complementar las medidas principales de gestión de la demanda a fin de aliviar la presión que los distintos usos ejercen sobre los ecosistemas hídricos y sobre el estado ecológico de ríos, acuíferos y ecosistemas costeros.

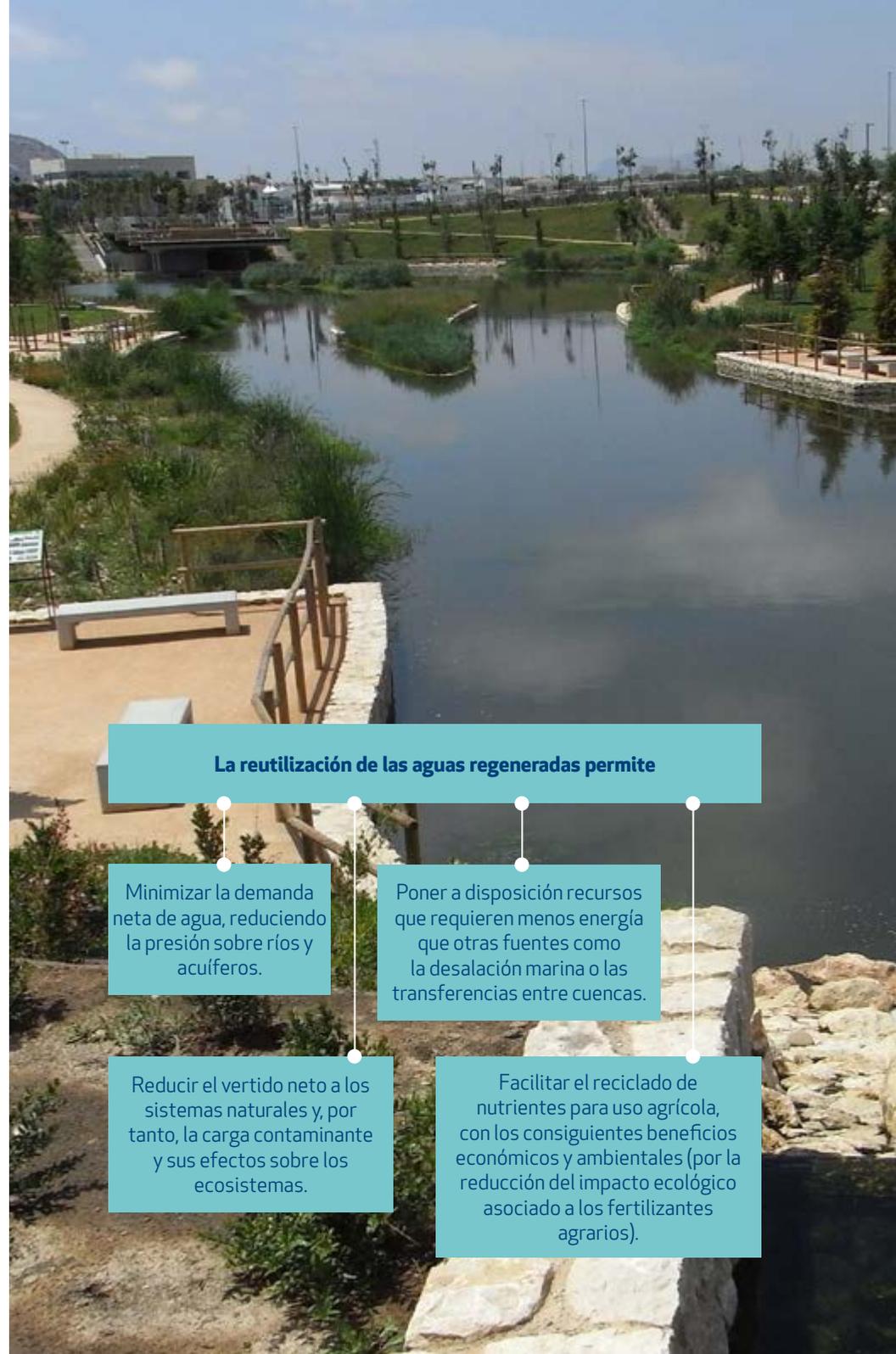
Estrategias como la construcción de presas, trasvases o el aumento de la profundidad de las captaciones subterráneas no siempre han garantizado el abastecimiento de agua potable y han generado costes ambientales y sociales, aumentando además los niveles de contaminación y sobreexplotando los acuíferos subterráneos. La reutilización y la gestión inteligentes, en cambio, constituyen una solución menos costosa y más sostenible.

En España se depuran anualmente más de 4.000 hm<sup>3</sup> de agua, pero solo se reaprovechan unos 370 hm<sup>3</sup> al año [el 8% del agua tratada, según datos de 2018 de la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS)]. A pesar de tener la tasa de reutilización más alta de Europa, estos índices se sitúan muy por debajo de otras regiones con clima mediterráneo, como Israel o el estado de California.

Uno de los ejes para mejorar la gestión de los recursos hídricos europeos y prevenir la escasez de agua culminó en mayo de 2020 con la aprobación definitiva de las nuevas reglas sobre reutilización del agua. La nueva ley define unos requisitos mínimos a nivel europeo por primera

vez para el agua regenerada; por ejemplo, aguas residuales urbanas que tienen que ser tratadas en una planta de regeneración para su uso agrícola de una manera segura, protegiendo a las personas y al medio ambiente. El objetivo es garantizar un uso más amplio de las aguas residuales tratadas para limitar el recurso a las masas de agua y aguas subterráneas, y permitirá reutilizar hasta 6.600 millones de metros cúbicos de agua en 2025, en comparación con los 1.100 millones de metros cúbicos al año actuales.

La propia Comisión Europea señala que este objetivo de multiplicar por seis los niveles de reutilización requerirá una inversión de menos de 700 millones de euros y permitirá reutilizar más de la mitad del volumen actual de agua procedente de las plantas de tratamiento de aguas teóricamente disponibles para el regadío, evitando más de un 5% de extracción directa de las masas de agua y aguas subterráneas.



## La reutilización de las aguas regeneradas permite

Minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.

Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.

Reducir el vertido neto a los sistemas naturales y, por tanto, la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.

Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

## INNOVAMOS CON...



### Tecnologías que mejoran la gestión del riesgo sanitario del agua regenerada

Investigamos en tecnologías de regeneración de agua y gestión del riesgo para su reutilización que cumplan con los estándares de calidad de manera eficiente, sostenible y a bajo coste. De la mano de Cetaqua, y a través del proyecto REGiREU, se ha evaluado un analizador *online* de microorganismos como herramienta con potencial para una gestión del riesgo preventiva en la producción y distribución del agua regenerada. A su vez, se han realizado diferentes campañas de muestreo en las EDAR de Gavà-Viladecans y Riu-Sec (Sabadell) para realizar la caracterización microbiológica de las plantas y una evaluación del riesgo microbiológico.

## INNOVAMOS CON...



### Agua freática tratada para riego urbano

En Murcia, se ha desarrollado un proceso de recuperación del agua basado en la nanofiltración inteligente que permite separar las sales y los nutrientes. El proyecto LIFE Conquer tiene por objetivo demostrar la viabilidad de la tecnología utilizando aguas residuales salinas y destinando el agua recuperada a regar parques, evitando así el consumo de agua dulce. En 2021 se ha puesto en marcha la planta piloto en las instalaciones de Aguas de Murcia. Gracias a LIFE Conquer se estima que la huella hídrica del sistema de riego urbano de la ciudad se reducirá en más de un 25%, debido a la recuperación de 500.000 m<sup>3</sup> al año de agua, y el consumo energético total del sistema de riego urbano de Murcia también disminuirá más del 35%, el equivalente al consumo anual de más de 40 hogares.

## INNOVAMOS CON...



### Descontaminación de acuíferos

Cetaqua Andalucía, junto con Aguas de Murcia y Aquatec, lidera el proyecto LIFE Nirvana para la desnitrificación *in situ* de acuíferos contaminados por nitratos en el acuífero de Zarandona, en Murcia. A lo largo del año 2021 se ha trabajado en el desarrollo del piloto en las instalaciones de Aguas de Murcia, donde han comenzado ya las operaciones para ensayar y validar su tecnología innovadora y efectiva para la biorremediación *in situ* de las aguas subterráneas. Todo ello permitirá reducir de forma sostenible la concentración de nitratos en los acuíferos.

# Smart Water. Gestión avanzada del agua

En Agbar tenemos una larga trayectoria en la gestión inteligente, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las infraestructuras de agua. Dichas tecnologías nos han permitido asegurar la continuidad del servicio y ahorrar unos 39,31 hm<sup>3</sup> desde el inicio del REwater Global Plan, en 2017.

El ritmo de mejora ha sido ralentizado por la crisis sanitaria de 2020-2021, que nos ha llevado a priorizar la continuidad del servicio, preservando así la salud tanto de la plantilla como de la ciudadanía con el modelo de operación adaptada. Como consecuencia de esta focalización en la garantía de suministro y de salud de las personas, en 2021 hemos obtenido un ahorro de 2,8 hm<sup>3</sup>, frente a los 6,7 hm<sup>3</sup> del año anterior.

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

En España, desde 2017 se han ahorrado 39,31 hm<sup>3</sup> de agua con la gestión avanzada de las redes.

Ahorro acumulado por la gestión avanzada de redes (hm<sup>3</sup>)



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

La solución COVID-19 City Sentinel para el control epidemiológico



En Agbar hemos impulsado una metodología para la determinación del SARS-CoV-2 en las aguas residuales, que se aplica a través de la solución COVID-19 City Sentinel. La herramienta permite monitorizar la concentración de coronavirus en las aguas residuales, actuar como sistema de alerta y ayudar a los gestores sanitarios a seguir de cerca la evolución de la pandemia en un área. Las muestras recogidas se analizan en el laboratorio LABAQUA y los resultados son trasladados automáticamente a la plataforma web COVID-19 City Sentinel junto con otros datos epidemiológicos públicos.

## INNOVAMOS CON...



### Nuevo centro Dinapsis

Durante el año 2021 se ha inaugurado Dinapsis Costa del Sol, un espacio en torno a la resiliencia hídrica y neutralización de la huella de carbono. El centro, ubicado en Marbella, presenta una suite de servicios digitales implementada a nivel local donde, a través de los algoritmos, se analizan en tiempo real los datos para ofrecer a la ciudadanía, desde la transparencia, la máxima eficiencia en la gestión y garantizando la sostenibilidad de los acuíferos y el medio natural.

Dinapsis es nuestra propuesta de transformación digital para la gestión sostenible del agua y la salud ambiental del entorno, definida por:

- Un espacio físico, que permite la operación integrada de los servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental del territorio.
- Una *suite* de servicios digitales para dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible del entorno.
- Un marco en el que el conocimiento aplicado y la creatividad colectiva optimizan los procesos de operación y control digital.

Dinapsis combina la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, y ofrece un entorno operativo para comparativas y valoraciones de soluciones tecnológicas testadas.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Sistemas de riego eficiente

En Agbar hemos invertido en la empresa WISE IRRISYSTEM, cuyas soluciones se basan en un estudio del suelo y de los entornos de cultivos, la instalación de puntos de control en el campo para controlar riego, nutrición y variables climáticas, y un proceso de formación y capacitación del agricultor. Con este tipo de inversiones, apostamos por soluciones que permitan mejorar la productividad de la parcela y conseguir un consumo sostenible de agua y fertilizantes.

## INNOVAMOS CON...



### Proyecto DENMASS y la tecnología InDense

El proyecto DENMASS evalúa los beneficios de una nueva tecnología sencilla e innovadora para mejorar las operaciones, la calidad del efluente y el medio ambiente, impulsando el residuo cero en el proceso de depuración. Gracias al proyecto DENMASS se ha implementado InDense en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Palencia a escala completa maximizando la sostenibilidad, la capacidad, la eficiencia y la resiliencia del proceso de depuración.

## Gestión avanzada de captaciones de agua subterránea

La gestión avanzada de captaciones de aguas subterráneas es un paquete de servicios y productos tecnológicos que abarca desde el diagnóstico inicial de captaciones hasta el establecimiento de un completo programa de control y seguimiento de indicadores en tiempo real. Su objetivo es optimizar los costes de producción, hacer un uso racional y

sostenible del acuífero y garantizar el suministro reduciendo el impacto de averías o incidentes previsibles.

Desde Agbar apostamos por la gestión avanzada de las captaciones de agua subterránea, que aportan el 19% del total del recurso producido en España y son, por lo tanto, un activo estratégico. A mediados de

2019 se lanzó un proyecto innovador para identificar y mitigar los riesgos de gran impacto (medioambientales, a las personas y a las instalaciones, entre otros), acometer una transformación digital de al menos 200 captaciones hasta el 2023 y aplicar técnicas punteras a nivel mundial de mejora y mantenimiento de su productividad.

### INNOVAMOS CON...



#### GOTHAM, gobernanza de las aguas subterráneas

Cetaqua Andalucía lidera el proyecto GOTHAM, que nace de la dificultad que existe en la actualidad para predecir el balance hídrico en los acuíferos y la demanda de recursos hídricos. El proyecto pretende desarrollar una herramienta (GTool) basada en técnicas de inteligencia artificial para preservar la cantidad y calidad de las aguas subterráneas y prever el estado que tendrán en el futuro para poder implementar actuaciones que permitan una gobernanza efectiva de las mismas. GOTHAM cuenta con tres pilotos, uno en el sur de España y dos en Jordania y Líbano, respectivamente.

Durante el año 2021 se han llevado a cabo jornadas técnicas en los diferentes casos de estudio para incorporar los requerimientos de los usuarios finales al desarrollo de la herramienta de gestión. Asimismo, se ha avanzado en la caracterización hidrológica de los pilotos y en el desarrollo de los diferentes módulos que integrarán la herramienta GTool.

#### LIFE Matrix, recarga gestionada de acuíferos con agua regenerada

El proyecto europeo LIFE Matrix, liderado por Cetaqua Andalucía junto con Cetaqua Barcelona, ACOSOL y la Universidad de Málaga, se ha iniciado en 2021 con el objetivo de demostrar la viabilidad técnica, medioambiental y sanitaria de un sistema de recarga gestionada de acuíferos con agua regenerada. La solución consiste en una combinación de tres aspectos: físico (adecuación de la calidad del agua regenerada para su recarga en el acuífero), digital (integración de toda la información en una herramienta de gestión del riesgo) y de gobernanza (establecimiento de directrices que contribuyan a estandarizar este sistema de recarga bajo un marco legal o regulatorio a nivel nacional y europeo). Con todo ello, LIFE Matrix pretende incrementar en un 15% los recursos hídricos subterráneos disponibles.



ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

# Soluciones sostenibles para una gestión eficiente de los recursos en agricultura

En el planeta hay cerca de 50 millones de kilómetros cuadrados de tierras agrícolas, según el Banco Mundial, lo que representa más de un tercio de su superficie total. Desgraciadamente, no toda esta área se gestiona mediante métodos de cultivo sostenible.

La agricultura y la ganadería suman entre el 10% (en la Unión Europea) y el 20% (a nivel mundial) de las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes. Asimismo, la agricultura es protagonista de otras cargas ambientales, como la degradación de suelos (el 40% de los suelos mundiales están moderada o altamente degradados)

o el consumo de agua (el 70-80% de las extracciones mundiales se destinan a agricultura, y de estas, el 40% es de origen subterráneo). Las proyecciones de crecimiento poblacional, aumento en el consumo de alimentos y preferencias del consumidor, apuntan a un crecimiento de las emisiones otro 20% para 2050. [Datos extraídos de diversas fuentes: European Environmental Agency, FAO, eurostat.ec.europa.eu y World Resources Institute.]

## Impacto ambiental de la actividad agrícola

- **20%** de las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes a nivel mundial (**10%** en la Unión Europea), fruto de la actividad agrícola y ganadera.
- **40%** de los suelos mundiales, moderada o altamente degradados.
- **70-80%** de las extracciones mundiales de agua.
- Previsión de crecimiento de las emisiones otro **20%** para 2050.

Desde Agbar Agriculture tenemos la responsabilidad de velar por la salud de los ecosistemas, la biodiversidad y la productividad en todos los proyectos agrícolas. Y lo hacemos alineados con la visión de la Unión Europea y sus estrategias (estrategia europea de biodiversidad, nueva PAC, Green Deal, Farm to Fork, entre otras), así como promoviendo una agricultura sostenible que tenga un impacto positivo en cuanto a emisiones, contaminación difusa y biodiversidad.

ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua



### Desarrollamos soluciones integrales de cultivos de alto valor adaptadas a las características de cada proyecto, en base a cuatro ejes principales:

- **Cultivo.** Diseño y plantación de sistemas de cultivo de alta eficiencia, asesoramiento técnico para optimizar la explotación.
- **Riego.** Diseño y ejecución de sistemas de riego inteligente y fertirrigación, con implementación de energías renovables para riego cuando sea viable, y con asesoramiento en la gestión del riego.
- **Sostenibilidad y biodiversidad.** Medidas de protección de la biodiversidad y mejora de los ecosistemas, análisis del ciclo de vida de las producciones agrícolas (huella hídrica y huella de carbono).
- **Soluciones integrales.** Desarrollo de proyectos llave en mano de cultivos de alto valor, realización de la due diligence técnica de las fincas, gestión integral avanzada de la explotación agrícola y gestión de la financiación.

La incorporación de la tecnología –a través del *big data*, el *blockchain*, la inteligencia artificial, los drones, el fertirriego automatizado y monitorizado, las imágenes obtenidas por satélite y los sensores de campo– nos permite optimizar el empleo de los recursos productivos. Los beneficios para los agricultores son un aumento en la rentabilidad y competitividad de sus fincas; para el medioambiente, un uso más sostenible de agua, energía y fertilizantes, y para los consumidores, garantizar la sostenibilidad de las producciones agrícolas ante los mercados nacionales e internacionales con el análisis del ciclo de vida (huella hídrica y huella de carbono) de las producciones agrícolas.

Entre 2019 y 2021 hemos desarrollado 1.200 hectáreas de soluciones integrales de cultivos de alto valor en la península ibérica, que comportan mejoras notables en términos de sostenibilidad:

- Se estima que ahorramos 150.000 m<sup>3</sup> de agua al año en el total de superficie de nuestros proyectos.
- Reducción de la huella hídrica: un volumen aproximado de agua de 3.300 l/kg producido inferior al sistema convencional para producción de almendras, o un descenso de la huella hídrica de unos 1.300 l/kg en la producción de aguacates.
- Reducción de CO<sub>2</sub>: considerando los cultivos implementados, se estima una captura de 2.400 t de CO<sub>2</sub> al año.

### INNOVAMOS CON...



### MAGO, nuevas soluciones para la gestión de recursos hídricos en agricultura

En la región mediterránea, la gestión del agua y la seguridad alimentaria se enfrentan a una reducción de la disponibilidad del recurso hídrico debido al cambio climático. Esta situación afecta a la producción agrícola y se ve agravada por el aumento de la población, lo que acentúa la demanda de agua y alimentos. Una de las principales dificultades para afrontar este reto es la desconexión entre los resultados de la investigación en este ámbito con las necesidades reales del mercado y la demanda de los usuarios finales.

MAGO, coordinado por Cetaqua y por el programa europeo PRIMA, nace en 2021 con el objetivo de desarrollar soluciones de gestión del agua en el Mediterráneo, basadas en una plataforma de colaboración en línea, para una agricultura sostenible. Esta iniciativa busca establecer esta conexión entre los resultados de la investigación y las necesidades reales del mercado y las demandas de los usuarios finales, en el ámbito de la seguridad alimentaria y la gestión del agua en la región mediterránea, centrándose especialmente en el reto del cambio climático. MAGO desarrollará WEMED, una plataforma colaborativa con aplicaciones web para la agricultura en el Mediterráneo.



ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

## RECONOCIDOS POR...

### Agbar obtiene la categoría EsAgua Gold por su compromiso con la huella hídrica

Agbar ha sido galardonada con la categoría EsAgua Gold, un reconocimiento proporcionado por Cetaqua, Water Footprint Network y DNV-GL, por sus avances en el uso responsable de los recursos hídricos. La empresa recibe esta categoría en el marco de su compromiso con la Red EsAgua, alianza de empresas comprometidas con el uso sostenible del agua y la huella hídrica, donde las empresas participantes comparten su compromiso con la gestión sostenible del agua y adquieren una categoría EsAgua en función de sus avances en este ámbito.

## INNOVAMOS CON...



### Inteligencia artificial

... para el mantenimiento predictivo

Trabajamos, a través de la Know-Tech Office, para optimizar la gestión de nuestros activos, mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de los equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y buscando la eficiencia global del sistema).

... para la localización de fugas

Soundwater es una aplicación móvil que permite localizar fugas o roturas en las redes de abastecimiento de agua. Desarrollada bajo un algoritmo de inteligencia artificial, la app es capaz de reconocer patrones en los sonidos de las fugas de agua y constituye una herramienta de gran utilidad para los operadores menos experimentados. A lo largo de 2021 se ha procedido con la industrialización y estandarización de la solución para poder optimizar su implementación.

## ANEXOS

- Agua y efluentes
- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Reutilización del agua de salida de las EDAR
- Huella hídrica de Agbar

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés

22. Disponibilidad del agua

23. Adaptación al cambio climático

➤ **Materialidad**

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**RESPETO** El cardonal-tabaibal canario es un ecosistema integrado por plantas 'suculentas' -conocidas como el 'camello vegetal'- capaces de almacenar agua en sus hojas o tallos y aprovechar así cada gota. En Agbar demostramos el valor del respeto preservando el recurso hídrico.



ACCIÓN AMBIENTAL

Preservación del agua

2021  
EN UN  
ZOOM

ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular

# De lineal a circular

# Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular

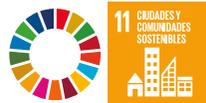
ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	3. DE LINEAL A CIRCULAR
	Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**15,5%**

de energía  
renovable generada  
y recuperada  
equivalente a nuestro  
consumo eléctrico y  
térmico.



**71,2%**

de residuos  
generados en EDAR  
valorizados.



**48,8%**

de residuos generados  
en ETAP valorizados.



**128,7** hm<sup>3</sup>

de agua reutilizada,  
de los que el

**53%**

se destina  
a usos agrícolas.



## Contribuimos a los ODS

Con proyectos como el BIOTOP de Aigües de Sabadell contribuimos al ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, poniendo el foco en la meta 11.b para promover el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a este.



ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas. Según el Parlamento Europeo, en 2050 estaremos consumiendo recursos como si existieran tres planetas Tierra. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente y agravan la crisis climática actual. Por tanto, se hace necesario cambiar el modelo lineal de extraer materias, fabricar productos, consumirlos y desecharlos, por un modelo circular que imite a la naturaleza y donde desaparezca el concepto de *residuo*.

La economía circular permite desvincular el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental negativo, promoviendo sistemas de producción y consumo

más eficientes, y disminuyendo tanto el consumo de materias primas, energía y suelo ocupado, como la generación de residuos y emisiones. Además, el modelo de economía circular puede aportar soluciones a los nuevos retos causados por la crisis de la COVID-19 ya que ayuda a reducir la vulnerabilidad de las cadenas de valor a nivel local y global.

En Agbar situamos la economía circular en el centro de la estrategia y operaciones asegurando la aplicación de sus principios en nuestros procesos internos y también en la oferta a clientes industriales y municipales. Con la aplicación del modelo circular avanzamos hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y generación de energías renovables, la regene-

ración de agua para su reutilización, así como la valorización de nuestros residuos o residuos de otras industrias para generar energía renovable y materias secundarias. La protección de la biodiversidad también es considerada parte de la estrategia de economía circular ya que es esta la que nos provee de recursos.

Todo esto es posible gracias a la investigación, a la capacidad de desarrollo de soluciones innovadoras y a la implantación de tecnologías orientadas a la optimización en el uso de recursos y la eliminación del concepto de *residuo*.



### INNOVAMOS CON...

#### Hipervision plantas

Solución para la gestión avanzada y eficiente de plantas de tratamiento de agua basada en un análisis en tiempo real de indicadores de *performance* técnica (KPI). Esta iniciativa, en línea con los retos de transformación digital, disminución del riesgo y eficiencia operativa, permite estandarizar, centralizar, validar y visualizar los datos de operación prioritarios de distintos orígenes, lo que facilita la toma de decisiones.

En 2021 se han desarrollado cinco conectores (dos más previstos para 2022) con el fin de facilitar la captura automática de datos. Se han implantado 11 plantas y se prevé implantar más de 100 en 2022.



# Creación de biofactorías

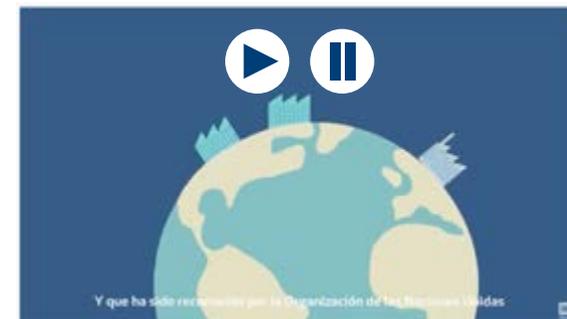
306-1; 306-2

La estrategia de biofactorías que promovemos desde Agbar defiende un nuevo modelo de instalaciones basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos en recursos.

Además de conseguir la circularidad total en cuanto a agua, energía y residuos, las biofactorías se caracterizan por una integración en el entorno

natural de forma que se minimiza el impacto en ocupación del suelo, potenciando los servicios ecosistémicos en ese espacio ocupado y transformando la infraestructura gris en una infraestructura verde. Por otro lado, se genera un impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, el diálogo y la colaboración con los grupos de interés y la sensibilización ambiental.

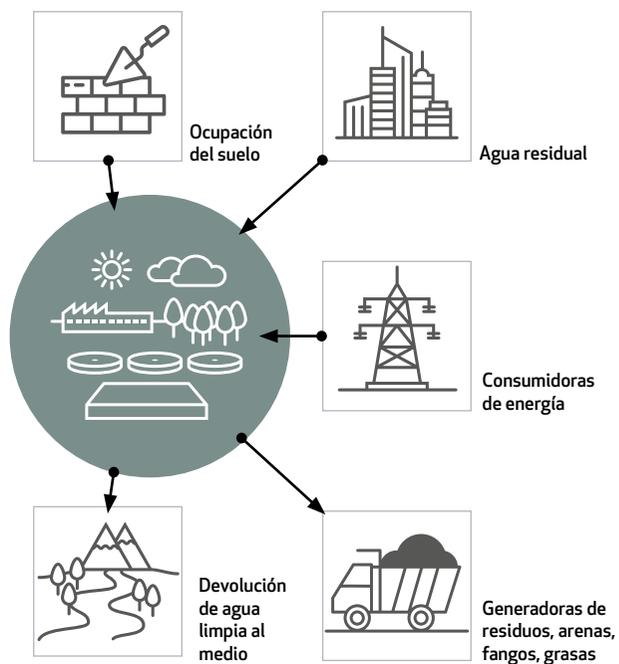
Promovemos la evolución del modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en biofactorías.



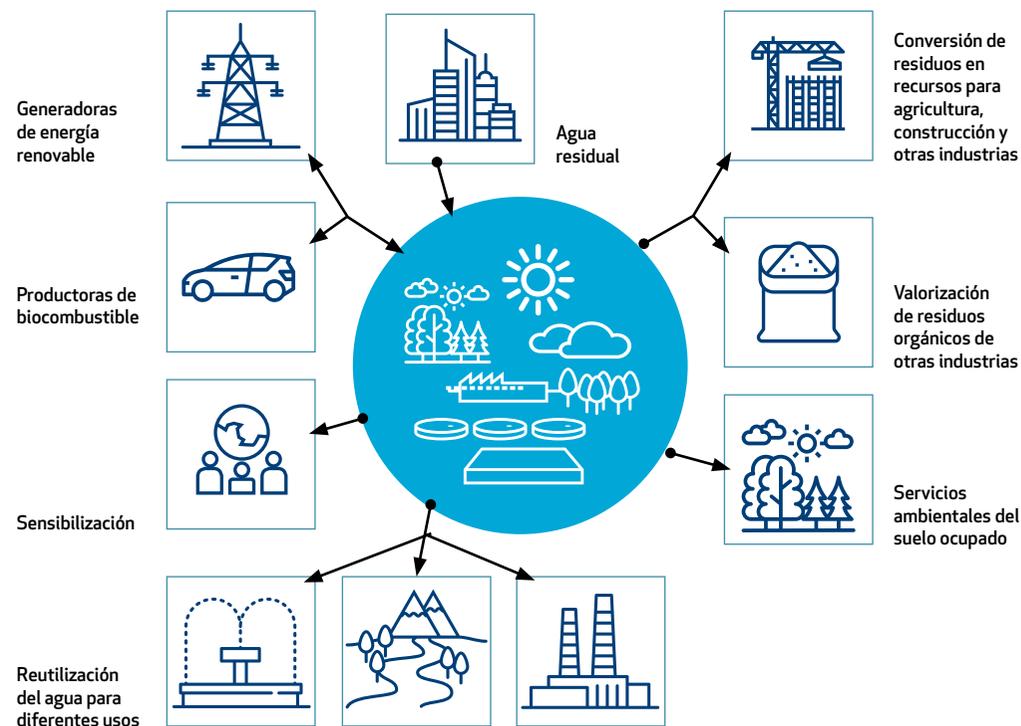
ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular

## Modelo lineal: Depuradoras



## Modelo circular: Biofactorías





## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Consorcio para impulsar el uso del hidrógeno como combustible en la movilidad

Aguas de Alicante e Iberdrola se han sumado a la alianza entre Fotowatio Renewable Ventures (FRV) y Vectalia para desarrollar HyVus, un proyecto que abarca desde la generación de energía limpia, autoproducción y suministro de hidrógeno, hasta la transformación de flotas. El proyecto arranca con el despliegue de una planta fotovoltaica junto a la EDAR Rincón de León, gestionada por Aguas de Alicante. El objetivo final es contribuir a la transición energética y la descarbonización de la flota de autobuses de Vectalia, a fin de reducir las emisiones asociadas a la movilidad terrestre en Alicante.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Biotop, una iniciativa para transformar Sabadell en una ciudad más verde y justa

Aigües de Sabadell y el consistorio de dicho municipio han firmado un acuerdo para situar el ciclo urbano del agua en el centro de la recuperación y la transición ecológica, mediante la definición de propuestas relacionadas con la eficiencia energética y la revalorización de residuos para impulsar la movilidad sostenible. Biotop contempla la renovación de la flota de la compañía con vehículos ECO o de bajas emisiones y la instalación de una red pública de puntos de recarga, dentro y fuera de sus instalaciones. En este sentido, está prevista la construcción de una bioestación a la salida de la EDAR de Riu Sec que distribuya varias energías limpias para la movilidad sostenible (energía eléctrica, GNC e hidrógeno verde) generadas en la propia instalación.

Biotop constituye un ejemplo pionero de aplicación de las directivas del marco europeo del agua y de economía circular. Por ello el proyecto ha sido elegido como ejemplo de buena práctica por parte del Pacto Mundial de la ONU en España, que la ha integrado a su plataforma COMparte.

## INNOVAMOS CON...



### Planta de cogeneración de biogás para autoconsumo en la Costa Brava

La instalación de cogeneración en la EDAR de Palamós permite valorizar el biogás producido mediante la digestión de los fangos de la depuradora, con el fin de generar electricidad para el autoconsumo y recuperar el calor de los gases de combustión para el calentamiento del digestor. Con esta actuación, la depuradora reducirá sus emisiones de CO<sub>2</sub> en 330.000 kg/año, que equivalen a una población de 2.000 árboles autóctonos mediterráneos.

## Cetaqua, tecnología punta al servicio de la circularidad

De la mano de Cetaqua desarrollamos tecnologías y optimizamos procesos para promover la economía circular:

### Recuperación de nutrientes a partir de las aguas residuales: H2020 WaINUT y LIFE Enrich

El proyecto europeo H2020 WaINUT, iniciado en 2021, pretende desarrollar soluciones tecnológicas para rediseñar las cadenas de suministro de nutrientes a partir de agua residual y salmueras, esencial para que la Unión Europea pueda sostener las industrias y las sociedades a largo plazo. La recuperación de nutrientes a gran escala a partir de estos flujos y su procesamiento como biofertilizantes favorecerá la transición hacia el modelo de economía circular en el sector agrícola de la Unión Europea.

En 2021 ha finalizado el proyecto LIFE Enrich, que ha permitido validar, a escala real, el proceso de elutriación para concentrar el fósforo en la línea de fangos de la EDAR y, a escala piloto, las tecnologías para recuperar fósforo y nitrógeno transformándolos en fertilizantes. Los fertilizantes obtenidos se han caracterizado y se han testado en campo con diferentes cultivos.

### LIFE Nimbus, recuperación de energía a partir de fangos

Cetaqua lidera el proyecto LIFE Nimbus y, junto con Aigües de Barcelona, Transports Metropolitans de Barcelona y la Universitat Autònoma de Barcelona, desarrolla la generación de biometano a partir de fangos de depuradora, con calidad suficiente para ser utilizado como biocombustible para el transporte público, y promueve la tecnología *power-to-gas* en un entorno urbano. De este modo, pretende mejorar la economía circular entre la ciudad y las plantas de tratamiento de aguas residuales, al tiempo que promueve el uso de energías procedentes de fuentes renovables para conseguir la neutralidad climática propuesta para 2050.

### Recuperación de metales y reutilización de agua en la industria minera: LIFE Remine Water

El proyecto LIFE Remine Water tiene como objetivo desarrollar un sistema de tratamiento para la industria minera a escala piloto que permita, por un lado, minimizar el volumen de vertido a través de la reutilización de agua y, por el otro, la recuperación de metales en corrientes ácidas complejas. LIFE Remine Water combinará, de forma innovadora, tecnologías de membrana y evaporación a baja temperatura con el uso de energía renovable para alcanzar el vertido cero (ZLD). Asimismo, utilizará tecnología electroquímica de Aquatec para la recuperación de cobre y zinc con el objetivo de ser reutilizados. En 2021 se ha iniciado la operación de la planta demostrativa.

### Producción y recuperación de productos de alto valor añadido

Cetaqua apuesta por la economía circular a través de la valorización de corrientes residuales en el marco del proyecto Cigat Biofactoría, en colaboración con la empresa Viaqua y la Xunta de Galicia, a través de la Axencia Galega de Innovación (GAIN). En 2021 el proyecto ha permitido validar dos tecnologías para producir y recuperar recursos de alto valor añadido. En la EDAR de Ourense se ha trabajado para transformar la materia orgánica contenida en los fangos de depuración en ácidos grasos volátiles (AGV), productos de base biológica que sirven como materia prima en las industrias plástica, petroquímica y de lubricantes. Esta conversión a AGV también se ha validado con agua residual de los sectores industriales conservero y lácteo. Por otro lado, en la bodega Martín Códax se ha trabajado en la recuperación de compuestos con propiedades antioxidantes (polifenoles) a partir de sus propios residuos y agua residual.

ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular





## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Sustainability Partners, economía circular en territorios y organizaciones

Cetaqua promueve la implementación ágil y la gestión de modelos de economía circular en territorios y organizaciones a través de la iniciativa Sustainability Partners de Agbar. Con ella, ofrece a administraciones y empresas el diagnóstico de circularidad de su ámbito y un plan de acción para implementar un modelo de economía circular.

En el marco de esta iniciativa destaca el proyecto Circulab Gavà, liderado por Aigües de Barcelona, con ejecución de Cetaqua y en colaboración con el Ayuntamiento de Gavà. En 2021 se ha instalado en Gavà un equipo "Recaigua", que facilitará el suministro de agua freática y la monitorización para los diferentes usos que se le quieran dar. Por otro lado, se ha detallado el estudio de un nuevo tramo de red de agua regenerada, con la instalación de Recaigua 2. Para este nuevo tramo se ha evaluado también el estudio ambiental (huella hídrica y huella de carbono) y económico (coste y tarifa) de las aguas regeneradas.

Para el ámbito energía-residuos, se ha llevado a cabo un estudio de descarbonización del territorio y la propuesta de implantación de comunidades energéticas cooperativas mediante la instalación de placas fotovoltaicas y la implantación del modelo PORTA de residuos. También se han propuesto soluciones concretas para mejorar la circularidad de los residuos del municipio.

El compromiso de nueve ayuntamientos y ocho entidades ha permitido constituir el Hub ECCUS-Economía Circular y Ciudades Urbanas Sostenibles, y se ha seguido avanzando con el plan de acción en el marco de la red Intelligent Cities Challenge, en la que participan los ayuntamientos de Gavà y de Castelldefels.

# Residuos

## Reciclaje y valorización de residuos

306-1; 306-2

En Agbar estamos comprometidos con la eliminación del concepto *residuos*, y trabajamos a fin de transformarlos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje. Los fangos de depuración son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen, en 2021, el segundo residuo más generado en España, solo por detrás de los fangos de depuración. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, algunas explotaciones ya han avanzado en el reciclaje de este tipo de residuo y la compra de áridos reciclados para las obras. Con ello se consigue preservar los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, en muchos casos disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Durante 2021, además de mejorar la calidad y el perímetro del reporte de este tipo de residuos, hemos extendido las buenas prácticas a los territorios con mayor volumen de obras y hemos comenzado a com-

prar áridos reciclados en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

Desde 2018, cuando en Agbar se puso en marcha la División de Reciclaje y Valorización, hemos avanzado en el objetivo de ayudar a industrias y administraciones públicas a crear modelos de economía circular, que permitan extraer valor de los residuos. Todo ello contribuye a cumplir los objetivos marcados por la Unión Europea en términos de reducción, reciclaje y valorización de residuos, así como a los objetivos de descarbonización. Muestra de ello es que en 2021 hemos aumentado el porcentaje de compra de áridos reciclados (26,8%) respecto a 2020 (19,1%).

Disponemos de una amplia oferta de soluciones circulares:

- Proyectos de conversión de residuos en materias primas secundarias
- Proyectos de valorización de residuos para producir energía renovable
- Proyectos de *trading* de residuos y combustibles alternativos
- Consultoría especializada en economía circular para industrias

Los proyectos propuestos por Agbar tienen claros beneficios ambientales, económicos y sociales

### Ambientales

Reducción de la huella de carbono de nuestros clientes, debido a la sustitución de combustibles fósiles por residuos o biocombustibles.  
Reducción de residuos a vertedero.  
Mejora de la calidad del aire.

### Económicos

Fortalecimiento de las cadenas de valor de las empresas, que logran ser más resilientes y menos dependientes de combustibles fósiles o materias primas extraídas en otros países.

### Sociales

Fomento del empleo local, al crear nuevas plantas de valorización a partir de residuos o materias primas secundarias generadas cerca del cliente final.





## INNOVAMOS CON...



### Proyecto ECOPLANTA Tarragona

El proyecto ECOPLANTA supone una revolución en la gestión de los residuos sólidos urbanos, al convertir los residuos urbanos no reciclables para producir químicos bajos en carbono y biocombustibles avanzados. Se convierte así en una planta industrial, la primera de su tipo, para el mercado europeo, utilizando residuos que, de otro modo, terminarían en vertederos. Ubicada en un complejo petroquímico en El Morell (Tarragona), la planta producirá 237 kt/año de metanol y recuperará así el 70% del carbono presente en los materiales no reciclables. El metanol producido desplazará a los productos químicos y combustibles de origen fósil. Basado en la metodología Innovation Fund, el proyecto logrará una reducción de emisiones de GEI de 3,4 Mt CO<sub>2</sub> eq durante los primeros diez años de operación.

En abril de 2021 Agbar y la canadiense Eerkem, socios promotores de la ECOPLANTA en El Morell (Tarragona), incorporaron a Repsol en el accionariado de ECOPLANTA. En octubre de 2021, y en el marco del programa Innovation Fund Large Scale, el proyecto fue uno de los siete preseleccionados por la Unión Europea, entre más de 300 propuestas, por su innovación tecnológica que contribuye a la mitigación contra el cambio climático debido a su contribución a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la valorización de residuos.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Implantación de una biofactoría en el Agroparc Penedès

Agbar colabora en la implantación del Agroparc de Ametller Origen, que se ubicará en la comarca del Alt Penedès (Cataluña) y que aspira a convertirse en referente de la transformación del modelo de producción de alimentos actual. El proyecto se basa en la minimización de la huella hídrica, un balance energético positivo (con excedentes de energía verde producida a incorporar al sistema) y un balance de CO<sub>2</sub> negativo (ya que absorberá más emisiones de las que generará).

Agbar liderará el diseño y gestión de la biofactoría en el Agroparc, poniendo el foco en la minimización y valoración de los residuos, la gestión avanzada del agua, sus usos y el agua regenerada, así como sistemas de captura de CO<sub>2</sub> y producción de hidrógeno para la movilidad.

## Residuos de la actividad del agua

306-1; 306-2

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la Unión Europea y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua. En 2021 hemos realizado un análisis interno de buenas prácticas en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extenderlo a todas las sociedades del Grupo. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la gestión del ciclo integral son los fangos generados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, además de otros minoritarios como arenas, grasas y desbaste. Para ellos también contamos con altos porcentajes de valorización y con proyectos de investigación para encontrar nuevas vías de valorización o extracción de subproductos de alto valor añadido, como la estruvita o los ácidos grasos volátiles.

**Hemos conseguido valorizar el 71,2% de los residuos generados en las EDAR y el 51,8% de los residuos generados en las ETAP.**

### EN CLAVE DE ALIANZAS



#### Participación en el proyecto B-WaterSmart

El proyecto europeo B-WaterSmart, en el que participan Cetaqua, Aguas de Alicante y la Cátedra Aqueae de la UNED, inició en 2020 la implantación del Alicante Living Lab, el primer espacio de innovación en España para la reutilización de agua. Este espacio tiene como objetivo ayudar a desbloquear las barreras que existen actualmente en materia de reutilización de agua e impulsar estrategias de economía circular en el territorio. En el proyecto se desarrollan tecnologías y soluciones digitales innovadoras que pretenden dar respuesta a los retos del territorio en relación con la gestión del agua.

En noviembre de 2021 tuvo lugar la primera comunidad de prácticas "CoP Alicante H2Orizonte 2050", un encuentro en el que profesionales de diferentes vertientes vinculados al ciclo del agua analizaron los principales retos a los que se enfrenta la región en los próximos años y las soluciones para combatir los desafíos medioambientales.

ACCIÓN AMBIENTAL

De lineal a circular

### ANEXOS

- Consumo de materias primas
- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés  
26. Residuos y economía circular

➤ **Materialidad**

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**ADAPTACIÓN** Los hongos son determinantes en la preservación de los ecosistemas, ya que son los máximos recicladores de los restos orgánicos en descomposición y proporcionan agua y minerales a las plantas a través de sus raíces. En Agbar nos adaptamos favoreciendo el máximo aprovechamiento de los recursos que generan nuestras instalaciones.



2021  
EN UN  
ZOOM

ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la  
biodiversidad

# Protección de la biodiversidad

# Protegemos y recuperamos los espacios naturales

ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la biodiversidad

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	4. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD
	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**815**  
instalaciones  
(EDAR y ETAP).



**105**  
instalaciones situadas en  
espacios sensibles  
(**12,9%** del total).



**83,2%**  
de instalaciones en espacios  
sensibles con un diagnóstico de  
biodiversidad realizado.



**88,2%**  
de instalaciones libres de  
fitosanitarios.



**100**  
instalaciones incorporadas  
al programa de Voluntariado  
BiObserva.

## Contribuimos a los ODS

Con los proyectos de naturalización de distintas EDAR del territorio contribuimos al ODS 15 “Vida de ecosistemas terrestres”, poniendo el foco en la meta 15.1 para velar por la conservación y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce.



ACCIÓN AMBIENTAL

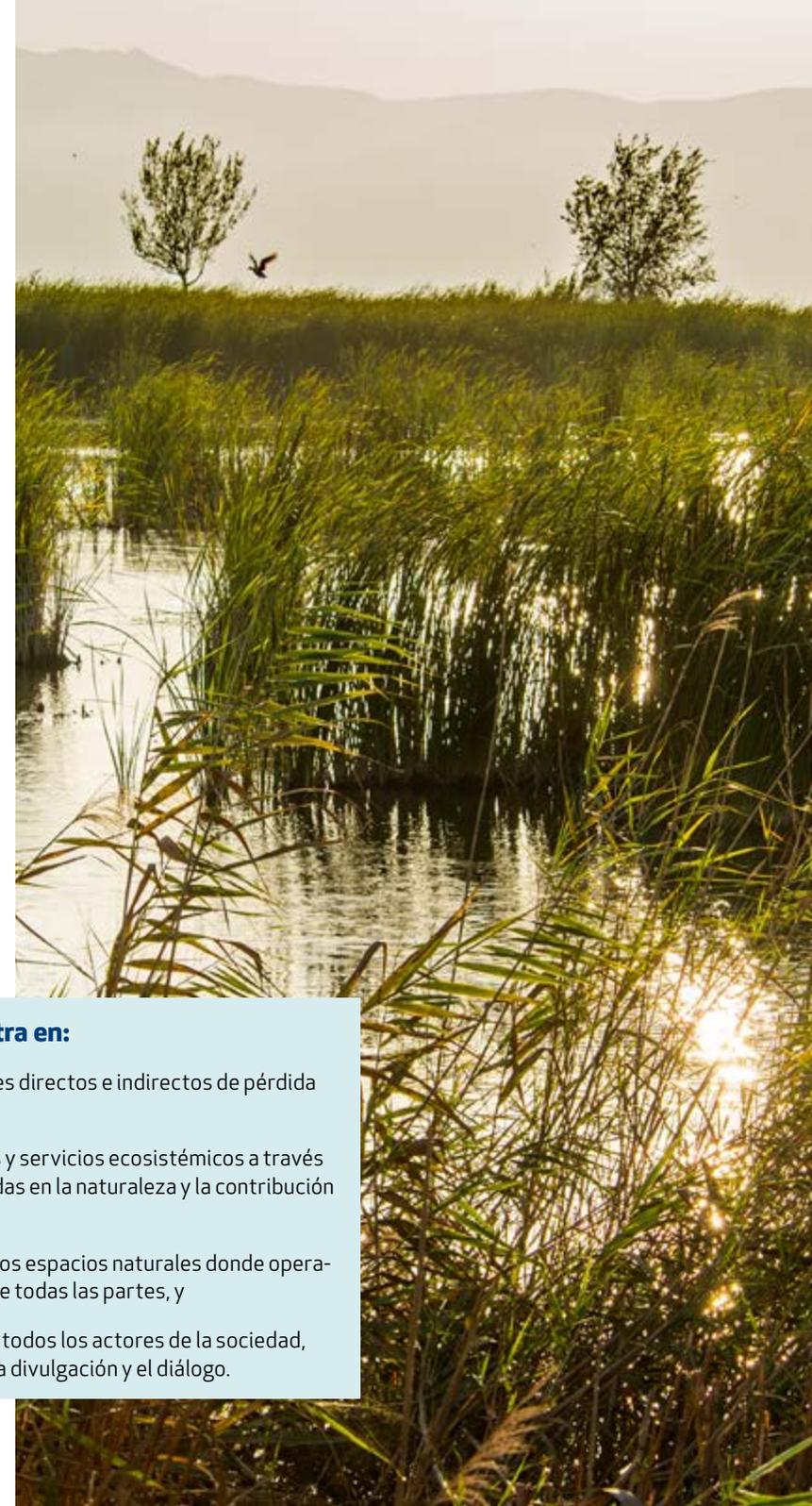
Protección de la  
biodiversidad

Tal como ha establecido la ONU en la adopción de la declaración de Kuning –en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica Parte I (COP15.1) celebrada en 2021– es necesario adoptar e implementar un marco mundial de la diversidad biológica posterior a 2020 eficaz, que incluya medidas urgentes e integradas para reflejar las consideraciones en todos los sectores de la economía mundial, con el fin de encauzar la diversidad biológica hacia la recuperación como un reto decisivo de este decenio.

Como sector económico que gestionamos un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, reconocemos la necesidad de implicarnos en la transformación del modelo de desarrollo para contribuir a la construcción de una sociedad saludable, en la que la diversidad biológica es un componente esencial del desarrollo sostenible. Nos comprometemos a garantizar que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyan a la recuperación de la naturaleza, trabajando con una mirada orientada hacia las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde.

### Nuestro alineamiento se centra en:

- la **prevención** para trabajar motores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad,
- la **restauración** de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde,
- la generación de **conocimiento** de los espacios naturales donde operamos, contando con la implicación de todas las partes, y
- el establecimiento de **alianzas** con todos los actores de la sociedad, sobre la base de la comunicación, la divulgación y el diálogo.



# Prevención

La prevención es clave para trabajar factores directos e indirectos de pérdida de biodiversidad.

## Eliminación del uso de fitosanitarios

El uso de productos químicos de carácter fitosanitario (herbicidas, insecticidas, fungicidas, entre otros) puede comportar una alta toxicidad, tanto para los animales como para las personas, además de ser una de las principales causas de la pérdida de insectos polinizadores. Por ello en Agbar nos marcamos el objetivo de eliminar dichos productos de todas las instalaciones de tratamiento de agua. Esta iniciativa ha supuesto un cambio del modelo de gestión de las zonas verdes hacia un modelo que favorece la biodiversidad, utilizando alternativas como métodos mecánicos de desherbado, la aplicación de productos ecológicos no tóxicos, la gestión diferenciada en espacios en los que se deja la vegetación espontánea, así como acciones que favorecen la presencia de fauna auxiliar y la potenciación de vegetación autóctona.

Desde hace años el personal de instalaciones recibe formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y cómo favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.

**En 2021 se han impartido 16 horas de formación sobre especies invasoras y mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad, en la que han participado un total de 1.300 técnicos de instalaciones.**

**Se han firmado compromisos de eliminación de fitosanitarios por parte de los responsables operativos de las instalaciones y se han colgado distintivos en el acceso a las mismas.**



Distintivo en Biofactoría Sur, EMASAGRA.

## Lucha contra las especies exóticas invasoras

Las especies invasoras son una de las principales causas de la pérdida de biodiversidad. Los ecosistemas acuáticos son los más vulnerables a la colonización por especies invasoras. Como parte de nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, en Agbar nos hemos comprometido a controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos.

Con este objetivo hemos creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras ([www.biobserva.com/stopinvasoras](http://www.biobserva.com/stopinvasoras)), para la gestión integral de las especies de flora invasora y que permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo, desarrollo de planes de control y seguimiento. Esta herramienta está implementada en todas las plantas de tratamiento de agua del Grupo.

247

247 técnicos de instalaciones son gestores de especies invasoras y han recibido formación sobre el programa.

407

407 plantas de tratamiento ya tienen realizada la identificación y mapeo de especies de flora invasora. De estas, el 34% están dentro del objetivo de especies invasoras sobre las que se va a realizar una gestión.

719

719 instalaciones están libres de fitosanitarios y 735 disponen de protocolo de actuación frente a especies invasoras.

## Disminución del impacto de las lluvias extremas en el medio receptor

Durante episodios extremos de lluvia, las redes unitarias de recogida de aguas residuales y pluviales están sobrecargadas y pueden producirse vertidos al medio receptor de aguas sin tratar a través de los colectores y aliviaderos, con un gran volumen de residuos sólidos que quedan retenidos en la vegetación de los márgenes, remansos de los cauces fluviales o en las playas, lo que constituye un grave problema medioambiental para el ecosistema acuático.

En varios municipios gestionados en Cataluña (Calella, Santa Coloma de Farners, Sabadell y Tarragona) durante 2020 y 2021 se han instalado sistemas de captura consistentes en redes que recogen los residuos sólidos del alcantarillado durante cada episodio de lluvias torrenciales, evitando así que puedan llegar a verterse en playas o ríos. Con este sistema se están reteniendo más de 15 toneladas de residuos anuales en 12 puntos de vertido.

En Tarragona, además, se ha acompañado esta iniciativa con la colocación de 40 placas de sensibilización para evitar que se tiren residuos a las alcantarillas.



Parque inundable de retención de aguas pluviales de la Marjal (Alicante).



# Restauración

Promovemos la restauración de los ecosistemas y servicios ecosistémicos a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde.

## Infraestructura verde y soluciones basadas en la naturaleza

Las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde favorecen la biodiversidad y proporcionan simultáneamente beneficios sociales y económicos, además de aumentar la resiliencia.

En Agbar promovemos las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

## De plantas de tratamiento convencionales a infraestructura verde

Apostamos por restablecer las funciones ecológicas de los espacios ocupados por las instalaciones y favorecer la biodiversidad local de los entornos donde operamos. Con este fin, llevamos a cabo planes de acción de biodiversidad para convertir las instalaciones en espacios multifuncionales que preservan las funciones ecológicas, favorecen la biodiversidad local y los servicios ambientales que nos proporcionan.

**Transformamos las infraestructuras convencionales de tratamiento de agua en infraestructuras verdes.**

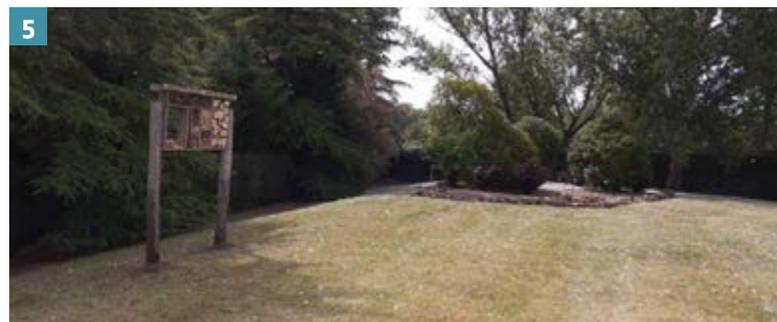
ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la biodiversidad



En 2021, en el marco de los planes de acción de biodiversidad de las instalaciones se han realizado iniciativas para la naturalización de las instalaciones, mejorando la calidad ecológica de las zonas verdes mediante el control de especies invasoras y la incorporación de especies autóctonas que favorecen a insectos polinizadores y aves, creación de refugios para polinizadores, aves, murciélagos, rapaces... Estas iniciativas se llevan a cabo en muchas ocasiones con la colaboración de entidades naturalistas locales y el apoyo del Ayuntamiento.

1. Incorporación de muros verdes en la EDAR Biofactoría Sur (EMASAGRA).
2. Hotel de insectos en la ETAP Lancha del Genil (EMASAGRA).
3. Mejora de la biodiversidad de la EDAR La Alquería, en una jornada de voluntariado organizado por Aguas de Jumilla, con la colaboración del Ayuntamiento y entidades locales naturalistas y sociales.
4. Plantación de especies autóctonas para favorecer a polinizadores en la EDAR Cabezo Beaza, realizada por Hidrogea con la colaboración de la entidad local naturalista ANSE.
5. Hotel de insectos y ajardinamientos de especies autóctonas en la EDAR Palencia, realizados por Aquona con Naturalistas Palentinos.
6. Hotel de insectos en la EDAR Torrevieja, realizado por AGAMED.
7. Hotel de insectos en Terciario EDAR Sueca (Valencia), realizado por Hidraqua.
8. Implantación de vegetación de ribera y matorrales de sotobosque para generar un ecosistema autóctono que favorezca la biodiversidad en el Recorral de Rojales (Hidraqua).



## Recuperación de ecosistemas costeros en Torrevieja



AGAMED y el Ayuntamiento de Torrevieja han establecido un convenio de colaboración para la recuperación de hábitats costeros vulnerables. En concreto se ha realizado una iniciativa para la protección y recuperación de la jarilla de cabeza de gato (*Helianthemum caput-felis*), un arbusto propio de acantilados y playas que se encuentra amenazado en la zona, y para la recuperación ambiental de las dunas del Paraje Natural Municipal del Molino del Agua, a través de la

plantación de diversas especies autóctonas, el control de especies exóticas invasoras y mantenimiento de infraestructuras de vallados de protección. Estas acciones se han llevado a cabo con la Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE), la colaboración del Servicio de la Devesa-Albufera del Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.

## Mejoras del hábitat acuático en la Albufera de Valencia



Los humedales del Tancat de l'Illa (Albufera de Valencia) son una solución basada en la naturaleza. En este humedal artificial, que recibe las aguas de la depuradora de Sueca, se realiza un afinamiento de la calidad del agua mediante procesos naturales.

Hidraqua gestiona esta infraestructura desde 2019 con el doble objetivo de mantener la calidad del agua y favorecer la biodiversidad. En 2021 se ha realizado una actuación utilizando técnicas de bioingeniería para fomentar la colonización por vege-

tación acuática autóctona (helófitos y macrófitos sumergidos) y mejorar la calidad del agua. Se han colocado palots (cajas de madera) rellenos de lodo, rizomas y tierra vegetal para formar un espigón de vegetación helófito de forma que se rompan las dinámicas hidráulicas y del viento en una laguna del Tancat de l'Illa, se reduzca la turbidez, se protejan las praderas de vegetación sumergida y se aporte variabilidad de ambientes a este sector.

## Creación de charcas para aves acuáticas en el Paraje Natural del Clot de Galvany



El Paraje Natural Municipal del Clot de Galvany es un espacio natural protegido gestionado por Aigües d'Elx. Las charcas naturales que existen están determinadas por el ciclo hidrológico, por lo que en verano se secan y en otoño/invierno se llenan con el agua de las lluvias. A fin de mejorar la biodiversidad del paraje, se han creado charcas artificiales para favorecer el establecimiento de poblaciones de distintos tipos de aves acuáticas durante todo el año (aves limnícolas, anátidas y especialmente cerceta pardilla, ave catalogada en peligro de extinción), manteniendo una lámina continua de agua mediante el aporte de agua regenerada procedente de la estación depuradora de aguas residuales de Los Arenales del Sol.

Anualmente se realizan campañas de revegetación con especies arbustivas autóctonas y se lleva a cabo la introducción y recuperación de especies de flora amenazada en la Comunidad Valenciana como *Limonium bellidifolium* y especies acuáticas como el *Nymphaea alba* o el *Ceratophyllum submersum*.



# Conocimiento

Apostamos por generar conocimiento de los espacios naturales donde operamos y, antes de desarrollar cualquier acción para favorecer la biodiversidad, es imprescindible conocer bien el entorno natural en el que nos encontramos.

## Los diagnósticos de biodiversidad, una herramienta imprescindible para la naturalización de instalaciones

En Agbar desarrollamos desde 2017 una metodología para realizar diagnósticos de biodiversidad. Dichos diagnósticos permiten identificar el valor ambiental del entorno y las oportunidades de mejora de la biodiversidad y la calidad ecológica de la instalación y del entorno. Este conocimiento es imprescindible para diseñar planes de acción de biodiversidad adecuados para naturalizar la instalación y favorecer las funciones ecológicas del entorno.

La difusión del conocimiento en el medio natural es también importante para poner en valor los elementos de interés natural a preservar y contribuir a la sensibilización de la sociedad.

## Mapeo de vegetación mediante dron en los humedales de depuración del Delta del Ebro

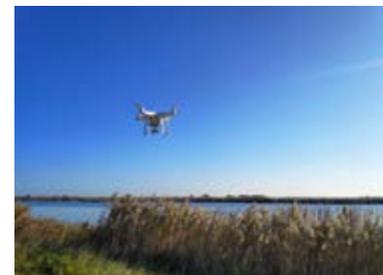


15

En Agbar gestionamos, a través de Aquambiente, los humedales artificiales de depuración del Delta del Ebro ubicados en un espacio de la Red Natura 2000 y Reserva de la Biosfera. Cada año realizamos seguimientos de biodiversidad y colaboramos en proyectos de investigación para evaluar los servicios ecosistémicos de los humedales en la lucha contra los efectos del cambio climático.

En 2021 hemos utilizado por primera vez la tecnología de dron para definir las superficies ocupadas por las

diferentes especies de plantas acuáticas emergentes, mediante modelos digitales obtenidos por fotogrametría a partir de las fotos realizadas por dron.



ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la biodiversidad

103

Tenemos realizados 103 diagnósticos de biodiversidad, 79 de ellos en instalaciones dentro de espacios protegidos.

83,2%

El 83,2% de plantas de tratamiento que se encuentran en espacio protegido tienen un diagnóstico de biodiversidad realizado.



# Alianzas

Para fortalecer las alianzas con todos los actores de la sociedad es importante promover la comunicación, la divulgación y el diálogo.

## BiObserva Voluntariado

El programa de Voluntariado corporativo BiObserva, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, ha proseguido su actividad durante el año 2021 a pesar de la pandemia. El programa se desarrolla con la colaboración de grupos naturalistas locales que ayudan al personal de la compañía en la elaboración de censos de aves, en asesoramiento para naturalizar la instalación o en formaciones para mejorar el conocimiento del entorno local.

ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la  
biodiversidad

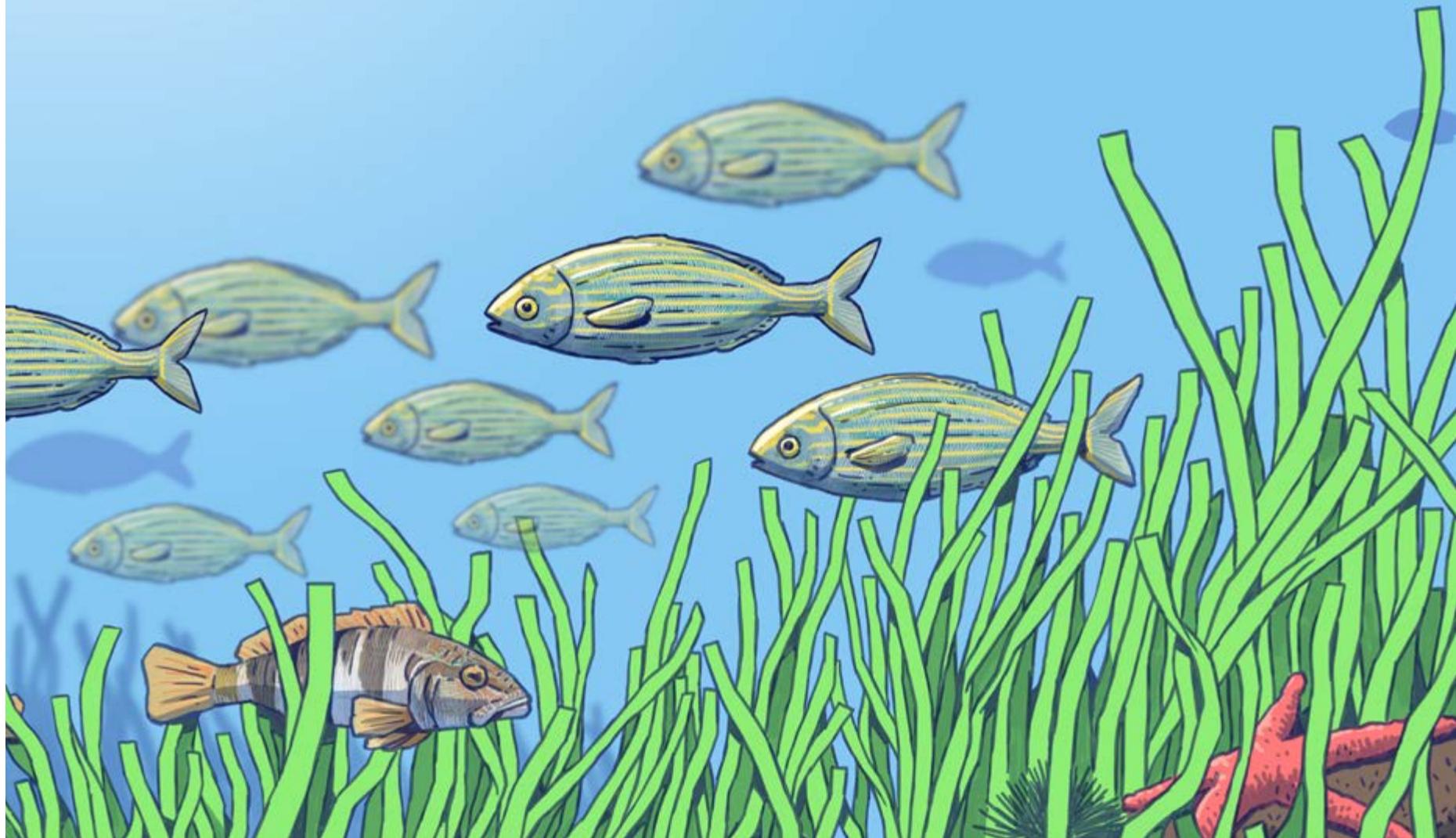


## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**PRESERVACIÓN** La posidonia, especie que crece en fondos arenosos del Mediterráneo, fija con sus raíces los sedimentos marinos y crea importantes zonas de producción de oxígeno, de cría y refugio de numerosas especies animales y vegetales, por lo que constituye un hábitat fundamental para la preservación de la biodiversidad. En Agbar preservamos la biodiversidad y promovemos la integración de nuestras instalaciones en sus ecosistemas.



ACCIÓN AMBIENTAL

Protección de la  
biodiversidad

# Acceso al agua

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

# Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	5. ACCESO AL AGUA, UN DERECHO UNIVERSAL
	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**+13,6 M**

de personas servidas en abastecimiento.



**+1.092**

municipios servidos en abastecimiento.



Unos **190.000**

clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los últimos tres años.



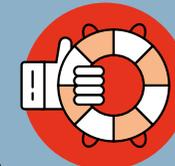
**100%**

de nuestros clientes con acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura.



Más de **30 M€**

invertidos en fondos sociales (desde 2012).



Índice de satisfacción en aumento:

**7,19**



Garantizamos el acceso al agua al

**100%**

de nuestros clientes.



## Contribuimos a los ODS

Con los mecanismos de acción social (bonificación en tarifas y creación de fondos de solidaridad para hacer frente al pago parcial o total de las facturas) y las medidas de flexibilización contribuimos a cumplir con el ODS 1 "Fin de la pobreza", poniendo el foco en el objetivo 1.4 de garantizar a las personas en situación de vulnerabilidad el acceso a los servicios básicos.



La pandemia de la COVID-19 ha obligado a replantear valores y prioridades, así como la manera de desplegarlos tanto en nuestro día a día como en el entorno laboral. Como organización, hemos trabajado para adaptarnos a las nuevas necesidades, manteniendo siempre la garantía de salubridad e higiene, y el suministro de agua y saneamiento de aguas residuales, que con la irrupción de la crisis sanitaria fueron declarados servicios esenciales por el Gobierno español.

Durante 2021 hemos seguido manteniendo el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y lo hemos conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que garantizamos el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No solo hemos mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también hemos logrado que nuestros clientes puedan acceder a nosotros a través de una rápida transformación de nuestro modelo de atención, implementando los distintos mecanismos de protección que han asegurado la integridad de nuestra plantilla y de nuestros clientes.

**Hemos conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas y sin dejar a nadie atrás.**

¿Qué nos diferencia?

**Garantía de acceso**

Medidas sociales  
y económicas

**El cliente en el centro**

Recursos  
y medidas  
tecnológicas

# Garantía de acceso

El acceso al agua y el saneamiento son una parte fundamental de la lucha antipobreza, contra el hambre y para la reducción de las desigualdades y atención a colectivos en situación de vulnerabilidad.

En Agbar tenemos implantadas, desde 2012, medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la opción de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un "pago plano" mes a mes. El tratamiento de las problemáticas de los colectivos en situación de vulnerabilidad persigue ajustar la necesidad al ritmo de recuperación, casi de manera personalizada. Esta adaptación es posible gracias al conocimiento que las empresas que componen Agbar tienen del territorio y de su contexto.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



A lo largo de 2021, en Agbar hemos desarrollado un nuevo modelo de referencia para firmar los acuerdos de reglamento con los ayuntamientos a los que prestamos servicios. En él destaca la inclusión de una serie de capítulos relativos a la atención a la vulnerabilidad y cobertura social de las economías más vulnerables. Se hace mención tanto a las tarifas como a los fondos sociales y se especifican los conceptos y ayudas a las que se puede hacer referencia, ampliando el perímetro no solo a conceptos de agua sino también a los relacionados con el alcantarillado y saneamiento y, en caso de detallarse, a costes relativos a trabajos de adecuación.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

9

9 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales.

30 M€

Hemos invertido más de 30 M€ en fondos sociales desde 2012.

## Nueva tarifa social y fondo de solidaridad

La creación del Fondo de Solidaridad fue un paso adelante de la compañía para proteger a las personas que más lo necesitaban, pues no existía ningún mecanismo público de protección. Casi una década después, Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva tarifa social como mecanismo estructural con la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad: facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua.

La nueva tarifa social, en vigor desde el 4 de agosto de 2021, aporta una ayuda estructural a las personas en situación de vulnerabilidad y supone un incremento de la bonificación, que pasa del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto "suministro de agua".

En 2021, el Fondo de Solidaridad de Aigües de Barcelona se ha transformado para seguir dando oportunidades a las personas en situación de vulnerabilidad: por un lado, cancelará la deuda acumulada de estas personas para ayudar a aliviar su precariedad económica y, por otro lado, promoverá programas de acción social centrados en el empleo. Con ello, la compañía pretende fomentar la empleabilidad, reducir las desigualdades y promover una sociedad más justa.

En España el 100% de nuestros clientes pueden acceder a algún tipo de medida de flexibilización de pago de su factura y, en los últimos tres años, unos 190.000 clientes se han beneficiado de alguna medida de este tipo.

### EN CLAVE DE ALIANZAS



#### Proyecto Vulnerability, innovación social para mejorar la calidad de vida de las personas

Para atender las necesidades de la población en una situación de riesgo de vulnerabilidad sin detectar, Aigües de Barcelona ha lanzado VulnerABility, un programa para mejorar los procesos de detección de colectivos vulnerables, a partir de una metodología desarrollada por Cetaqua basada en indicadores geoespaciales.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua



# El cliente en el centro

La tecnología se democratiza, aportando una mejora sostenida en el tiempo; todas y cada una de las organizaciones la adaptan, y no solo afecta en nuestra manera de relacionarnos sino también en la manera de proyectarnos y acceder a toda una serie de servicios.

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en constante evolución tecnológica. Pero lo que realmente nos aporta mayor valor es nuestra capacidad de adaptarnos a la nueva realidad y garantizar la continuidad del servicio de atención a nuestros más de 7 millones de clientes, protegiendo la salud e integridad de nuestros colaboradores.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, en 2021, en España el 93,9% de la población de 16 a 74 años ha utilizado Internet en los últimos tres meses, 0,7 puntos más que en 2020. Ante dicha realidad, hemos potenciado los canales de relación no presenciales para minimizar los riesgos que comporta el contacto físico y aprovechar las ventajas del canal no presencial.

## Objetivos de transformación

Planteamos tres objetivos fundamentales de transformación del modelo de atención con el fin de situar al cliente en el centro y mejorar su experiencia:

### La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación

Con este objetivo como guía, se estructuran diversas líneas de trabajo:

- Implementar sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes, para mejorar la comprensión y avanzarnos a sus demandas.
- Revisión de los **procesos críticos** de experiencia del cliente, con foco en reclamaciones recibidas por posible fuga, mediante el aviso temprano, cuando la telelectura lo permite, combinado con una retención del cobro bancario.
- Rediseño de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad.

### Apuesta clara por los nuevos canales digitales

En 2021 hemos acelerado el despliegue de los **nuevos canales no presenciales**, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan. Hemos mejorado la usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente.

### Transformación organizativa asociada

Es esencial dotarnos de capacidades digitales, en cuanto a habilidades y conocimiento, pero ello debe ir acompañado de un **reordenamiento de los equipos de trabajo**. Nuestra principal preocupación deben ser los canales no presenciales, en concreto los nuevos canales digitales.

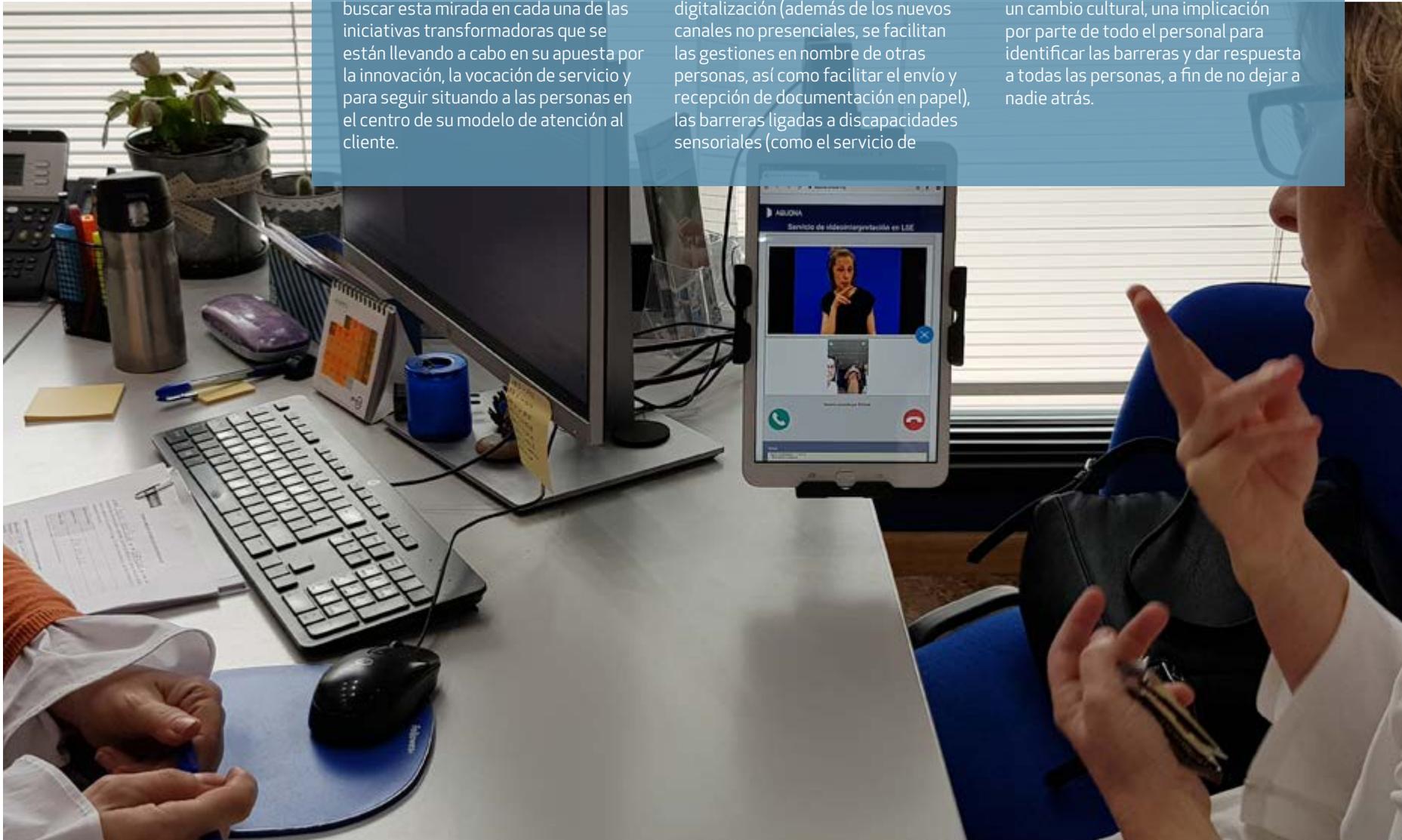
Todas las acciones definidas acorde con estos objetivos deben ser revisadas y contrastadas periódicamente con el análisis de las encuestas de nuestros usuarios, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas, que permitan asegurar que las acciones promovidas colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de las personas usuarias.

## Sin dejar a nadie atrás: programa "Contigo"

En sintonía con el marco normativo actual –donde el concepto vulnerabilidad va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la "brecha digital" como una barrera notable al consumo que las empresas de forma natural han levantado en su búsqueda de la eficiencia– desde Agbar hemos impulsado un programa específico para buscar esta mirada en cada una de las iniciativas transformadoras que se están llevando a cabo en su apuesta por la innovación, la vocación de servicio y para seguir situando a las personas en el centro de su modelo de atención al cliente.

"Contigo" se ha diseñado en colaboración con la Fundación Seres y en su implementación colaboran diversas entidades sociales locales. En su elaboración se engloban iniciativas concretas para eliminar las distintas barreras existentes, como son las de barreras de comprensión (nuevos idiomas para atender a personas inmigrantes), las barreras ligadas a la digitalización (además de los nuevos canales no presenciales, se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como facilitar el envío y recepción de documentación en papel), las barreras ligadas a discapacidades sensoriales (como el servicio de

video-interpretación de lengua de signos española), las barreras ligadas a discapacidades cognitivas (revisión de las comunicaciones que emitimos para informar de manera más clara y cercana para todas las personas) o informar de todas las ayudas disponibles para personas en situaciones de vulnerabilidad económica. Pero, más allá de estas iniciativas, se promueve un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás.



## Satisfacción del cliente

102-43

La satisfacción con la calidad del agua, la continuidad del suministro, la excelencia del servicio, la claridad en la factura y la percepción del precio son los aspectos con mayor peso para los clientes a la hora de valorar el servicio. Contamos con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos dos parámetros.

En Agbar, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo a través de un organismo independiente, y que cuenta con una muestra de más de 10.000 encuestas, confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad del suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,19, mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y fidelizar la compañía, y alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores globales.

Por otra parte, la reclamación es el mecanismo por el que los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Agbar, estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando en el caso de que sea posible o bien trasladando a otros departamentos, si el caso lo requiere. Debido a la situación de crisis sanitaria de este año se han reforzado los servicios de canales no presenciales para garantizar que los clientes puedan realizar cualquier consulta o reclamación. En 2021 hemos recibido unas 118.000 reclamaciones técnicas o comerciales de las que finalmente se ha cerrado cerca del 100%.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

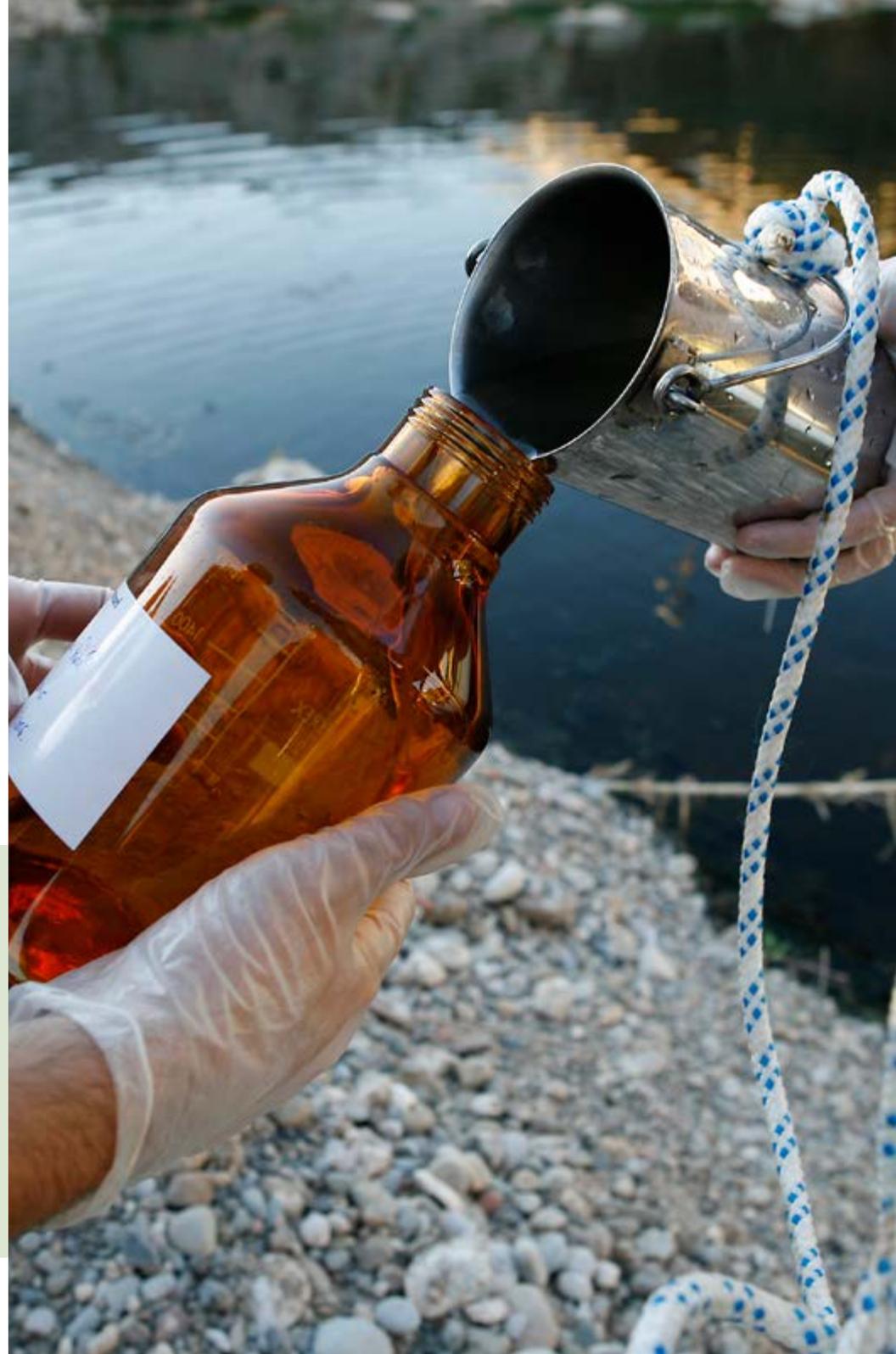
### ANEXOS

- Calidad de las aguas
- El precio del agua

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés

- 18. Calidad del agua potable
- 19. Calidad del agua tratada
- 31. Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 34. Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario

➤ **Materialidad**



## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Acceso al agua

**COMPROMISO** Cerca del 75% de los cultivos alimentarios del planeta dependen en buena medida de la labor de animales como las abejas, que garantizan la polinización. En Agbar trabajamos para garantizar el derecho universal al acceso a otro recurso natural imprescindible, el agua.



# Concienciación social

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

# Somos agentes activos en la concienciación ciudadana sobre el cuidado del agua y el medio ambiente

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	6. CONCIENCIACIÓN CIUDADANA
	Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

**6,9 M€**

invertidos en acción social.



Unas **1.100**

entidades beneficiarias.



**2 M€**

destinados a acciones sociales, de sensibilización ambiental y educativas.



Campañas de sensibilización

a unas **309.200** personas.



Unos **250.000** beneficiarios directos.



Cerca de **170.000** escolares formados.



Más de **5.300**

personas han visitado nuestras instalaciones, centros históricos y museos.



Unas **1.280**

horas de voluntariado,

**434** participaciones y unas **49** acciones realizadas.



## Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como nuestros programas educativos, exposiciones virtuales o la audioserie sobre los ODS contribuimos a la concienciación para un desarrollo sostenible, en línea con el ODS 12 "Producción y consumo responsables".



Trabajamos para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta. Con este fin desarrollamos programas escolares, visitas a instalaciones y museos, así como otras iniciativas de colaboración social.

La crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha condicionado nuestra actividad en múltiples aspectos. Por una parte, y a fin de proteger la salud tanto de nuestros profesionales como de la ciudadanía, desde 2020 hemos reducido las actividades presenciales e iniciado un proceso de digitalización.

Pero, sobre todo, la crisis económica y social derivada de la pandemia ha provocado un incremento de la necesidad, por parte de las administraciones públicas, entidades sociales y ciudadanía, de recursos y de iniciativas solidarias, creativas y de voluntariado para hacer frente esta situación, velando especialmente por las personas en situación de vulnerabilidad.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

# Aprender para transformar

A través de nuestra labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua y gracias a nuestros programas como Aqualogía o EduCassa, llegamos a los escolares para concienciar sobre la importancia del agua y el medio ambiente, formar en el conocimiento de los ciclos natural y urbano del agua, y fomentar hábitos de consumo responsable de este recurso. Estas actividades se vieron alteradas en 2020 por la restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19. En respuesta a dicha situación, aceleramos la transformación digital adaptando programas como Aqualogía a un entorno virtual a fin de mantener la labor educativa y de concienciación.



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

## EN CLAVE DE ALIANZAS



6

## EsAgua, la red para concienciar sobre la huella hídrica

Cetaqua, junto con la Water Footprint Network (WFN) y DNV, contribuye al desarrollo sostenible promoviendo modalidades de consumo y producción responsables en las empresas a través de EsAgua, la red pionera en España de empresas comprometidas con el uso sostenible del agua. En el marco de esta alianza, las empresas comparten buenas prácticas para el uso sostenible del agua en distintos sectores a través de webinars y contenidos de divulgación. Además, las empresas reciben acompañamiento, soporte técnico y seguimiento de sus progresos hacia el cálculo y reducción de su huella hídrica y huella de agua. En 2021, 18 empresas de la red han conseguido una categoría EsAgua nueva, un reconocimiento otorgado por Cetaqua, WFN y DNV para premiar los avances y objetivos cumplidos en sus estrategias de gestión responsable de los recursos hídricos.

## La Escuela del Agua

Orientamos nuestra actividad a formar y desarrollar a todos los profesionales del sector del agua y el medio ambiente con el máximo nivel de excelencia y competencia, así como a sensibilizar a escolares, jóvenes y ciudadanía en general en el buen uso del agua, la conservación de los recursos hídricos y la acción por el clima.

El amplio abanico de programas que ofrece la Escuela del Agua incluye másteres, cursos de posgrado, formación de corta duración y ciclos de formación profesional, así como servicios de educación ambiental, proyectos museográficos y de interpretación ambiental, ya sea en espacios naturales o en infraestructuras del ciclo integral del agua.

Asimismo, cabe destacar que la Agenda 2030 ha cobrado protagonismo en los programas de la Escuela del Agua, con las formaciones sobre ODS Empleo Verde o con el nuevo Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, desarrollado conjuntamente con la Barcelona School of Management (UPF).

Entre las actuaciones que hemos llevado a cabo en 2021 destacan los siguientes proyectos:

### FRESCO, pasión por el medio ambiente

En 2021 se han desarrollado 86 talleres FRESCO, un juego de cartas basado en la inteligencia y la creatividad colectiva que tiene por objetivo concienciar sobre los vínculos causa-efecto del cambio climático. Más de 630 personas han participado en esta actividad, que se puede realizar de manera presencial o a distancia, y que permite abordar los desafíos medioambientales y climáticos a los que se enfrenta la humanidad y cómo la empresa está ayudando a proporcionar soluciones.

### Aula digital: Aqualogía

Aqualogía es el programa educativo en el que los escolares conocen el ciclo del agua y aprenden cómo hacer un uso responsable de este recurso. Tras ocho años recorriendo los centros de primaria de España, este año se ha consolidado la versión digital para garantizar el acceso en todo momento a todos los contenidos y recursos didácticos, ya sea en el aula o desde casa. En la plataforma virtual cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración aproximada de dos horas. En 2021 se han incorporado nuevos contenidos, en colaboración con el *influencer* David Calle, abordando temas como la energía, el cambio climático o la escasez de los recursos, entre otros.

### Formando a los líderes de la transición verde

Para protagonizar el cambio es primordial que los ejecutivos comprendan con profundidad el contexto económico, social y ambiental y sean capaces de impulsar estrategias empresariales y propuestas de valor que contribuyan positivamente a la agenda global. El nuevo programa de Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, desarrollado en colaboración con la Barcelona School of Management - UPF, combina contenidos técnicos con habilidades transversales para la dirección y gestión de empresas y departamentos, tanto desde la perspectiva estratégica como de la financiera y la organizativa, poniendo el foco en el emprendimiento verde en la medida en que avanzan los cambios en los patrones de producción y consumo.



## FP Dual del agua, referentes en empleo de calidad

La Formación Profesional Dual es un modelo educativo clave para combatir el desempleo juvenil y favorecer la recuperación económica, ya que cuenta con una ratio de inserción laboral superior al 70% entre los jóvenes de menos de 25 años. Esta modalidad formativa, en la que los jóvenes combinan las clases en el instituto con la experiencia en la empresa, cuenta con ciclos formativos tanto de grado medio como superior específicos del sector del agua. Desde 2012, la Escuela del Agua impulsa la Formación Profesional Dual, acompañando a las empresas de Agbar en la colaboración con administraciones públicas y centros educativos para implementar este modelo formativo de éxito, participando directamente en el diseño y la implementación de los ciclos formativos, y formando al profesorado y tutores de empresa.

## Formación gratuita a través de MOOC

Con el objetivo de formar a los profesionales en la sostenibilidad y la preservación de los recursos hídricos, ponemos a su disposición una oferta de MOOC (Massive Open Online Courses), cursos de acceso libre y gratuito disponibles en la plataforma Miriadax.

En 2021 se han lanzado 4 cursos MOOC:

- Reutilización de aguas depuradas
- Eficiencia hidráulica en redes de agua
- Limpieza avanzada del drenaje urbano
- La gestión del agua como impulso para los Objetivos de Desarrollo Sostenible

550.000

Cerca de 550.000 escolares formados en el uso sostenible del agua en los últimos 5 años y unos 170.000 en 2021.

170.000

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

## INNOVAMOS CON...



### Clear Water Roquetas

Cetaqua Andalucía ha puesto en marcha este proyecto para determinar la procedencia de los episodios de espumas que aparecen en las playas de Roquetas y verificar si tienen un origen natural o son consecuencia de la acción humana. Estos agregados flotantes aparecen en el litoral de Roquetas de manera general cuando el viento de levante se hace persistente y suelen generar críticas y desconfianza por parte de los residentes de la localidad. El proyecto tenía por objetivo determinar cómo se forma este fenómeno y trasladar este conocimiento a la ciudadanía. Con este propósito, Cetaqua ha desarrollado un método de localización mediante un sistema de vigilancia automatizado basado en la colocación de cámaras en diferentes puntos de la localidad y la creación de un algoritmo de detección de agregados flotantes en el agua.

En septiembre de 2021 se publicó el informe resultante de la investigación, que concluye que las espumas esporádicas que aparecen en las playas se producen de forma natural debido a los sedimentos de los fondos marinos y a los materiales de los que se compone la Sierra de Gádor, como calcita, dolomita y otros materiales arcillosos.



EN CLAVE DE ALIANZAS



“Operació Aigua”, una exposició

La exposició “Operació Aigua” es una iniciativa de Agbar en Catalunya que, a través de las alianzas entre la compañía y administraciones y centros escolares para llevar a cabo y difundir esta acción, pretende concienciar sobre la situación actual y futura de la disponibilidad de agua, de los usos y abusos que hacemos de este recurso como sociedad y del impacto que tienen las acciones en el medio natural. El objetivo es llegar al público en general, pero especialmente concienciar a los escolares. Por ello, se ha colaborado con ayuntamientos y se han concertado visitas con las escuelas de los municipios visitados.

Visitas a instalaciones y museos

Ante el cierre temporal de los museos, a causa de las restricciones decretadas por la Administración en 2020, algunos espacios culturales apostaron por acelerar la transformación digital. Es el caso del Museo de les Aigües, que es un referente en programas educativos y de divulgación del conocimiento del agua, el patrimonio hidráulico y la sostenibilidad. En 2020 puso en marcha la Visita 360°, un recorrido virtual por el museo, que permite adentrarse en algunos espacios desconocidos, como el interior del pozo de Fives Lille o de la emblemática chimenea del museo. En 2021 se ha creado un espacio de exposiciones virtuales.

INNOVAMOS CON....



Espacio de exposiciones virtuales i apuesta 3D

El Museo de les Aigües, siguiendo con su programación 100% digital, ha inaugurado en 2021 cuatro exposiciones virtuales en Google Arts & Culture, la plataforma que permite acercar los museos y el patrimonio a cualquier parte del mundo. Como *partner*, el museo cuenta ya con su propio espacio de exposiciones virtuales, donde presenta una amplia selección de las piezas de la colección –tres de ellas en 3D– y las cuatro primeras exposiciones del proyecto. La innovadora muestra ofrece la visión del museo por parte del artista Javier Mariscal, a través de sus ilustraciones. Las otras exposiciones, Arte y Agua I y II, acercan a los visitantes escenas de la vida cotidiana antes de disponer de agua de grifo y qué cambios implicó su llegada. Ambas exposiciones proponen un juego: identificar las piezas del museo en obras de arte de otros museos. Este conjunto de obras y piezas, difíciles de reunir de forma presencial, ayudan al visitante virtual a entender la relación entre el agua y la vida cotidiana a partir de la mirada de artistas reconocidos como Santiago Rusiñol, Vincent van Gogh o Ramon Casas.

5.300

Más de 5.300 personas han visitado nuestras instalaciones y museos en 2021.  
1.524 han visitado nuestras instalaciones y 3.813 han visitado nuestros centros históricos y museos.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Concienciación social



# HandsOn, voluntariado transformador

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano.

Debido a la pandemia, durante 2021 hemos seguido adaptando nuestro programa dando prioridad a la actividad virtual frente a la presencial. Se ha registrado una participación sensiblemente inferior a la de años anteriores, con unas 430 participaciones y unas 49 acciones realizadas; a pesar de ello, hemos trabajado activamente en la planificación y adecuación de acciones y hemos desarrollado varias iniciativas de voluntariado ambiental, social, profesional y vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por segundo año consecutivo, el programa de voluntariado profesional "Ayudando a los que Ayudan", desarrollado en colaboración con la Federación Catalana de Voluntariado Social, ha apostado por la modalidad virtual frente a la presencial. Así, nuestros equipos profesionales han impartido una nueva edición de la formación *online* en gestión de conflictos, en la que han participado más de 10 personas voluntarias de las entidades federadas. El programa se ha ampliado a otras áreas de conocimiento y profesionales. En este sentido, se ha realizado formación de medio ambiente y la importancia de su preservación, en la que han participado 14 personas voluntarias de entidades federadas, y se ha iniciado la capacitación de profesionales del desarrollo de personas para realizar la acreditación de competencias a personas voluntarias de entidades federadas que se encuentran en una situación de dificultad de inserción en el mundo laboral.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



A finales de 2020, desde Agbar iniciamos una colaboración con la Fundación Amigos de los Mayores para participar en el programa "Llamadas Amigas" de acompañamiento telefónico a personas mayores, que lidera dicha entidad, con el fin de luchar contra la soledad no deseada y el aislamiento social al que quedan expuestas las personas mayores. El programa se ha desarrollado durante todo el año 2021 con la participación de 34 personas voluntarias del Grupo, que han realizado, a través de un *call center* virtual, alrededor de 800 llamadas a personas mayores y 244 horas de acompañamiento telefónico.

La iniciativa contempla una fase previa de formación para que la persona voluntaria sepa cómo realizar el acompañamiento emocional para aliviar la sensación de aislamiento, que se ha visto acentuada por la COVID-19.

El proyecto Llamadas Amigas fue una de las iniciativas presentes en Punto de Voluntariado, un *market place* organizado por Voluntare donde se exponen diferentes iniciativas de alianzas entre empresa y entidades sociales a través de un breve *speech* de dos minutos. El proyecto Llamadas Amigas es un claro ejemplo que ilustra la fuerza de las alianzas, en este caso entre Agbar - Fundación Amigos de los Mayores

y otros *partners* tecnológicos que, cada uno desde su *expertise*, hacen realidad la iniciativa de acompañar a personas mayores en situación de soledad no deseada y contribuyen así a la consecución del ODS 3 de salud y bienestar.



## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Proyecto Coach con la Fundació Èxit

Coach es una iniciativa de voluntariado corporativo que, a través del *coaching*, pretende orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad social que provienen de una experiencia de fracaso escolar, con el fin de que prosigan con su formación. Aigües de Barcelona ha participado en la edición de 2021 con 20 personas voluntarias (6 *coaches* y 14 auxiliares) que han realizado un *coach* y acompañamiento a las personas participantes. En la experiencia han colaborado profesionales de 14 áreas de la empresa, con 113 horas de voluntariado y 56 participaciones, 8 competencias trabajadas, 3 ODS impactados (4,8 y 17) y 6 jóvenes que se han beneficiado de la iniciativa.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Voluntariado para limpiar el cauce del río Segura

Sermubeniel ha participado en la actividad promovida por la Universidad de Murcia, el Ayuntamiento de Beniel y la Fundación SOS Legado Humano, que reunió a más de 200 personas en la limpieza del cauce del río Segura, donde se han recogido cerca de 500 kilos de residuos, principalmente envases, bolsas de plástico, tapones, botellas, vidrio, colillas, envoltorios y mascarillas. Esta actividad se enmarca en el proyecto ODSesiones para concienciar sobre el ODS 14 (Vida submarina) y ha conseguido implicar al Ayuntamiento, fundaciones, empresas y a la ciudadanía.

## Promoción del voluntariado ambiental

Una de las actividades ambientales más consolidadas de HandsON es el programa BiObserva Voluntariado, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones. Más de 95 instalaciones participan en este proyecto, desarrollado por el Grupo, en el que profesionales de nuestras empresas reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en las instalaciones y poder planificar, de este modo, acciones de mejora.

Otras acciones ambientales tienen por objetivo disminuir nuestra huella de carbono y compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> para aumentar la capacidad de lucha contra los gases de efecto invernadero. En este sentido, se llevan a cabo acciones de reforestación mediante la plantación de árboles, la introducción de especies autóctonas o retirada de especies invasoras, la reparación de caminos de montaña, etc.

Las restricciones ocasionadas por la crisis sanitaria de la COVID-19 han conllevado una notable disminución en la actividad de voluntariado ambiental. No obstante, se han seguido desarrollando actividades como la promovida en Clot de Galvany para repoblar la vegetación de este paraje natural. También la Fundación Aquae

ha mantenido el proyecto Sembrando Oxígeno de plantación de árboles en zonas que han sufrido un incendio o que sufren pérdida de masa forestal y la consecuente sequía y desertificación.

290  
personas  
voluntarias

100  
centros  
de trabajo

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### BiObserva Voluntariado

El programa de voluntariado corporativo BiObserva es un ejemplo de iniciativa que teje alianzas entre los distintos actores. Este programa surgió en 2016, a través de una colaboración entre Agbar y el Instituto Catalán de Ornitología, para que los empleados, de forma voluntaria, pudieran reportar observaciones de aves de sus lugares de trabajo. El programa, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones, ha proseguido su actividad durante el año 2021 a pesar de la pandemia.

En el ámbito local, BiObserva Voluntariado se implementa con la colaboración de grupos naturalistas locales que ayudan a los empleados en la elaboración de censos de aves, en asesoramiento para natura-

lizar la instalación o en formaciones para mejorar el conocimiento del entorno local. Por otro lado, se colabora con el Nodo Nacional de Información en Biodiversidad (GBIF.es) poniendo a disposición todos los datos de observaciones generados de forma que pasan a formar parte de la red internacional de datos de biodiversidad GBIF (Global Biodiversity Information Facility).

Hasta la fecha hemos generado 101.200 observaciones de 239 especies distintas, que sirven para monitorizar la calidad de los hábitats y aportar datos para estudios de biodiversidad.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

# Acción social y medio ambiente

Nuestro compromiso con el medio ambiente queda reflejado en distintas acciones sociales, promovidas desde la Fundación Agbar y la Fundación Aquae, en las que invertimos de forma proactiva y donde el recurso agua, su cuidado y la protección de la biodiversidad tienen un papel destacable. Desde 2020, a raíz de la crisis sanitaria, económica y social nos hemos orientado a reforzar el ámbito social.

## El Museu de les Aigües, instrumento vertebrador del compromiso de la Fundación Agbar

El Museu de les Aigües constituye un referente en la difusión del conocimiento, el patrimonio histórico y los valores relacionados con la cultura del agua. En 2021 la Fundación ha consolidado la transformación digital del Museu de les Aigües, rompiendo barreras para continuar promoviendo la cultura del agua, el patrimonio hidráulico y la sostenibilidad sin limitaciones físicas. Para este propósito, la comunidad educativa ha desempeñado un papel fundamental. Por ello, desde el museo se le presta apoyo con una oficina técnica y una oferta educativa adaptada a las nuevas circunstancias, innovadora y totalmente digital y accesible, para realizar tanto desde las aulas como desde de casa. Las metodologías más características del Museu de les Aigües (gamificación, ciencia ciudadana, aprendizaje basado en retos, *storytelling* y experimentación) se han adaptado así a los formatos digitales con mayor potencial educativo: juegos interactivos, proyectos de investigación, videojuegos, cómics digitales y visitas virtuales en realidad virtual y en realidad aumentada.

## ODS en audioserie

En el marco del horizonte 2030, la Fundación Agbar ha producido una audioserie sobre los ODS que, a través de 9 *podcasts* permite a los oyentes descubrir los principales retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, en la que se hace necesaria la implicación activa de personas y empresas, entre otros muchos protagonistas. Una periodista especializada en ciencia, salud y medio ambiente es la conductora y entrevistada, en cada *podcast*, a tres personas expertas en la temática.

## Aquae STEM, programa para promover las ciencias entre las niñas

En 2019 la Fundación Aquae puso en marcha Aquae STEM, un programa para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM), cuyos profesionales acceden al mercado laboral en mayor medida que profesionales de otros sectores. En 2021 el programa se ha extendido a varias empresas del Grupo y actualmente está integrado en el plan curricular de más de 50 colegios de siete comunidades autónomas (Andalucía, Asturias, Galicia, Castilla y León, Castilla - La Mancha, Murcia y Comunidad Valenciana) y beneficiaria a más de 2.500 alumnas de 2º a 6º de educación primaria.

Enlace a vídeo:  
<https://www.fundacionaquae.org/stem/>

## Repercusión de la pandemia en la educación

La crisis socioeconómica provocada por la pandemia está agravando las disparidades educativas en todo el mundo y especialmente en los más vulnerables. En este escenario, la UNESCO plantea la necesidad de tomar medidas para mitigar las consecuencias a largo plazo sobre el alumnado.

La Fundación Aquae ha apostado siempre por impulsar la educación como palanca de cambio y de igualdad de oportunidades, a través de proyectos y becas para garantizar una educación de calidad e igualitaria. En este sentido, promueve becas a estudiantes y profesores de todos los niveles educativos a fin de poder continuar su formación, gracias a su colaboración con organizaciones como Fundación ONCE o la OCDE.

## Educación en economía circular

Desde Agbar colaboramos desde hace años con Ambientech en nuestra búsqueda de sinergias para favorecer la implantación de los principios de economía circular en todos nuestros ámbitos. Así, en 2021 hemos obtenido el sello de apoyo a la educación universal de Ambientech por el itinerario educativo de Economía Circular, dirigido a estudiantes de educación secundaria y ciclos formativos, y que en 2021 ha registrado un total de 142.080 visitas. Ambientech es una plataforma de contenidos que proporciona material educativo en clave de sostenibilidad. Del itinerario destacan las soluciones para la reutilización de aguas residuales regeneradas, la valorización de residuos para la producción de energía renovable y el modelo de biofactoría. Este año también se ha avanzado en el desarrollo de un caso Ecómplice basado en el Parque de la Marjal y mostrado como una solución a los problemas de inundaciones de Alicante, que ha registrado 27.593 visitas en 2021.

# Invertir en la comunidad

Valoramos la acción social como una inversión. Por ello, fomentamos la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Las empresas de Agbar cuentan con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde las empresas de Agbar –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad, como las expuestas en este capítulo, y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Proyecto A-porta

El proyecto A-porta se inició en 2016 en Ciutat Meridiana de Barcelona y se ha desplegado en otros barrios de la ciudad y en municipios del área metropolitana de Barcelona. Aigües de Barcelona colabora junto con los ayuntamientos en esta iniciativa de la Confederación de Asociaciones Vecinales de Cataluña, que busca empoderar y formar a la ciudadanía para dar a conocer las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos, además de facilitar información sobre cómo ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Este proyecto ha hecho emerger la figura de los “picaportes”: vecinos que se encargan de ir puerta por puerta en su barrio e informar a los demás vecinos de las diferentes posibilidades que tienen de ahorrar en los recibos de los suministros básicos como el agua.

250.000

Unas 250.000 personas beneficiarias  
y unas 1.100 entidades beneficiarias.

6,9 M€

6,9 M€ invertidos en acciones  
sociales, de los cuales 2 M€ se  
han destinado a acciones sociales  
de sensibilización ambiental y  
educativas.

## ANEXOS

• Inversión social

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**RESPONSABILIDAD** Las mariposas son insectos muy sensibles a la meteorología, que afecta tanto a su distribución territorial como a su número; por eso son uno de los mejores bioindicadores del cambio climático y sus consecuencias. En Agbar asumimos una posición de influencia y ejemplaridad en la gestión del recurso natural.



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Concienciación social

2021  
EN UN  
ZOOM

# Equidad y personas

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Equidad y personas

# Favorecemos un entorno de trabajo inclusivo, de calidad y diverso

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	7. EQUIDAD Y PERSONAS
	Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo, un mínimo de un 2,5% de personas con discapacidad y la formación del 80% del personal.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



11.210  
profesionales.



Unas **70.840**  
horas de formación síncrona  
simultánea, entre presencial y  
*online*.



Unas **3.446**  
horas de formación en igualdad,  
diversidad y prevención de  
acoso.



**41** empresas  
reconocidas como  
empresas socialmente  
responsables con el  
distintivo Bequal Plus.



Del total de personas  
que pueden teletrabajar,  
el **50,7%**  
se ha adherido al acuerdo  
de trabajo a distancia  
cerrado en 2021.



Unas **3.540**  
personas formadas en desarrollo  
sostenible y ODS.



**53**  
planes de igualdad en 2021.



**2,36%**  
de la plantilla son personas con  
discapacidad.



**88,7%**  
de la plantilla con contrato fijo.



## Contribuimos a los ODS

Con proyectos como el de cultura de equidad y las nuevas formas de trabajo basadas en la flexibilización contribuimos al ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, poniendo el foco en la meta 8.5 para garantizar un trabajo decente para todas las personas y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, así como al ODS 5 “Igualdad de género” y al ODS 10 “Reducción de las desigualdades”.



## Equidad e inclusión en un entorno de confianza

La comunicación interna ha permitido conectar con los equipos y mantener la cohesión durante los episodios de teletrabajo. Ha sido también un elemento esencial para acompañar al personal operativo o de campo, que ha realizado turnos de presencia permanente para garantizar el suministro y reducir el riesgo de contagio.

El arraigo de valores como la diversidad y el respeto a la diferencia introducen un cambio cultural en la compañía, con la equidad como principio corporativo intrínseco en los diferentes proyectos llevados a cabo.

La salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas; es por ello que defendemos una ocupación de calidad que favorezca la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, además de la digitalización y el desarrollo del talento. Las compañías debemos plantear nuestra estrategia empresarial prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, con el entorno social y también, en nuestro entorno laboral, con la equidad y la conciliación.

La pandemia nos obligó a aplicar cambios sustanciales en las relaciones laborales y la forma de trabajar. Durante este último año, con el objetivo de seguir avanzando en el bienestar de la plantilla, se ha formalizado el nuevo modelo de trabajo híbrido diri-

gido a todos los colectivos de oficina cuyos puestos de trabajo permiten el trabajo a distancia.

Durante 2021 hemos seguido velando por la aplicación, en nuestra actividad, del principio de no discriminación por motivos de origen geográfico, religión, orientación sexual o cualquier otra causa, y estableciendo como prioridades:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

En el Grupo trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones que erradique cualquier tipo de discriminación y consagre la plena igualdad de oportunidades en el seno de la organización. Las políticas de equidad implantadas tratan las diferencias de género, culturales o de discapacidad, entre otras, como fuente de riqueza que no pueden ser objeto de discriminación. Por ello, y para garantizar entornos de trabajo seguros donde no existan prácticas discriminatorias o situaciones no equitativas en el ámbito laboral, disponemos de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

## Igualdad de género

Durante 2021 se han renovado 8 de los 53 planes de igualdad implantados en Agbar, además de continuar trabajando con la representación legal de los trabajadores/as en la negociación de otros planes. Las citadas renovaciones dan respuesta a la necesidad de adaptación a novedades legislativas introducidas en 2020 y tienen como soporte la herramienta de trabajo para el análisis de datos cualitativos y cuantitativos que se diseñó con este propósito ese mismo año.

El Grupo fija como objetivo prioritario el desarrollo e implantación de políticas de igualdad en todas sus sociedades, no solo cumpliendo sino mejorando los requerimientos legales en la materia en aquellos territorios donde está regulado.

**53**

53 planes de igualdad (27 en las sociedades obligadas legalmente e implantación en 26 empresas más).

**3.446**

Unas 3.446 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso.

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID



### Comunicación constante y bidireccional

Para ayudar a reducir la incertidumbre y asegurar que los trabajadores y las trabajadoras tienen información de primera mano se mantienen los canales de comunicación interna impulsados durante 2020. Destacan la edición de vídeos informativos semanales sobre las principales medidas, así como comunicados de Dirección, cada viernes, para actualizar la información relativa a la COVID-19 en el Grupo y en el país. Durante 2021 se ha mejorado el vídeo semanal (InfoCoronavirus) ofreciendo los titulares semanales en 90 segundos, una clara apuesta por adaptar la comunicación a las nuevas formas de consumo de la información.

Por su parte, la red de embajadores ha mantenido sus encuentros periódicos, así como su carácter bidireccional, para adaptar los mensajes y la comunicación a las necesidades reales de las personas que forman parte del Grupo.



## Discapacidad

La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con discapacidad no inferior al 2%, bien con contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad.

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, se llevan a cabo diferentes acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo.



En 2021, el 2,36% de la plantilla media en las empresas de Agbar con más de 50 personas son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa), superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 40,43% cuenta en su plantilla con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad.

Para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- **Accesibilidad.** Trabajamos en colaboración con Ilunion para mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web, y a finales de 2021 se ha concedido el uso del sello ILUNION WCAG 2.0 AA a 52 web de empresas de Agbar.
- **Programa Iguales.** Un año más, el personal de Agbar dispone de un servicio corporativo de acompañamiento y asesoramiento gratuito y confidencial sobre el certificado de discapacidad. El objetivo es informar de todas las ayudas y prestaciones a las que tienen acceso las personas que disponen del certificado, además de asesorar y acompañar a aquellas que están en el proceso de tramitación o renovación del mismo.
- **Mascarillas transparentes** a disposición de profesionales que estén en contacto con personas con dificultades auditivas. Esta medida inclusiva permite la lectura labial, el reconocimiento de la expresión facial, y en consecuencia, mejora la comunicación.



### RECONOCIDOS POR...

#### Agbar, premiada en la categoría TOP DISABILITY DIVERSITY COMPANY

Agbar ha sido reconocida por su estrategia corporativa sobre la discapacidad e inclusión y ha recibido el tercer premio en la categoría Top Disability Diversity Company de los premios INTRAMA'21: Diversidad, Inclusión e Igualdad. Los premios fueron otorgados en el marco del FactorW Diversity Summit, congreso nacional de referencia en materia de diversidad, inclusión e igualdad.

#### 41 empresas del Grupo disponen del Sello Bequal Plus

41 empresas del Grupo han sido distinguidas con el Sello Bequal Plus, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros.

## Conciliación

En Agbar promovemos la implantación y gestión de medidas de conciliación en su sentido más amplio, a través de acuerdos que superan los mínimos legalmente establecidos y que se revisan y actualizan periódicamente, fijando como objetivo último el fomento de la corresponsabilidad como palanca para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres.

Para definir indicadores y procedimientos que permitan medir la situación y evolución, además de fijar objetivos de mejora continua, se ha trabajado en la implantación de certificaciones. En este sentido, nueve empresas disponen de la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), de gestión de la conciliación.

Las medidas recogidas en acuerdos o en convenios colectivos, se pueden agrupar en tres bloques:

### Flexibilidad horaria y espacial

- Flexibilidad horaria y adaptación de horarios de entrada y salida
- Adaptación de los calendarios laborales al calendario escolar o a jornadas festivas
- SmartWorking
- Adaptación de la jornada laboral para mujeres embarazadas
- Garantía de adaptación de la jornada por hijos o hijas menores de 4 años o familiares con dependencia

En 2021, además de los acuerdos vigentes en materia de conciliación y el mantenimiento de medidas de flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos, etc., contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que trabajadores y trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

### Mejora de permisos legalmente establecidos

- Concreción del permiso para el cuidado de lactantes
- Ampliación de permisos retribuidos para acompañar en visitas médicas

### Beneficios sociales

- Programa de Hábitos Saludables (alimentación saludable, promoción de actividades deportivas, salud emocional)
- Campañas de vacunación antigripal
- Test de antígenos para detectar la COVID-19
- Sala de lactancia (en la sede central)

## INNOVAMOS CON ...



### Mindset AGILE

Dentro del nuevo modelo SmartWorking, además de promover las nuevas formas de trabajar, impulsamos el *mindset* AGILE cuyos pilares son la adaptabilidad, la entrega de valor continuada al cliente y la organización en equipos autogestionados y empoderados. Este cambio cultural que pone a las personas por delante de los procesos, junto con la adopción del marco de trabajo ágil, debe permitir a la organización afrontar de forma más sencilla los nuevos retos que se presenten.

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID



### Nuevas formas de trabajar

Con la vuelta a la normalidad la presencialidad en los centros de trabajo fue aumentando hasta llegar a los niveles de ocupación pre-pandemia. Se ha aprovechado la oportunidad para formalizar un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo. Debido a la variabilidad de tareas que realiza nuestra plantilla, se han establecido dos modalidades de trabajo a distancia: la más extendida permite un 40-60% de la jornada desde el domicilio y, para aquellas personas cuyo trabajo requiere de mayor presencia en el puesto de trabajo, la opción de realizar un 20% de la jornada desde casa. Esta flexibilidad dota al profesional de grandes facilidades para lograr la conciliación familiar. Al finalizar 2021, el 50,7% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

## Cultura de equidad

Impulsamos acciones para avanzar en nuestro compromiso por una cultura corporativa inclusiva, a través de tres pilares: la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna. Son palancas que nos ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla.

Para ello, contamos a su vez con la Red de Equidad, compuesta por perfiles de diferentes áreas de la organización y todas las personas que ejercen como agentes de igualdad. Su objetivo es concienciar sobre el valor de la equidad en la compañía y velar por el cumplimiento de las acciones de los planes de igualdad de cada sociedad, colaborando en el impulso del Plan Estratégico definido por la Dirección de Equidad.



Algunas iniciativas a destacar son:

- **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** Difundimos el programa educativo Aquea STEM, de la Fundación Aquea, para promover una sociedad más igualitaria, inclusiva y diversa fomentando que más niñas sueñen con ser científicas o tecnólogas. Durante el curso escolar 2020-2021 han participado en el programa más de 2.000 alumnas de 50 escuelas.
- Aprobación y difusión del nuevo **Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso.** Hemos formado a todas las personas integrantes de las comisiones de prevención de acoso y comisiones de igualdad del Grupo. El nuevo protocolo incorpora nuevos conceptos como el acoso por expresión o identidad de género y el ciberacoso.
- Adhesión a dos de las redes más importantes en materia de diversidad: **Red +D**, de la Red Acoge y **Red ECDI**, de INTRAMA.
- **Día Internacional de la Mujer.** Unimos talento júnior y sénior a través de un webinar en el que dos mujeres externas a la organización compartieron cómo rompen estereotipos con sus trayectorias profesionales.
- Enmarcadas dentro de la celebración del **Día Mundial de las Madres y los Padres**, realizamos comunicaciones internas informando de medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.

### • #IgualdeDiferentes #IgualdeProfesionales

Con el objetivo de normalizar y derribar muchos prejuicios sobre la discapacidad, en Agbar nos sumamos a la campaña impulsada por la Fundación Eurofirms que, a través de viñetas humorísticas, pretende reflejar el día a día de personas con discapacidad para fomentar su inclusión.

Hemos recibido la Certificación TOP Diversity Company, como una de las 30 empresas que forman parte del Informe VariableD'22 de INTRAMA, un estudio enfocado al análisis y mejora de la estrategia de la diversidad y la inclusión que recoge las mejores prácticas de las compañías más avanzadas en la materia.

Por otra parte, desde 2017 estamos adheridos al grupo Empresas por una sociedad libre de violencia de género, iniciativa del Gobierno que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, participamos en la difusión de las campañas contra la violencia de género del Ministerio de Igualdad, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales corporativas.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



Por segundo año consecutivo, en el marco de la celebración de la **Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión**, hemos realizado charlas y formaciones, además de generar contenidos para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión. Entre ellos destaca la charla sobre diversidad generacional, con el objetivo de conocer las distintas generaciones que conviven en la empresa y sus principales características; un vídeo con recomendaciones sobre comportamientos inclusivos en el entorno laboral, así como formaciones para sensibilizar en temáticas sobre la comunicación inclusiva, la prevención frente al acoso, la discapacidad y el colectivo LGBTQI+.

Muchos de estos contenidos se han difundido en el entorno de colaboración interno del canal Yammer. Los datos apuntan a una evolución positiva respecto al año anterior, con un 55% más de interacciones.



## Talento y desarrollo profesional

404-2

En el Grupo nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera. Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer, retener, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

Desde la Escuela del Agua, especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla del Grupo como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos de España. En 2021 han destacado las formaciones *online* e híbridas, tanto en programas de educación superior como para perfiles operarios y administrativos.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Equidad y personas

## INNOVAMOS CON ...

### ...medidas para la retención del talento

#### Talento joven

La presencia de jóvenes en la plantilla es imprescindible para el desarrollo futuro; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas a través de convenios con organismos académicos y se impulsa el "Programa de Júniors" con itinerarios de rotación por diferentes posiciones y zonas geográficas, con el objetivo de disponer de perfiles preparados para asumir nuevos retos y formar parte de los planes de sucesión. Además, ha tenido lugar una nueva edición del Programa Ejecutivo de Gestión de Empresas de Agua (PEGEA), destinado a los talentos emergentes del Grupo, así como el programa de incorporación en proyectos transversales que permite ganar transversalidad y trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la organización.

#### Talento experto

Hemos lanzado en 2021 el programa de inmersiones mentorizadas en *hubs* operacionales, en el marco de la Escuela de Operaciones, como palanca para los planes de carrera de expertos. El programa permite aprender a partir de la práctica profesional y poner en contacto jóvenes expertos con mentores sénior y tutores en las instalaciones de referencia. El conjunto de expertos y expertas del Grupo son esenciales también para colaborar en el desarrollo profesional de la plantilla, como docentes en programas de especialización de sus ámbitos, integrándose en la comunidad *docentum* de la Escuela del Agua.

#### Liderazgo para los nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para el Grupo. Para ello, se trabajan tres líneas principales bajo el programa Future Talent: identificar el colectivo de perfiles clave con potencial para asumir los nuevos retos de la organización e impulsar el cambio y la transformación; diseñar un programa de rotación transversal que permita la evolución organizativa e impulse el desarrollo profesional, y definir un plan para garantizar una sucesión exitosa, preparando y acompañando a las personas clave a través de un programa de desarrollo específico.

#### Programa onboarding

Este programa tiene como principal objetivo incorporar con éxito los profesionales al Grupo y en nuevas posiciones, garantizar el compromiso con la organización y su adaptación a la cultura corporativa en un entorno de trabajo híbrido. Durante 2021 se han celebrado sesiones específicas de bienvenida a los nuevos colaboradores y se han desarrollado los recursos para su óptima incorporación: un nuevo manual de acogida y guías a *managers* y responsables de recursos humanos para garantizar el acompañamiento en este proceso.

#### Nuevas competencias para la transición verde

En 2021 hemos participado en varios proyectos de investigación y desarrollo a nivel europeo que tienen como objetivo la detección de nuevas competencias profesionales e impulsar estrategias formativas y para dar respuesta a la transformación de las profesiones en el marco de la transición verde, en sectores clave como el agua, la energía y el medio ambiente.



## Cualificación y reconocimiento de la experiencia



## Acreditaciones

En Agbar promovemos la participación de la plantilla en procesos oficiales de acreditación de competencias profesionales vinculadas a las cualificaciones del sector del agua en distintas comunidades autónomas. En 2021, empleados de Galicia y Cataluña han participado en procesos oficiales de acreditación promovidos por las administraciones de dichas comunidades autónomas.

Por otro lado, también promovemos la acreditación de profesionales de la ingeniería a través de la AQPE, poniendo en valor las competencias específicas de nuestros profesionales en el sector del agua y el medio ambiente. Ingenieras e ingenieros de Canarias, Murcia, Cataluña y Baleares han participado en esta iniciativa.

## Doctorados industriales

Nuestro compromiso con el talento nos lleva a avanzar en nuevos campos de investigación. Por este motivo, hemos integrado dentro de nuestra organización el programa de Doctorados Industriales, que nos permite estrechar la relación entre universidad y empresa, mejorar la transferencia tecnológica y acceder a conocimiento experto. La colaboración con este programa se inició en 2013 y desde entonces hemos acogido más de 15 proyectos con más de 10 universidades españolas.

La Fundación Aquea, que mantiene el programa de becas de Doctorados Industriales, financia un doctorado industrial sobre microplásticos y el doctorado en metagenómica, enfocado a estudiar los virus y las bacterias presentes en los sistemas de distribución de agua potable.

## Referentes de la FP Dual del sector del agua

Desde 2011 impulsamos la formación profesional dual en el sector del agua, participando directamente en su diseño e implementación. Más de 400 estudiantes han cursado ciclos formativos de grado medio y superior del agua en diferentes centros de Galicia, Canarias, Cataluña, Murcia, Madrid y Andalucía, en colaboración con empresas como Agbar, Ematsa, Comaigua, Viaqua, Aigües de Barcelona, Canaragua, Aquambiente, Emuasa o Hidralia.

La Escuela del Agua asesora y acompaña al profesorado y a los tutores de empresa, coordina el equipamiento de aulas-taller, cede recursos educativos digitales y organiza visitas formativas en instalaciones o jornadas temáticas para el alumnado. Este impulso de la FP Dual del sector del agua se enmarca en una visión integrada de la formación profesional, que fomenta el empleo verde y de calidad a través de la colaboración público-privada.

## Formación

Durante 2021 hemos llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas *online* de autoaprendizaje, tanto de idiomas como de contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización.

Además de la formación obligatoria y la necesaria para la mejora del desempeño en cada puesto de trabajo, se impulsa el desarrollo de los profesionales del Grupo a través de cuatro programas de talento:

- Programa Onboarding
- Escuela de operaciones
- Escuela digital
- Competencias de éxito

70.840

Unas 70.840 horas de formación síncrona presencial y *online* para cubrir necesidades específicas relacionadas con el teletrabajo, formando a los profesionales en las herramientas más habituales y necesarias en el día a día de un trabajo fuera de la oficina.

### NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID

#### Formación adaptada al nuevo escenario

Hemos reorientado las políticas de formación para dar una respuesta rápida a la situación y anticiparnos a las necesidades futuras. En 2021 hemos continuado apostando por la formación *online* (asíncrona) y hemos potenciado las formaciones virtuales (síncronas remotas).

Asimismo, hemos adaptado contenidos y creado programas formativos nuevos para cubrir nuevas necesidades. Entre dichas formaciones, destacan:

- Primera edición del Curso de especialización de clientes
- Segunda edición de la formación de Atención telefónica al cliente en entornos virtuales
- Formaciones *online* sobre nuevas formas de trabajar y adaptación al nuevo marco normativo que regula el teletrabajo
- Escuela digital



## ANEXOS

- Cuestiones sociales relativas al personal
- Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional
- Plantilla total por modalidad de contrato
- Creación de ocupación neta y rotación
- Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional
- Despidos por sexo y edad
- Despidos por sexo y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional
- Brecha salarial
- Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial
- Remuneraciones medias por clasificación profesional
- Horas de formación por categoría y sexo

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**EQUIDAD** El abejaruco es un ave gregaria que anida en grupo y no hace distinciones de edad, género o parentesco ni a la hora de alimentar a la bandada ni a la de proteger, incubar y alimentar a sus polluelos. En Agbar impulsamos acciones para lograr el objetivo de acercar, compartir y sensibilizar sobre la necesidad de avanzar en nuestro compromiso por una cultura corporativa inclusiva.



2021  
EN UN  
ZOOM

# Entornos seguros y saludables

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Entornos seguros y  
saludables

# Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	8. SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
	Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Entornos seguros y  
saludables

**3.114**  
participantes en  
**37** actividades  
del programa de hábitos  
saludables.



Unas **53.540**  
horas de formación en seguridad  
y salud laboral.



**1.140**  
personas atendidas  
psicoemocionalmente  
(entre seguimiento  
personal y formaciones).



Unas  
**17.360**  
visitas a la web Hábitos  
Saludables.



Más de  
**65.500**  
pruebas de detección de  
la COVID-19 para evitar la  
propagación del virus,  
que han cubierto al  
**100%**  
de la plantilla.



## Contribuimos a los ODS

Con nuestros proyectos de promoción de la seguridad y la salud laboral contribuimos al ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico", poniendo el foco en la meta 8.8 para proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todas las personas trabajadoras.



50,7%

Del total de personas que, por su función en la compañía, pueden teletrabajar, el 50,7% se ha adherido al acuerdo de trabajo a distancia cerrado en 2021.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Entornos seguros y saludables

# Garantizar la salud garantizando la seguridad

403-6

La salud de las personas está estrechamente relacionada con la salud del planeta. En Agbar gestionamos la salud de la plantilla desde un enfoque integral, especialmente en estos momentos tan excepcionales en los que el agua cobra vital importancia para garantizar la higiene. Potenciando nuestra capacidad de empresa sanitaria, hemos adaptado todos los procesos y operaciones que conlleva la gestión del agua a fin de asegurar la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento de las instalaciones, desde las plantas de depuración y potabilización hasta toda la red de suministro.

Hemos colaborado en la vigilancia de la salud en la ciudad creando entornos seguros y saludables para nuestros diferentes grupos de interés: equipo humano, proveedores y ciudadanía. En coordinación con las autoridades sanitarias y las administraciones, hemos reforzado las medidas preventivas para proteger la salud del personal durante la crisis sanitaria. Y una vez más hemos contado con un equipo comprometido que ha interiorizado las premisas de seguridad y salud en el trabajo.

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Gestión de casos positivos y posibles contactos

Basándonos en el principio de máxima prudencia, hemos dado pasos más allá de las recomendaciones marcadas por las autoridades sanitarias:

- Protocolo de gestión homogéneo **tanto para positivos como para posibles contagios** mediante procedimiento corporativo.
- Test PCR **previo a la reincorporación** al puesto de trabajo.
- Investigación de casos sospechosos en la empresa y **rastreo de contactos** con otros trabajadores/as.

- Apuesta por el **teletrabajo** para reducir los contactos. Medidas organizativas como turnos de trabajo y **operación en solitario**.



- **Cuarentenas preventivas** más allá de las obligatorias que marcan las autoridades sanitarias.

- **Protección de trabajadores/as vulnerables**, adaptando las actividades según el contexto pandémico.

- **Apoyo psicoemocional** para nuestro equipo humano.

- Ante la situación de alerta sanitaria, nuestro objetivo ha sido en todo momento salvaguardar la seguridad de nuestro equipo humano y plantilla indirecta y garantizar la seguridad de la ciudadanía, asegurando la sostenibilidad del negocio.

## Nos adaptamos a la nueva realidad

Modelo de presencia permanente / modelo de teletrabajo aplicado en el 100% del personal que realiza tareas no sujetas a presencialidad forzosa (operaciones en ETAP, EDAR...)

Promoción de la seguridad y la salud laboral para garantizar el servicio y la salud del personal

Cambio de modelo en oficinas presenciales

Innovación para mejorar la seguridad y la salud:

- ➔ City Sentinel
- ➔ Proyecto BATECSZ
- ➔ Drones aplicados al sector del agua
- ➔ Aplicaciones para mejorar las visitas de seguridad

En 2021 hemos trabajado en el desarrollo e implantación (previsto para 2022) de los módulos de visitas de seguridad y de permisos de trabajo con Prosafety, herramienta de gestión integral de seguridad y salud laboral.

Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, relacional... que han permitido generar un vínculo de confianza gracias al que el equipo humano ha podido asegurar el servicio en un entorno seguro.

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

### Medidas de seguridad para proteger a clientes y empleados

Hemos incorporado medidores de dióxido de carbono en nuestras oficinas centrales y en las de atención al cliente locales, protegiendo así la seguridad de nuestro personal y velando también por la seguridad de nuestros clientes. Asimismo, hemos actualizado y revisado los planes de riesgos para abordar las posibles situaciones que puedan surgir.



COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Entornos seguros y  
saludables

# Promoción de la seguridad y la salud laboral

Por la actividad que realiza el Grupo, los principales riesgos a los que está sometido el personal son los derivados de trabajos en espacios confinados, altura, presencia de energía eléctrica, hidráulica y química, obras en vía pública, zanjias, presencia de agentes químicos como cloro gas y agentes biológicos.

La plantilla del Grupo, así como las instalaciones gestionadas, opera bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye: la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias, los mecanismos de participación del personal, la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos, la gestión de las emergencias, la identificación y evaluación de agentes físicos, químicos y biológicos específicos, y el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones, la vigilancia de la salud de trabajadores y trabajadoras, y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

Adicionalmente, en la mayor parte de las sociedades del Grupo el sistema de gestión de la seguridad y salud se encuentra integrado con otros sistemas de gestión certificados de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, etc.

En todas las empresas del Grupo se ha reforzado la cultura de seguridad mediante diferentes líneas de trabajo. Además del proyecto Cultura Justa, las visitas de seguridad de Dirección y la formación en liderazgo, hay que destacar las siguientes:

- Focalización especial en los riesgos mayores en trabajos en altura y trabajos en presencia de energías. Las líneas de trabajo se han basado, en ambos casos, en la revisión y actualización de los procedimientos específicos para estos riesgos y la capacitación del personal, entre otras acciones.
- Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones. En 2021 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables. En el Grupo continúan las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.

# 65.557

En 2021 se han realizado un total de 65.557 pruebas de detección para evitar la propagación de la COVID-19.

## Cultura Justa

Este proyecto de mejora de la cultura de seguridad, iniciado en 2016, persigue una transformación cultural de la compañía basada en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas. El proyecto se ha desplegado a partir de tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.

En 2021 hemos dado continuidad al proyecto impartiendo la tercera edición del taller de Cultura Justa en las instalaciones piloto y realizando encuestas para evaluar la eficacia de la acción formativa.

## Visitas de seguridad de Dirección

La realización de visitas de seguridad a las instalaciones u operaciones, por parte de la Dirección, propicia el diálogo y la visión compartida de la seguridad, lo que permite identificar acciones o condiciones peligrosas y reconocer las buenas prácticas en seguridad. En estas visitas se han recorrido plantas de tratamiento de aguas residuales, de agua potable, trabajos en la vía pública y obras. Constituye una acción proactiva diseñada para conseguir un impacto positivo en la organización, aumenta el nivel de compromiso de la Dirección con la seguridad en el trabajo y, como consecuencia:

- Incrementa la integración de la acción preventiva en la línea de trabajo.
- Genera un clima de confianza que promueve la comunicación de situaciones de riesgo, incidentes y oportunidades de mejora por parte del personal.

En 2020, a pesar de las restricciones derivadas de la pandemia por la COVID-19 que afectaron a desplazamientos y reuniones principalmente, se realizaron más visitas de las previstas, superándose el objetivo. En 2021 se ha desarrollado una app para la digitalización de las visitas

del personal directivo, tanto en versión móvil como de escritorio, que permite registrar dichas visitas, generando posteriormente el informe correspondiente. En estos informes se identifican puntos positivos, así como acciones y condiciones peligrosas, y las acciones correctivas asociadas.

864

En 2021 el número de visitas de seguridad ha sido de 864 en un total de 1.895 instalaciones.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Entornos seguros y  
saludables



## Formación en liderazgo de seguridad laboral

Este programa de formación para la Dirección y los mandos intermedios fomenta el desarrollo de una cultura de salud y seguridad compartida con su equipo y otros colaboradores. En 2018 se alcanzó el objetivo de formar al 100% de los ejecutivos y en 2019 se amplió la formación para cubrir las necesidades derivadas de cambios organizativos. Debido a las restricciones ocasionadas por la COVID-19, que afectaron a desplazamientos y reuniones principalmente, en 2020 se modificaron las previsiones iniciales de formación para los directivos que no habían sido formados o que realizaron la formación presencial seis años atrás, y se llevaron a cabo sesiones Teams de 4 horas, así como una formación *online* de refresco para aquellos que habían sido formados tres años atrás o con anterioridad.

En 2021 la formación se ha llevado a cabo de nuevo mediante sesiones Teams de 4 horas, tanto para directivos como para mandos intermedios, tal y como ya se hizo en 2020, así como la formación *online* de refresco.

La formación tiene en cuenta los factores humanos y organizativos (FHO) de la seguridad. Para ello, se ha desarrollado por parte de Agbar e ICSI (un instituto de referencia en el ámbito de la gestión de los riesgos industriales), un curso *e-learning* que ha permitido comprender mejor estos factores y actuar así sobre las limitaciones que pesan sobre las actividades de la organización, desde la situación laboral hasta la cultura organizativa de la empresa. Para impartir este curso, se planteó un programa docente cuyo objetivo era formar a los responsables seleccionados.

53.540

Unas 53.540 horas de formación en seguridad y salud laboral.

## Plataformas para compartir conocimiento

- Difusión de buenas prácticas. Fomentamos el intercambio de buenas prácticas entre diferentes empresas del Grupo en el territorio nacional mediante el buzón de seguridad y salud laboral y plataformas de gestión de Agbar.
- Difusión de eventos significativos con alto potencial de gravedad. Hemos mejorado la gestión del seguimiento de incidentes y accidentes con un alto potencial de gravedad (HIPO), incorporando la clasificación desde el punto de vista de la potencialidad, lo que nos permite detectar aquellos casos en los que hay que tomar medidas (planes de acción) y así adelantarnos a la materialización del accidente. Parte del éxito de esta metodología radica en la difusión de los resultados, tanto entre empresas del Grupo mediante la plataforma Gesdocal y el buzón de servicios de SSL y SG Spain, como con otras empresas del Grupo en el mundo mediante la plataforma Yammer. En 2020 los HIPO más significativos fueron compartidos por los directores de operaciones en el Comité de Dirección de Operaciones (CDO). En 2021 se han realizado sesiones con toda la línea de seguridad y salud laboral, donde se comparte el análisis de este tipo de HIPO.

## INNOVAMOS CON ...



### ...buenas prácticas para mejorar la seguridad

**Bomba con pistola de trasiego.** En CASSA (Cataluña) se ha implantado un mecanismo para eliminar la manipulación manual de garrafas de 25 kg (elevantas, sostenerlas y bajarlas al suelo) y reducir, hasta casi eliminar, el riesgo de sobreesfuerzos y el riesgo de salpicaduras del producto durante el trasvase.

**Brazo de rescate con protección colectiva incorporada.** En Aigües de Barcelona se aplica una solución innovadora que incorpora, en un mismo equipo portátil, protección colectiva e individual para el acceso a espacios confinados o la realización de trabajos en altura que conlleven el acceso a cotas inferiores.

**Crucetas anticaídas ligeras.** En Aquambiente se implementa el uso de un equipo de protección colectiva para evitar caídas a distinto nivel mientras se realizan trabajos en las redes, principalmente en las que disponen de registros profundos. Se han adquirido crucetas mucho más ligeras con el objetivo de minimizar los trastornos musculoesqueléticos.

**Pórtico para manipulación de cargas y personas.** En empresas de la Comunidad Valenciana se aplican *packers*, una de las tecnologías que permite reparar tuberías enterradas sin necesidad de abrir zanja. Estos *packers* se introducen en la tubería recubiertos de una resina y, una vez colocados en la zona a reparar, se inflan con aire comprimido, de manera que la resina que hay sobre el *packer* impregna la pared interior de la tubería, sellando la fuga. El uso de pórticos ligeros y plegables permite manejar *packers* de cualquier tamaño.



# Innovación para mejorar la seguridad y la salud

## Proyecto BATECSZ

BATECSZ nace dentro de la Comunidad de Intraemprendimiento AQUAMAKERS. La idea y el desarrollo inicial son de un trabajador de Aigües de Barcelona y consiste en una aplicación para móviles corporativos que ofrece al personal distintas funcionalidades en materia de seguridad y salud laboral: alarma de inmovilidad, aviso voluntario de alerta, evacuación. En todos los casos las alarmas recibidas o enviadas son gestionadas por los operadores del centro de control de planta.

En 2021 se han incorporado nuevas mejoras al proyecto. Por un lado, una nueva versión del programa permite que este se active automáticamente cuando detecta el perímetro de planta (tanto la propia como otro

centro de trabajo). Esta implementación representa un cambio sustancial en el proceso, dado que aumenta el número de personas con acceso. Paralelamente, se implementa dentro de la app un sistema de mensajería instantánea para situaciones de emergencia. Se han creado mensajes predefinidos desde la sala de control. La persona trabajadora debe aceptar el mensaje y dirigirse al punto de encuentro o de confinamiento, lo que facilita el recuento de personas, en caso de emergencia. También se han comprado 16 unidades de pulsera para trasladar el sensor de movimiento al movimiento del brazo y así evitar “falsas alarmas” cuando el móvil está en reposo o en el bolsillo.

## Drones aplicados al sector del agua

El departamento de Innovación de Agbar ha desarrollado un servicio con tecnología dron para inspeccionar espacios de difícil acceso y confinados en las redes de agua y saneamiento. Entre otras ventajas, permite inspeccionar todo tipo de infraestructuras (tuberías, galerías subterráneas, chimeneas, estaciones de bombeo, puentes grúa...); realizar un seguimiento en tiempo real e interactivo del servicio a través del piloto del dron; minimizar el riesgo para las personas que participan en las inspecciones; reducir el tiempo de despliegue y recogida de equipos; reducir los costes de inspección y seguimiento de obras; evitar la interrupción de servicios y procesos industriales, y obtener un vídeo térmico para evaluación de la huella térmica de equipos electromecánicos.

## Herramientas digitales para mejorar las visitas de seguridad y salud

En el Grupo Agbar hemos puesto en marcha una aplicación de móvil o tablet para mejorar las visitas de SSL por parte de los miembros de los comités de Dirección. La nueva herramienta digital supone un gran avance respecto a la elaboración tradicional en soporte papel:

- Favorece la visión compartida de la seguridad y salud mediante estándares Agbar.
- Simplifica la gestión: automatización seguimiento de acciones.
- Permite el seguimiento y control de indicadores/objetivos.
- Se reduce la probabilidad de que se produzcan daños a la salud de las personas.
- Establece sinergias positivas en otros ámbitos de gestión: Desarrollo Sostenible, seguridad operacional, etc.
- Es respetuosa con el medio ambiente, ya que evita el uso del papel.

# Trabajando por la salud de las personas

## Programa de hábitos saludables

El compromiso de Agbar por construir un proyecto corporativo saludable pasa por su Programa de Hábitos Saludables. Este proyecto, iniciado en 2013 en la sede de Barcelona, se ha extendido gradualmente a todas las empresas del Grupo en el territorio.

Durante la pandemia, hemos focalizado nuestra atención en acciones para reforzar el ámbito de la salud emocional, como complemento de las evaluaciones de riesgos psi-

cosociales. Entre ellas, destaca la creación de una unidad de soporte psicoemocional dirigida a todo el personal, tanto a nivel individual como colectivo, que presta sus servicios en instalaciones consideradas críticas por el Gobierno y a profesionales en situación de teletrabajo. También se han organizado consultas psicológicas *online*, así como soporte psicológico presencial en las principales sedes de la empresa para tratar temas tanto laborales como extralaborales. Paralelamente, la compañía ha impartido talleres y jornadas, tanto en formato *online* como presencial, sobre temas rela-

cionados con el bienestar emocional y talleres de gestión emocional para grupos de trabajadores y trabajadoras, junto con el área de seguridad y salud laboral, de afrontamiento de la salud emocional ante la situación de pandemia, así como de gestión de la incertidumbre y adaptación a los cambios.

En la actualidad 73 empresas participan en el Programa de Hábitos Saludables para fomentar un estilo de vida saludable. Así, facilitan el acceso de su plantilla a servicios médicos y de cuidado de la salud no

relacionados con el trabajo mediante seguros privados de salud, el programa Flexinómina o gimnasios para el personal. Se realizan asimismo campañas de hábitos saludables relacionados con la alimentación; contra el hábito de fumar; realización de ejercicios físicos, etc. cuya información, expuesta en nuestras instalaciones, es accesible y beneficia también al personal externo con el que trabajamos día a día.



El programa se centra en tres ámbitos

**Salud física:** disminuir hipercolesteremia, riesgos cardiovasculares, tabaco y gripe.

**Salud emocional:** disminuir ansiedad y estrés, mejorar estabilidad emocional familiar 0-6 años.

**Alimentación y nutrición:** disminuir colesterol y materias grasas en alimentación.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Entornos seguros y saludables

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



### Apoyo psicoemocional a toda la plantilla

→ Elaboración y difusión de documentos de soporte: *Recomendaciones psicoemocionales para el personal de operaciones* y *Recomendaciones para el teletrabajo saludable*.

→ Publicación de noticias y artículos sobre salud física, nutricional y emocional en la Plataforma de Hábitos Saludables.

### Consejos de salud

En septiembre de 2021 se celebró la Jornada Día de la Salud "Trastornos Musculoesqueléticos", en la que se emitieron varios vídeos *online* sobre micropausas y calentamientos previos a la actividad laboral, además de la aplicación de cuestionarios sobre el tema en los diferentes centros, que fueron liderados por un experto en salud.

COMPROMISO CON  
LA SOCIEDAD

Entornos seguros y  
saludables

## ANEXOS

- Salud y seguridad en el trabajo
- Datos significativos sobre seguridad y salud
- Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional
- Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones
- Formación en materia de seguridad y salud laboral
- Análisis de absentismo
- Horas de absentismo

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés  
16. Seguridad y salud laboral

↗ **Materialidad**

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**PROTECCIÓN** Las golondrinas construyen sus nidos en sitios de difícil acceso, ahuyentan a gatos y rapaces volando muy cerca de ellos o se asocian en grandes bandadas para proteger a sus polluelos. En Agbar protegemos la salud de nuestros trabajadores y de todos los consumidores.



**2021**  
EN UN  
ZOOM

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

# Innovación con impacto

# Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	9. INNOVACIÓN
	Superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados y desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.

con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**29,5 M€**  
invertidos en I+D+i.



**69,4%**

de la inversión destinada a proyectos de digitalización, ambientales y sociales.



**457**  
proyectos de I+D+i de ejecución directa.



Colaboración con *start-up* y centros tecnológicos:

**78**

proyectos piloto o pruebas de concepto.



**252**  
profesionales.



## Contribuimos a los ODS

Con modelos innovadores y de colaboración como Cetaqua y Dinapsis contribuimos al ODS 9, poniendo el foco en la meta 9.4 para hacer más sostenibles las industrias, promoviendo tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales.



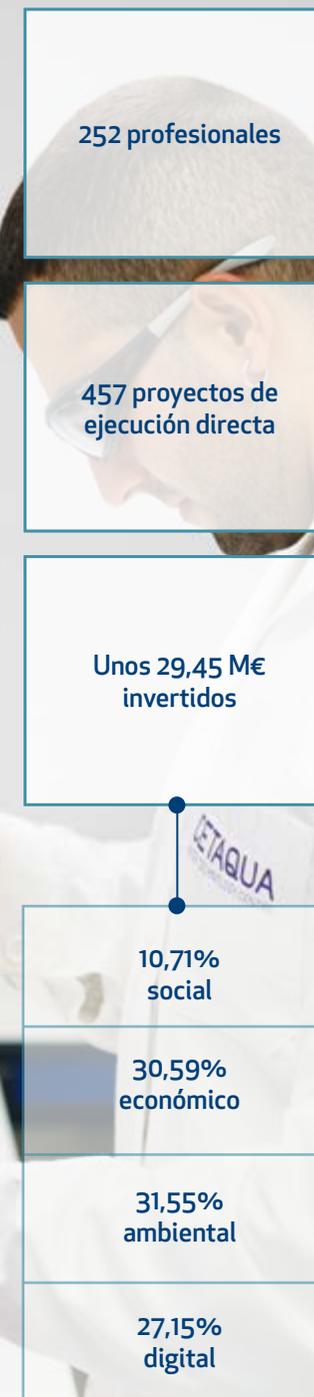
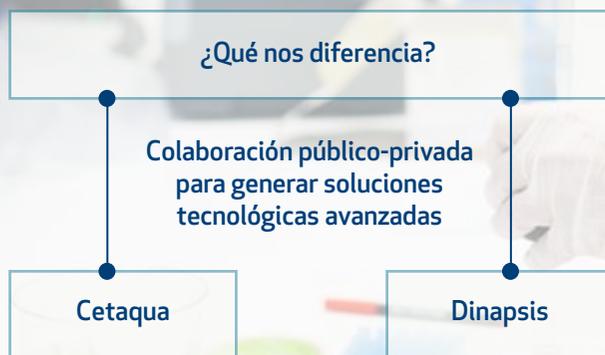
ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

La innovación nos permite llegar a nuevas soluciones asegurando que se consiguen de una manera rápida (*agile*), orientada a la ciudadanía (*customer centered*) e integrando conocimiento externo (*open*). A partir de estos valores, nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de *start-up*, administración pública y otras empresas. Un motor que, además, nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

Orientamos nuestra capacidad de reinención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno. Y lo hacemos en base a:

- Contribuir al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.
- Capturar conocimiento, difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.
- Transformar las actividades apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



# Cetaqua

Cetaqua es un modelo pionero de colaboración público-privada creado para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales. Este modelo, que integra Administración, universidad y empresa, se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y al medio ambiente, con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad.

Los proyectos de Cetaqua impactan en los diferentes objetivos de nuestro plan estratégico RGP y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe. Estos ámbitos son:

- **Biofactoría y recuperación de recursos:** soluciones para transformar las plantas de tratamiento en biofactorías (instalaciones eficientes para la obtención de agua, energía y materiales).
- **Gestión de infraestructuras críticas y resiliencia:** soluciones para una gestión y optimización de las infraestructuras del ciclo del agua frente a eventos naturales o intencionados.
- **Gestión de recursos hídricos:** soluciones avanzadas para la gestión integrada de los recursos hídricos.
- **Sostenibilidad ambiental, económica y social:** soluciones que aseguran el desarrollo sostenible y el bienestar de la ciudadanía.
- **Agua 4.0:** inteligencia artificial para el ciclo del agua y la sostenibilidad.

Desde nuestros centros en Barcelona, Galicia, Andalucía y Chile desarrollamos la innovación de forma transversal dentro de nuestra organización, implicando a distintas áreas e incentivando la colaboración de toda la plantilla. Los cuatro ejes que guían nuestro trabajo son: Industria 4.0, Ciudades verdes e innovación urbana, Innovación social y valor compartido y Nuevos horizontes.

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

Centros Cetaqua

# Dinapsis

La red de hubs Dinapsis despliega soluciones de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes. Ofrece colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030.

Los hubs Dinapsis tienen como objetivos:

- gestionar, en tiempo real, los servicios y activos relacionados con el ciclo integral del agua y la salud ambiental, vía los centros de control operativos;
- co-crear y desarrollar nuevas soluciones mediante la colaboración con terceros (*start-up*, universidades, administraciones, centros tecnológicos, empresas, etc.), vía los labs de innovación;
- establecer un contacto directo entre ciudadanía y empresas, vía los *showrooms*, donde se presentan todas las iniciativas y tecnologías vanguardistas desarrolladas junto con el ecosistema emprendedor de la región, con el objetivo de difundir la excelencia de la ciudad y el territorio. Además, pretenden sensibilizar a la ciudadanía sobre la gestión responsable del agua por medio de juegos, realidad aumentada y otros soportes de educación.

Dinapsis ofrece soluciones digitales enfocadas en tres áreas:

**Dinapsis for Water.** Soluciones digitales para optimizar el ciclo del agua

**Dinapsis for City.** Soluciones digitales para acelerar y mejorar la transición ecológica de las ciudades

**Dinapsis Circular Economy.** Soluciones digitales para ayudar a las industrias a ser más sostenibles

Actualmente existen nueve hubs Dinapsis a lo largo del territorio nacional. Cada uno de los hubs está especializado en una temática concreta atendiendo a la sensibilidad del territorio en el que se ubica, actuando como acelerador de innovación en el ecosistema local.

Durante el año 2021 se han puesto en marcha nuevos hubs, uno en Costa del Sol, especializado en resiliencia hídrica y neutralidad en carbono, y uno en Albacete, especializado en estrés hídrico y desarrollo territo-

rial. Se suman a los ya existentes en: Barcelona, especializado en agua resiliente y la Internet de las cosas (IoT), para combatir el cambio climático; Benidorm, especializado en gestión urbana del agua e infraestructuras verdes y azules; Canarias: Gran Canaria y Tenerife, especializados en agua desalada y turismo sostenible; Madrid, especializado en recursos hídricos y salud ambiental; Región de Murcia, especializado en los usos del agua y riesgo climático, y Valencia, especializado en industria sostenible y economía circular.

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto



Centros Dinapsis

## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19



### REVEAL y CITY- SENTINEL, detección del virus en aguas residuales

Desde principios de 2020, Agbar se involucró en la detección de material genético del SARS-CoV-2 en el ciclo integral del agua. Con esta finalidad surgió el proyecto REVEAL, liderado por Cetaqua junto con la experiencia de Labaqua, Aigües de Barcelona y varias universidades, que demostró la ausencia de material genético del virus en la captación de plantas potabilizadoras o agua regenerada. Sin embargo, sí se detectó dicho material genético en el influente de las EDAR que trataban el agua en zonas afectadas por la COVID-19. Este estudio se convirtió en una herramienta de vigilancia epidemiológica de la infección según el grado de prevalencia de la enfermedad en una población. Asimismo, se desarrolló la plataforma COVID-19 CITY SENTINEL, liderada por Aquatec, para monitorizar la evolución del virus en aguas residuales y anticiparse a la aparición de posibles nuevos brotes en la población. Esta plataforma se basa en los criterios epidemiológicos y socioeconómicos, y está dirigida al gestor público para proveerle de visualización gráfica de datos y mapas dinámicos de los municipios, clasificados según zona de influencia para facilitar la trazabilidad del origen del SARS-CoV-2.

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

## EN CLAVE DE ALIANZAS



9

### Big data y aprendizaje reforzado para la gestión de la red

Aigües de Barcelona y el Barcelona Supercomputing Center (BSC) mantienen un acuerdo para investigar y desarrollar tecnologías de *big data* y *machine learning* aplicadas al ciclo integral del agua. El primer proyecto se basa en nuevas aplicaciones de la inteligencia artificial para el control eficiente de las redes de agua e investiga el uso de sistemas *software* de aprendizaje por refuerzo para determinar su capacidad de operar sistemas de control de redes de agua de manera autónoma. El objetivo del proyecto es evaluar e identificar valor en el uso de técnicas de aprendizaje profundo por refuerzo (Deep RL) y validar la capacidad de los agentes para asignar consignas de gestión de una red que igualen el rendimiento conseguido por los operadores. El equipo técnico del proyecto está constituido por investigadores en inteligencia artificial del BSC y de Cetaqua, y los casos de uso de entrenamiento y pruebas se realizan en Aigües de Barcelona.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



9

### Compra pública de innovación

La compra pública de innovación (CPI) es un procedimiento administrativo de contratación mediante el que un comprador público puede licitar la contratación de productos innovadores o servicios de I+D+i que mejoren sus procesos o los servicios que la Administración presta a la ciudadanía. Dicho proceso fomenta y potencia el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas por parte de centros de investigación, *start-up* o empresas consolidadas, bajo un marco de igualdad de oportunidades y competencia. La CPI no supone un nuevo proceso para la adjudicación de contratos, ya que esta se mantiene bajo las mismas modalidades, impactando de forma positiva tanto en el sector público-privado como en las regiones y

eliminando uno de los frenos más importantes de la innovación: la paradoja proveedor-comprador. Durante 2021 Agbar ha participado en 10 proyectos de CPI, en los que las administraciones públicas manifiestan la necesidad de abordar diversos retos relacionados con el agua y el medio ambiente, como la gestión de espacios naturales o el control avanzado de los vertidos industriales. Durante este año hemos sido adjudicatarios de la compra pública precomercial de la Confederación Hidrográfica del Segura y el CDTI para el desarrollo de un sistema informático de apoyo a la toma de decisiones en la gestión del agua en el sistema integrado de explotación de la demarcación hidrográfica del Segura.

INNOVAMOS  
CON...



Watersen, la solución IoT para la detección de fraudes en la red de abastecimiento

Watersen es una solución de la Internet de las Cosas (IoT) para detectar el paso del agua en puntos críticos y sensibles de la red de abastecimiento de agua, como son las válvulas contra incendios. La detección de caudal se identifica mediante dispositivos no invasivos, capaces de capturar y recopilar sonidos *in situ*, que son comunicados y tratados en un acceso seguro dentro de la nube para un análisis posterior.

El dispositivo identifica los eventos anómalos que puedan suponer un mal funcionamiento o fraude a la red de abastecimiento y avisa a los operarios expertos de detecciones del flujo de agua. El valor diferencial de esta solución reside en el coste reducido y la movilidad de la instalación, que permite ampliar el alcance de monitorización.

Los soluciones innovadoras de Agbar impactan en diferentes ámbitos de actividad y, por lo tanto, se reflejan a lo largo de todo el informe.

ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

EN CLAVE DE ALIANZAS

Go Seeds, la red de colaboración con *start-up*

Con el programa Go Seeds fomentamos la colaboración con *start-up* mediante el modelo de Venture Client: financiación de la realización de una prueba de concepto con el objetivo de validar la solución tecnológica propuesta por la *start-up*.

Durante 2021 hemos realizado pruebas de concepto con *start-up* españolas y del resto del mundo, con representación de Israel, Japón, Bélgica y Francia. Hemos reforzado nuestra participación en iniciativas de aceleración (Ship2B, AVAENSEN, Mobile World Capital) y se han lanzado programas específicos para temáticas o geografías de interés dentro del Grupo. Estos programas se han orientado a reforzar la relación con los ecosistemas innovadores de diferentes áreas en colaboración con actores públicos y privados.



Dinapsis Open Challenge

Dinapsis Open Challenge es un programa de innovación abierta que busca conectar a emprendedores y *start-up* con el ecosistema de innovación de un territorio, incluyendo administraciones públicas, asociaciones y empresas.

Durante el primer semestre de 2021 se ha organizado una primera edición en Dinapsis Benidorm, con un reto centrado en turismo. Como premio, las *start-up* ganadoras Ciclogreen y Green Urban Data han iniciado proyectos piloto en los municipios de Benidorm y Finestrat. La segunda edición ha tenido lugar en Dinapsis Región de Murcia durante el segundo semestre del año, con retos en torno a los eventos climáticos extremos, la optimización del consumo de agua y las aguas residuales.

Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés 9. Digitalización y uso de tecnologías inteligentes

➔ Materialidad

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



ACCIÓN AMBIENTAL

Innovación con impacto

**INTERCONEXIÓN** Los líquenes son organismos excepcionalmente resistentes a las condiciones adversas, pues aprovechan al máximo las habilidades de sus dos componentes: la resistencia del hongo a la radiación solar y la capacidad de fotosíntesis del alga. En Agbar promovemos la interconexión entre personas y capacidades para favorecer la innovación.

**2021**  
EN UN  
ZOOM

GOBERNANZA

Las alianzas como motor

# Las alianzas como motor

# Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

## Alineamos nuestros objetivos...

REWATER GLOBAL PLAN 2017/2021	10. ALIANZAS COMO MOTOR
	Seleccionar el 85% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.

## con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



**97%**

de nuestros proveedores estratégicos ubicados en España,

**2%** en el resto de Europa.



**45,4%**

del volumen de compra total realizada a pymes.



**4,3 M€**

invertidos, desde 2020, en mascarillas, test serológicos y otros elementos necesarios para garantizar el servicio en el contexto de la COVID-19.



**78,5%**

de nuestro volumen de compra a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios de DS.



Participamos en unas

**240** asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.



**1,3 M€**

en compras a proveedores de economía social y solidaria.



## Contribuimos a los ODS

Con un ecosistema de alianzas que marca nuestra forma de trabajar contribuimos al ODS 17, poniendo el foco en la meta 17.17 de promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.



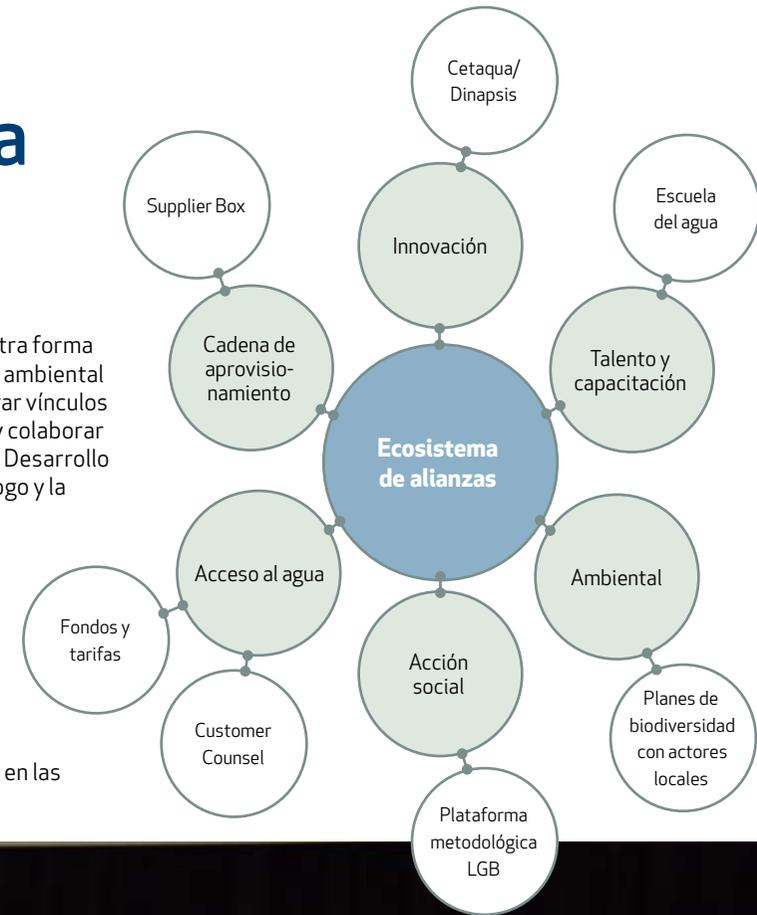
# Las alianzas, nuestra forma de trabajar

102-40; 102-42

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar, pues constituyen un motor social, ambiental y económico. Las alianzas nos permiten generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.

En el Grupo contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento, y apostamos por las alianzas para unir esfuerzos y avanzar hacia un pacto social que, basándose en la solidaridad, la ocupación de calidad y la reconstrucción verde, haga posible una recuperación económica sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada:



## Las alianzas en nuestra cadena de valor

Nuestras singularidad y posicionamiento como empresa –líderes en el sector del agua y con un elevado potencial de compra– determinan en gran medida nuestro panel de proveedores. Este liderazgo se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite generar un ecosistema más social y sostenible. Por ello, nos relacionamos con fabricantes y suministradores de primera línea a nivel nacional e internacional, sin olvidarnos de fomentar el desarrollo de la comunidad local.

Nuestro panel de proveedores está formado por empresas (fabricantes y distribuidores) referentes en los sectores en los que operan que cumplen nuestros requerimientos de sostenibilidad y calidad, pero también por empresas locales que nos ofrecen un excelente servicio y dan respuesta a nuestras necesidades.

La compra se concentra en torno a 5.000 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de unos 580 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en nuestro negocio, los proveedores estratégicos, se observa un reparto de la cuota del gasto del 75% de proveedores de servicios y el 25% de bienes/productos.

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social. En la política de compras de Agbar se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo. La política de compras es de obligado cumplimiento para todos los centros de actividad y personal de las empresas o sociedades del Grupo que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

En Agbar consideramos estratégicos aquellos proveedores que suministran productos y/o servicios dentro del perímetro gestionado por compras de carácter estratégico con un volumen de facturación anual superior a 100.000 euros.

97%

La mayoría de los proveedores estratégicos con los que trabajamos (alrededor de un 97%) están ubicados en España, un 2% en el resto de Europa, y un 0,92% fuera de Europa.



25%

Proveedores de bienes/  
productos

75%

Proveedores de servicios

Proveedores estratégicos

## Selección equitativa

102-9

En Agbar apostamos por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular. El objetivo previsto en el RGP 2017-2021 es que el 85% del volumen de compra a proveedores estratégicos se haya seleccionado teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad. Los criterios de sostenibilidad que solicitamos a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de Sostenibilidad" integrado en nuestro registro de proveedores. Consta de tres grandes bloques: Gobierno de la organización, Aspectos sociales y comunidad, y Aspectos ambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score Sostenibilidad. Durante 2021

78,5%

El porcentaje de volumen de compra a proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2021 es del 78,5%.

hemos actualizado el procedimiento de homologación de proveedores, con una nueva matriz de riesgo que determina el nivel de registro y homologación. También hemos revisado y actualizado el procedimiento de evaluación de proveedores, incorporando nuevos criterios que nos permiten tener una visión más amplia del servicio prestado por nuestros proveedores (nivel de homologación, cumplimiento ESG, certificados técnicos de productos, encuesta, etc.).

En términos contractuales y legales, desde el Grupo queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2021, el 73% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.



## NUESTRA RESPUESTA ANTE LA COVID-19

Hemos realizado sesiones con los proveedores para valorar cómo les ha afectado la crisis e impulsar ideas o proyectos conjuntos adaptados a la nueva realidad, como el mantenimiento a distancia de equipos mecánicos mediante tecnología o la impulsión de productos que faciliten la telelectura. También hemos focalizado en proveedores locales la compra de mascarillas.



## INNOVAMOS CON ...



### SupplierOn

En el último trimestre de 2021 hemos finalizado el despliegue de SupplierOn, la nueva herramienta para el alta, modificación y homologación de proveedores. Se trata de una herramienta única para toda la organización que permite mejorar el control de nuestros proveedores, identificando el riesgo y su nivel de homologación. El desarrollo y la puesta en marcha de SupplierOn ha hecho posible la implementación y digitalización del nuevo procedimiento de homologación de proveedores.

### Supplier Box

El portal de proveedores ofrece información de interés para nuestros proveedores. Durante 2021 hemos incrementado el número de proveedores que pueden acceder al área privada, lo que les permite consultar *online* el estado de pago de sus facturas. Además, hemos desarrollado una nueva funcionalidad, en la zona privada del proveedor, con la opción de crear y enviar sus facturas en formato electrónico.

### Tecnobox

Esta herramienta permite la homologación y consulta de las certificaciones técnicas y aptitud sanitaria de los materiales de red y contadores de agua, en una plataforma abierta a los proveedores. Hemos implementado un plan de acción para la creación e introducción de materiales y certificaciones en la plataforma, y se ha alcanzado una cobertura superior al 85% de los materiales instalados en nuestras redes de distribución.

### Cuestionario ESG Achilles Repro

Hemos trabajado en la actualización y definición del nuevo cuestionario ESG (Environmental, Social and Governance) integrado en el registro de proveedores de Achilles Repro, con el objetivo de actualizar y poner el foco en el bloque ESG y conocer el estado de nuestros proveedores en esta materia. Más del 80% de nuestros proveedores registrados han completado dicho cuestionario.

## Nuestro Plan de Diálogo

102-43

GOBERNANZA

### EN CLAVE DE ALIANZAS



#### Diálogo como vía hacia el modelo de economía circular

En Agbar hemos promovido alianzas con proveedores mediante la Sesión de Diálogo para avanzar en modelos de economía circular en la cadena de suministro. En 2021 hemos actualizado la Estrategia de Compra Sostenible y actualizado el indicador de sostenibilidad en compras, que está formado por iniciativas específicas con proveedores como la compra de energía verde, política de viajes, transformación del parque móvil con vehículos más sostenibles en emisiones, y reciclaje y recuperación de áridos, entre las más relevantes. En línea con el compromiso de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestra cadena de valor, estamos llevando a cabo acciones con proveedores.

Las alianzas como motor

## Promoción de la compra social y local

Desde el Grupo valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección. Entendemos la gestión de la cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, no solo en el ámbito de grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, sino también contribuyendo al desarrollo de la economía local. Por ello, hemos llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local con el fin de reforzar, en la medida de lo posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

En este sentido, apostamos también por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, por cuyo motivo incluimos en nuestros criterios la promoción de centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando la contratación de organizaciones que, además de favorecer la integración de colectivos con dificultades en la inserción laboral, estén próximas al territorio donde operamos.

1,3 M€

En 2021 hemos destinado más de 1,3 M€ en compras a empresas con valor social.



## El Pacto Social, una alianza hacia la gestión sostenible y solidaria del agua

Desde Agbar hemos propuesto establecer un pacto social en los diferentes municipios donde operamos para dar respuesta a los nuevos retos sociales y económicos derivados de la crisis sanitaria, sin olvidar la crisis climática, y contribuir así a garantizar una recuperación económica sostenible. Por ello, proponemos un modelo de gestión del agua que contribuya a la recuperación económica mediante la transición ecológica hacia un modelo más sostenible, resiliente e inclusivo que mejore la calidad de vida y proteja a las personas, especialmente a las más vulnerables.

El Pacto Social propuesto por Agbar se basa en tres ejes:

- **La solidaridad**, para no dejar a nadie atrás, garantizando el acceso al agua a todas las personas y reduciendo las desigualdades, promoviendo así una sociedad más justa.
- **La ocupación de calidad**, invirtiendo en formación, en desarrollo de talento y combatiendo la precariedad laboral.
- **La reconstrucción verde**, alineándonos con acciones de la Unión Europea como los Fondos Europeos o el Pacto Verde Europeo, con el objetivo de impulsar la transición ecológica.

El Pacto Social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que permitirá movilizar recursos financieros y ejecutar las inversiones necesarias para garantizar los niveles de bienestar.

Iniciado y promovido desde Aigües de Barcelona en 2020, durante el año 2021 Agbar ha desplegado 25 pactos sociales en 10 comunidades autónomas, todos ellos basados en la cooperación y el diálogo que se establece mediante mesas de trabajo con los principales grupos de interés locales, como entidades del tercer sector, administraciones públicas, universidades, centros educativos, asociaciones (del sector ambiental, cultural, vecinales, de comerciantes, empresarios...), organizaciones sindicales o entidades de promoción económica e innovación.



## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Proyecto Territorio Social

El Proyecto Territorio Social es un nuevo programa de Aigües de Barcelona que impulsa la cocreación de iniciativas de transformación social en el territorio, siguiendo las premisas del Pacto Social. Se trata de un proyecto propio de alto impacto social cualitativo, de dos años de duración, cofinanciado con los ayuntamientos, que tiene como objetivo luchar contra el paro de larga duración de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, con una clara orientación a la mejora de sus oportunidades de empleo.

En 2021 se han iniciado tres programas en los municipios de Viladecans (barrio de la Montserratina), Gavà (barrios de Can Espinós y Ausiàs March) y Sant Feliu de Llobregat (barrio de Can Calders), con los que se ha llegado a una media de 300 hogares por municipio.

74

En Aigües de Barcelona, durante 2021 se han llevado a cabo 74 mesas de trabajo del Pacto Social con los ayuntamientos: 9 mesas en el eje de solidaridad, 24 de empleo y 30 de reconstrucción verde.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### El Pacto Social en la provincia de Ourense

AquaOurense, empresa mixta formada por Viaqua y la Diputación Provincial de Ourense, ha promovido en 2021 el Pacto Social de Ourense en toda la provincia (exceptuando la capital), que establece las líneas estratégicas de actuación para paliar las necesidades de ayuntamientos medianos y pequeños, como es el acceso a servicios más digitales y tecnológicos y situarse al mismo nivel que las grandes ciudades. Estas alianzas son clave para una reconstrucción verde y justa, y para la transformación digital. Las tres mesas de trabajo constituidas –solidaridad, empleo y reconstrucción verde– cuentan con la participación de entidades como la Confederación de Empresarios, Cruz Roja, Caritas, Banco de Alimentos, Once, Rios Limpos, Amigos da Terra, Universidad, Fegamp, Xunta de Galicia, etc.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Proyecto ONA

El proyecto ONA, desarrollado por Aigües de Barcelona con Creu Roja Catalunya y Tándem Social, forma parte del Plan de Acción Social de la compañía y, como el resto de proyectos que lo conforman, está destinado a personas en situación de vulnerabilidad del área metropolitana de Barcelona.

El proyecto tiene vocación transformadora, pues busca provocar cambios significativos y duraderos en la vida de las personas participantes en el programa: no solo contribuyendo a la mejora de su ocupabilidad –a través de itinerarios pre-laborales o laborales y acompañándolas en el camino de la inserción laboral– sino también mejorando su empoderamiento –con refuerzo psicológico, *coaching* y *mentoring*– incluyendo asimismo una dotación económica para cubrir necesidades básicas a medida, que refuerzan y garantizan la permanencia de las personas participantes en el programa. Todo ello a fin de que las personas que han participado puedan dejar de depender de esta bonificación al tener unos ingresos suficientes que les permitan una vida digna.

## Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social

El Consejo Asesor de Participación, Transparencia y Acción Social de Agbar ha presentado en 2021 sus aportaciones para afrontar los retos de la gestión del agua ante la emergencia climática, con compromiso social y en el marco de la pandemia de la COVID-19. Este órgano, que constituye una iniciativa pionera en el entorno empresarial, se compone de quince personas externas a la compañía y referentes en distintos ámbitos que durante dos años de trabajo han trazado una serie de recomendaciones para avanzar en los retos que afronta la compañía.

El Consejo ha concluido su actividad con la presentación de propuestas en torno a tres ejes:

- la **respuesta a los retos medioambientales**, especialmente desde la gestión del agua y la transformación de las depuradoras en biofactorías,
- la **creación de un hub sobre conocimiento del agua** en Barcelona, que genere ocupación, sea un espacio abierto a la ciudadanía y posicione la capital catalana como ciudad de referencia en la actuación contra el cambio climático, y
- el **despliegue del Pacto Social como propuesta para transformar el modelo** de gestión del agua y responder a los retos actuales.

## EN CLAVE DE ALIANZAS



### Vasos solidarios

Un año más, con motivo del Día Internacional de la Solidaridad, hemos lanzado una campaña en Twitter para promover la participación ciudadana en una causa solidaria. Así, por cada foto de un vaso compartida con el hashtag #VasosSolidarios, hemos aportado un euro para destinarlo a los damnificados por las erupciones del volcán en La Palma y ayudar a la recuperación de la zona tras los efectos tanto medioambientales como sociales provocados por la erupción.



En España establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. Así, estamos adheridos a unas 240 asociaciones –como AEAS, Associació Catalana Amics de l'Aigua, ASAC, WFN, CSIC, AGA, Cámara de Comercio de España, EsAgua, Fundación COTEC para la Innovación, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@Network, Mas Bussines (LBG) y Volutare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

### EN CLAVE DE ALIANZAS



#### Creando sinergias entre empresas en torno a la Agenda 2030

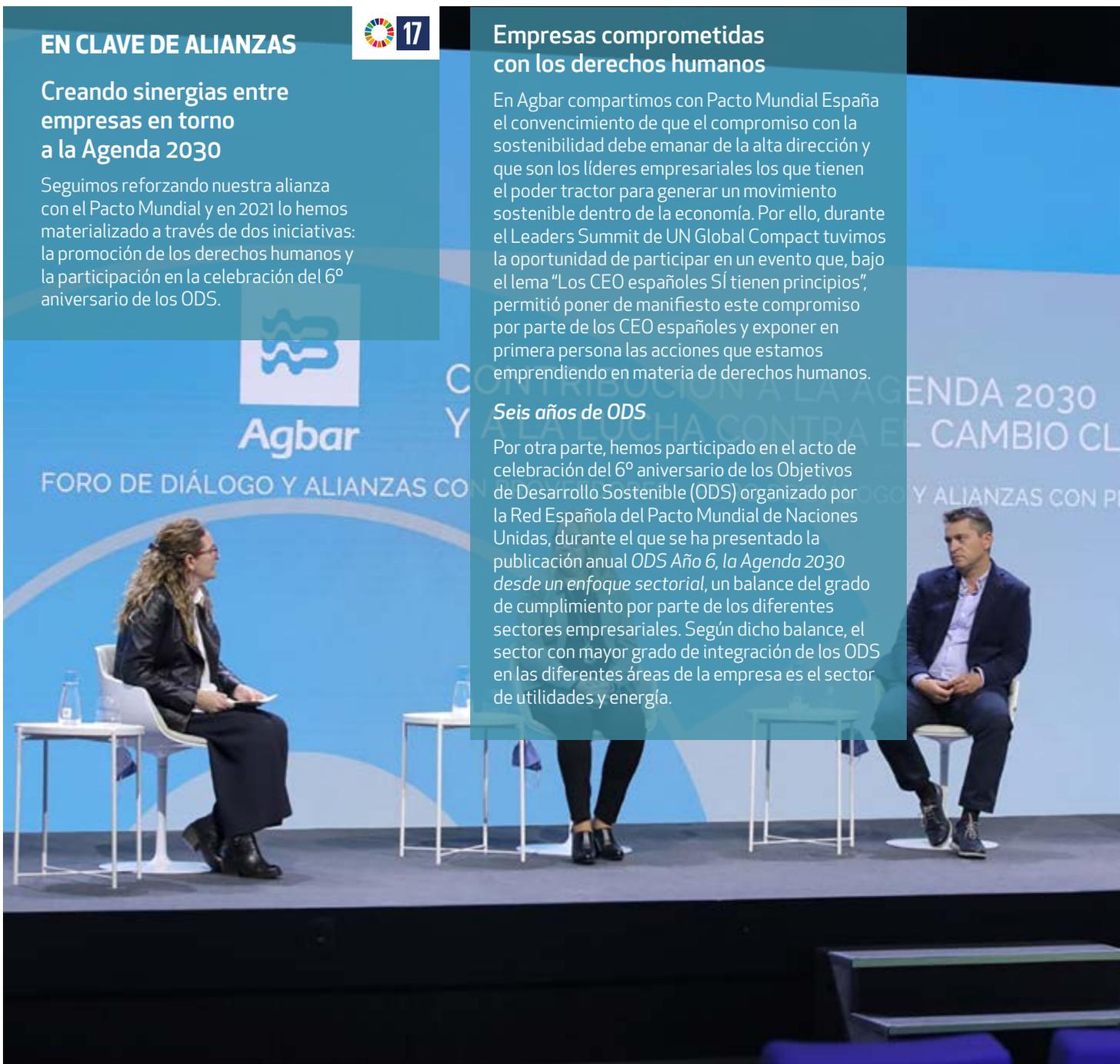
Seguimos reforzando nuestra alianza con el Pacto Mundial y en 2021 lo hemos materializado a través de dos iniciativas: la promoción de los derechos humanos y la participación en la celebración del 6º aniversario de los ODS.

#### Empresas comprometidas con los derechos humanos

En Agbar compartimos con Pacto Mundial España el convencimiento de que el compromiso con la sostenibilidad debe emanar de la alta dirección y que son los líderes empresariales los que tienen el poder tractor para generar un movimiento sostenible dentro de la economía. Por ello, durante el Leaders Summit de UN Global Compact tuvimos la oportunidad de participar en un evento que, bajo el lema “Los CEO españoles Sí tienen principios”, permitió poner de manifiesto este compromiso por parte de los CEO españoles y exponer en primera persona las acciones que estamos emprendiendo en materia de derechos humanos.

#### Seis años de ODS

Por otra parte, hemos participado en el acto de celebración del 6º aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) organizado por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, durante el que se ha presentado la publicación anual *ODS Año 6, la Agenda 2030 desde un enfoque sectorial*, un balance del grado de cumplimiento por parte de los diferentes sectores empresariales. Según dicho balance, el sector con mayor grado de integración de los ODS en las diferentes áreas de la empresa es el sector de utilidades y energía.



## EN CLAVE DE ALIANZAS

### Junta General de Grupos de Interés

En 2021 ha tenido lugar la primera Junta General de Grupos de Interés de Agbar, un innovador encuentro participativo para rendir cuentas con nuestros grupos de interés y que ha puesto en valor la participación activa de diferentes entidades con las que colaboramos allí donde estamos presentes y la importancia de las alianzas para abordar los retos actuales. Este encuentro participativo se desarrolló en tres ejes:

#### *Compromiso con la solidaridad*

Con la participación de entidades del tercer sector, en el encuentro se puso de manifiesto la importancia de la colaboración público-privada para poder avanzar en iniciativas sociales, en momentos en los que se ha cronificado la desigualdad, y dar cobertura a las personas en situación de vulnerabilidad. Asimismo, y en la línea de frenar el aumento de la brecha digital de los colectivos en situación de vulnerabilidad, se compartieron proyectos pioneros en la atención de clientes con discapacidad.

#### *Compromiso con la ocupación*

En la Junta se abordó también el compromiso de la compañía con la ocupación de calidad. Entre otras cuestiones, se trató la importancia del impulso de la empleabilidad para luchar contra las desigualdades –no

solo con la plantilla, sino también en relación con la cadena de proveedores– así como los esfuerzos realizados durante la pandemia para preservar la protección del personal de Agbar y garantizar el suministro a la ciudadanía.

#### *Compromiso con la reconstrucción verde e inclusiva*

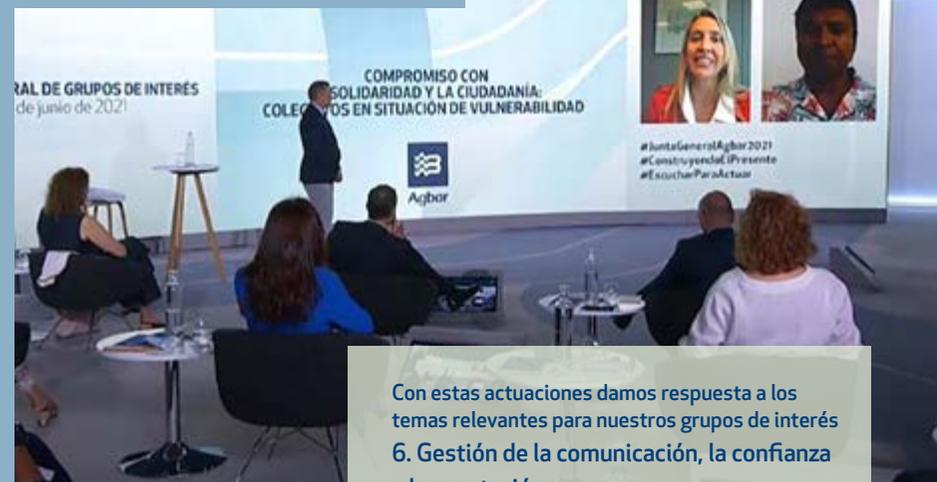
Se plantearon los requisitos para desarrollar el ecosistema tecnológico y se compartieron referencias de proyectos de innovación como City Sentinel para la monitorización de la evolución de la COVID-19 en las aguas residuales. En el marco de la lucha contra el cambio climático, se expusieron algunas de las iniciativas que lidera la compañía en este ámbito, como los proyectos para el incremento de la resiliencia de los territorios.

En colaboración con todas las entidades representadas, desde Agbar proponemos un pacto social en los diferentes municipios donde operamos para responder a los principales desafíos que afrontamos actualmente como sociedad y contribuir a la recuperación tras la pandemia. El pacto social es una herramienta fundamental para avanzar en los retos de futuro y ayudar a la recuperación económica sostenible.



271

271 casos atendidos por el Customer Counsel, el 93% de los cuales con acuerdo consensuado.



Con estas actuaciones damos respuesta a los temas relevantes para nuestros grupos de interés

**6. Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación**

**7. Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público**

**Materialidad**

### Customer Counsel, generando confianza a través de la mediación

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, desde el Grupo se ha implantado en la organización la figura del Customer Counsel que, con objetividad y equidad, analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua. La actuación mediadora del Customer Counsel se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes.

Sus resoluciones son vinculantes para Agbar y voluntarias para los clientes. Es una figura independiente de las áreas de gestión del Grupo y vela por la objetividad en la mediación y la toma de decisiones. Asimismo, asegura la transparencia y confidencialidad en su gestión. La función de esta figura no es tan solo la resolución de conflictos, sino también formular recomendaciones a Agbar para la mejora en la calidad del servicio.

## Integramos los ODS en nuestro día a día

Este mensaje está recuperado de los FonDS, fondos de ordenador enviados a todos los profesionales de Agbar para reflexionar sobre nuestro papel en el planeta y en la sociedad.



**COOPERACIÓN** Las hormigas son capaces de levantar 20 veces su peso y cooperando en grandes grupos pueden transportar cargas mucho mayores, pero el éxito de sus recolecciones se basa en una sofisticada distribución de tareas; unas soportan la carga y otras indican el camino a seguir. En Agbar apostamos por la cooperación y las alianzas como motor para el desarrollo.



2021  
EN UN  
ZOOM

GOBERNANZA

Sobre nuestro informe

# Sobre nuestro informe

# Perfil del informe

[102-45](#); [102-49](#); [102-50](#); [102-54](#)

## GOBERNANZA

El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de interés de la compañía en referencia a las actuaciones de 2021.

En su elaboración se ha tenido en cuenta lo establecido por los GRI Sustainability Reporting Standards. En este sentido, se ha incluido un índice GRI para facilitar la localización de los contenidos especificados por los Estándares GRI.

Los Estándares GRI exigen que los esfuerzos en materia de sostenibilidad no queden reducidos a políticas aisladas, sino que formen parte de una estrategia integral, muy en línea, por tanto, con la estrategia que lleva a cabo la compañía mostrando su voluntad de diálogo y transparencia.

Asimismo, en la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo a finales de 2020, donde se ha evaluado el impacto de la COVID-19 en la organización. Los resultados de este análisis de materialidad pueden ser consultados en el apartado "Materialidad".

[Accede al Índice de contenidos GRI](#)

## Sobre nuestro informe

100%

El alcance de este informe representa el 100% de la compañía en España.

## Verificación externa

El presente documento ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y el alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido por la norma ISAE 3000 y la norma AA1000 Assurance Standard (AA1000AS v3 2020).

Asimismo, se ha revisado el seguimiento de los principios, por parte de la compañía, de la norma AA1000 AccountAbility Principles (2018) - AA1000AP (2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de interés sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad y en base a los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

[Accede al Informe de revisión independiente](#)

## Alcance de la información

[102-45](#)

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia pertenecientes a la compañía y gestionadas dentro del ámbito nacional.

[Sociedades](#)

## Niveles de calificación

Por un lado, este informe ha sido elaborado de acuerdo con los Estándares GRI: Opción Esencial.

Asimismo, el informe ha sido revisado de forma independiente y se ha efectuado una revisión con un alcance de aseguramiento limitado para los contenidos referenciados en el Índice de contenidos GRI del Informe de Desarrollo Sostenible 2021 que figura en este apartado.

## Contacto

[102-53](#)

El presente informe de Desarrollo Sostenible ha sido elaborado y coordinado por la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Agbar y apoyado por el Comité de Desarrollo Sostenible (CDS). El CDS es un comité multisectorial y multifuncional que informa sobre sus actividades a la Dirección. El CDS promueve la generación de acciones que fomenten la responsabilidad corporativa en la compañía y coordina el seguimiento del REwater Global Plan.

Adicionalmente a este informe se publica el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual 2021 de la compañía y sociedades participadas del Grupo, que es formulado por el Consejo de Administración.

Para más información, se puede contactar con la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad a través de los siguientes medios:

- Dirección postal: Passeig de la Zona Franca, 48. 08038 Barcelona
- Email: [desarrollosostenible@agbar.es](mailto:desarrollosostenible@agbar.es)

# Materialidad

102-44; 102-46

El Informe *2021 en un zoom* tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

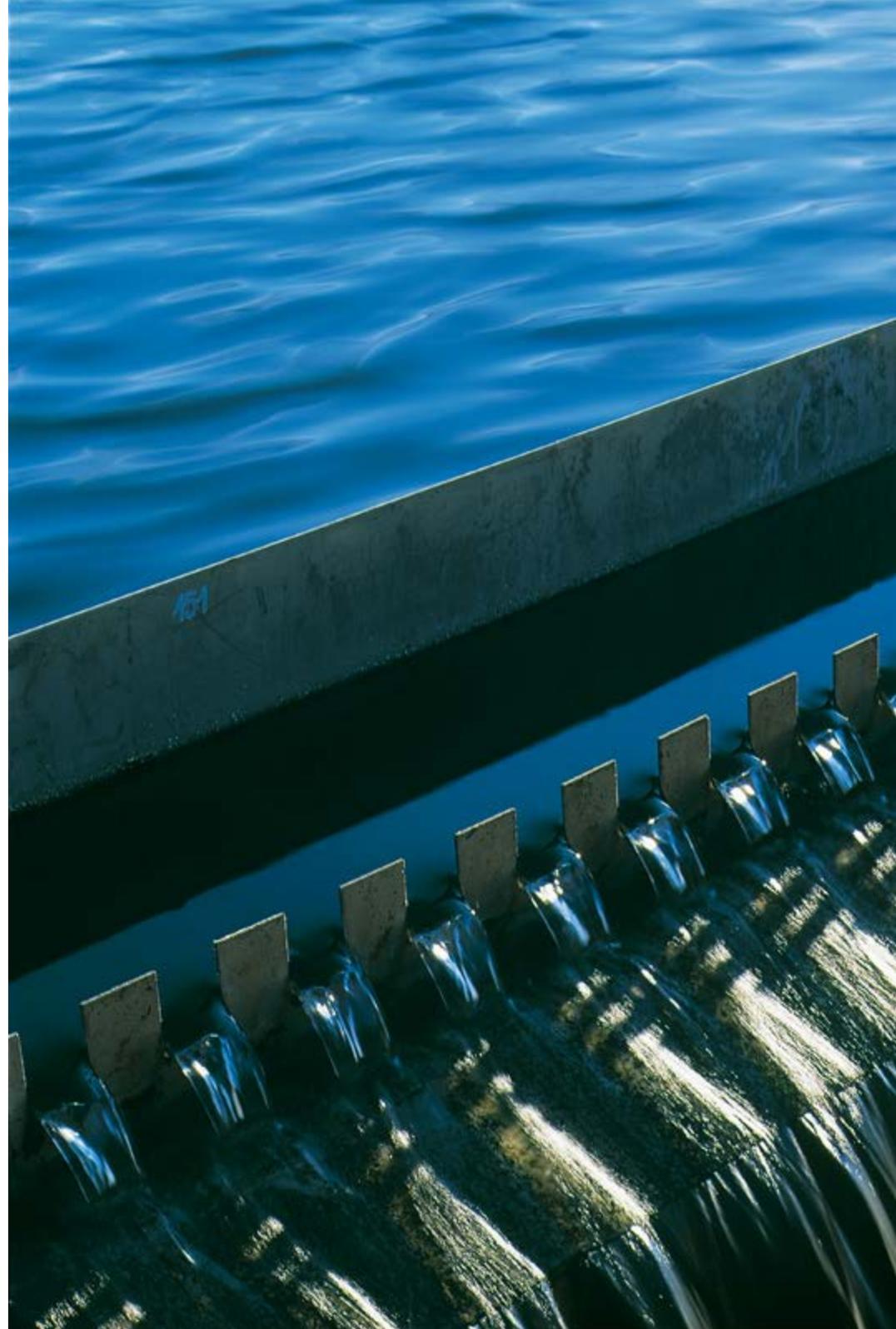
Según Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad se define como el umbral en el que los temas de sostenibilidad (o cualquier otro) se vuelven lo suficientemente importantes como para que se informe sobre ellos, así como el énfasis que se espera que se les dé en el informe según su nivel de prioridad.

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes –sobre los que deberemos reportar e informar– y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre temas no tan relevantes para la compañía).

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos aspectos relevantes y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad.

GOBERNANZA

Sobre nuestro informe



18	Calidad del agua potable	Suministrar agua de la más alta calidad a los usuarios, en cuanto a parámetros físico-químicos y de salud, así como sus propiedades organolépticas, incorporando tecnología puntera.
31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Promover las tarifas sociales para usuarios en situación de vulnerabilidad, así como otros mecanismos y alianzas que garanticen el derecho al agua.
16	Seguridad y salud laboral	Promover la salud y seguridad de los empleados propios y subcontratados y reforzar las actividades de prevención de riesgos laborales. Implantar medidas para prevenir cualquier contagio, especialmente en el contexto de una pandemia como la COVID-19, garantizando un entorno laboral seguro (distancias de seguridad, grupos de trabajo, instalación de dispensadores de gel, etc.).
22	Disponibilidad del agua	Implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyan a la optimización y el ahorro de agua, garantizando su suministro a largo plazo (especialmente en períodos de escasez).
19	Calidad del agua tratada	Mejorar continuamente la calidad de las aguas tratadas vertidas para su introducción al sistema hídrico con la mayor calidad físico-química y sanitaria, más allá de la legislación vigente y evitando que microplásticos y otros contaminantes lleguen al medio.
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Garantizar la calidad del agua y de los servicios para mantener la confianza y satisfacción del cliente/usuario, así como garantizar un canal de reclamaciones accesible y transparente.
6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Aplicar las mejores prácticas de <i>reporting</i> para la comunicación a nivel corporativo y de los territorios, incluido los Informes Anuales financieros y no financieros, reforzando los canales de difusión y comunicación (web corporativa, redes sociales, etc.).
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Integrar las tecnologías inteligentes y las TIC para mejorar la gestión del agua ( <i>smart technologies</i> y apoyo al desarrollo de las <i>smart cities</i> ).
4	Ética e integridad	Garantizar el cumplimiento de la legislación ( <i>compliance</i> ), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía.
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Fomentar las colaboraciones entre el sector privado y público para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios, así como participar de forma proactiva en el debate sobre la gestión público-privada del ciclo integral del agua.
26	Residuos y economía circular	Acelerar la transición hacia una economía circular a través de la reutilización del agua, la reducción de la generación de residuos, su valorización y el desarrollo de nuevas soluciones.
23	Adaptación al cambio climático	Gestionar los riesgos físicos, regulatorios y reputacionales derivados del cambio climático (períodos de sequía, inundaciones, etc.) que podrían afectar tanto a las infraestructuras como a las operaciones y actividades de la compañía.

## ANEXOS

- Sociedades
- Temas considerados en el Análisis de Materialidad
- Temas materiales y su cobertura
- Matriz de materialidad

La elaboración del informe nos ayuda a marcarnos objetivos, medir nuestro desempeño y gestionar que nuestras operaciones continúen siendo cada vez más sostenibles.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización creada en 1997 por la convocatoria de la Coalición de Economías Responsables del Medio Ambiente (CERES) y el Programa de Medio Ambiente de Naciones Unidas (PNUMA).

El hecho de acordar a nivel internacional los contenidos y los sistemas de medida favorece la accesibilidad y la comparabilidad de la información que se incluye en las memorias de sostenibilidad y, por consiguiente, mejora la calidad de la información para que los grupos de interés tomen las decisiones pertinentes.

Los Estándares GRI aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organi-

zación, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o parte de los Estándares GRI para presentar información específica.

El enfoque en la materialidad implica que las memorias de sostenibilidad se centren en temas verdaderamente críticos para que las organizaciones cumplan sus objetivos y administren su impacto en la sociedad.

Al igual que en 2020, nuestro informe 2021 *en un zoom* se ha elaborado de acuerdo con los Estándares GRI: Opción Esencial.



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services revisa que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 se correspondan con las secciones indicadas del reporte.

## Índice de contenidos GRI

### 102-55

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>						
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>						
<b>Perfil de la organización</b>						
102-1	Nombre de la organización	Agbar		OK		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12, 13		OK		
102-3	Ubicación de la sede	Barcelona ciudad		OK		
102-4	Ubicación de las operaciones	España		OK		
102-5	Propiedad y forma jurídica	13, 185		OK		
102-6	Mercados servidos	12		OK		
102-7	Tamaño de la organización	12, 147, 149		OK		
102-8	Información sobre plantilla u otras personas trabajadoras	174-177		OK	Principio 6	ODS 8
102-9	Cadena de suministro	125		OK		ODS 17
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En fecha 14 de diciembre de 2021 la Comisión Europea dio luz verde a la compañía francesa Veolia, que ya controlaba un 29,9% de SUEZ, para el lanzamiento de una opa por el 100% de la compañía. Se espera el cierre de la transacción no más tarde del segundo trimestre de 2022. El regulador de la competencia británico tiene abierto un período de solicitud de información que ha supuesto un cambio en el calendario de integración previsto inicialmente.		OK		ODS 17
102-11	Principio o enfoque de precaución	22		OK		
102-12	Iniciativas externas	129		OK		
102-13	Afiliación a asociaciones	129		OK		ODS 17
<b>Estrategia</b>						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3		OK		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>Ética e integridad</b>						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	19		OK	Principio 10	ODS16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	19		OK		
<b>Gobernanza</b>						
102-18	Estructura de gobernanza	16, 18		OK		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En 2021 contamos con un socio único que es el Grupo Suez. La gestión que realiza el Órgano Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección se somete a examen y aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio. Pág. 150		OK		
102-25	Conflictos de interés	La entidad tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada consejero tiene que declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con esta cuestión.		OK		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Consejo de Administración ha adoptado acuerdos por escrito y sin sesión en fecha 31 de marzo de 2021 y en fecha 30 de junio de 2021, entre las cuales se encuentran la actualización de la composición del comité de riesgos, por un lado, y del comité de ética y <i>compliance</i> , por otro. Por razón de la pandemia causada por la propagación del virus Sars-CoV-2 (COVID-19), el Grupo en España ha seguido implementando las medidas preventivas para garantizar tanto la salud de sus trabajadores/as como la continuidad de los servicios públicos que presta. El Consejo de Administración en sus actas de fechas 31 de marzo de 2021 y 30 de junio de 2021 ha dejado constancia del seguimiento y actualización de las medidas adoptadas según el momento de la pandemia, tanto a nivel de la sociedad como a nivel del Grupo en España. El 30 de diciembre de 2021 se celebró una sesión y/o toma de acuerdos por escrito y sin sesión del Consejo de Administración donde se realizó una revisión detallada de la situación actual de la sociedad y del Grupo en España en materia de desarrollo sostenible y de los objetivos fijados.		OK		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Los miembros del Consejo de Administración formulan y firman las cuentas y el informe de gestión, que incluirá el Estado de Información No Financiera.		OK		
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
102-40	Lista de grupos de interés	123, 129		OK		ODS 17
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	173		OK	Principio 3	ODS 8, 17
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	123, 129		OK		ODS 17

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	78, 126, 127, 129		OK		ODS 17
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	134, 135, 185, 187, 188		OK		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	13, 133, 185		OK		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	134, 187		OK		
102-47	Lista de los temas materiales	135, 185, 187, 188		OK		
102-48	Reexpresión de la información	Se han redefinido las tablas de residuos		OK		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	133		OK		
102-50	Período objeto de informe	133		OK		
102-51	Fecha del último informe	Mayo 2020		OK		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	El Informe de Desarrollo Sostenible con título <i>2021 en un zoom</i> tiene una periodicidad anual.		OK		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	133		OK		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	133, 136		OK		
102-55	Índice de contenidos GRI	137		OK		
102-56	Verificación externa	Anexado al documento		OK		
<b>TEMAS MATERIALES</b>						
<b>CALIDAD DEL AGUA POTABLE</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	170				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	170				
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>						
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No ha habido en el 2021 casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA A LOS CLIENTES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	73, 74				ODS 1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	73, 74				ODS 1
<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	105, 106				ODS 8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	105, 106				ODS 8
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>						
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	180		OK	Principio 6	ODS 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	180		OK	Principio 6	ODS 8
403-3	Servicios de salud en el trabajo	180		OK	Principio 6	ODS 8
403-4	Participación de las personas trabajadoras, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	180		OK	Principio 6	ODS 8
403-5	Formación de personas trabajadoras sobre salud y seguridad en el trabajo	183		OK	Principio 6	ODS 8
403-6	Fomento de la salud de las personas trabajadoras	105		OK	Principio 6	ODS 8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de las personas trabajadoras directamente vinculados con las relaciones comerciales	180		OK	Principio 6	ODS 8
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	182		OK	Principio 6	ODS 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	180, 182, 183		OK	Principio 6	ODS 8
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	180, 182		OK	Principio 6	ODS 8

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>DISPONIBILIDAD DEL AGUA</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72-75				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	72-75				
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>						
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	163,164			Principios 7,8,9	ODS 6
303-3	Extracción de agua	163,164		OK	Principios 7,8,9	ODS 6
<b>CALIDAD DEL AGUA TRATADA</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	37-47				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37-47				
<b>GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018</b>						
303-4	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	164		OK		ODS 15
<b>CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2021 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN , LA CONFIANZA Y LA REPUTACIÓN</b>						
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10, 20, 94, 127, 173, 180				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	10, 20, 94, 127, 173, 180				
<b>DIGITALIZACIÓN Y USO DE TECNOLOGÍAS INTELIGENTES</b>						
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6, 101, 109, 115, 117				ODS 9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	6, 101, 109, 115, 117				ODS 9
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>						
<b>GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19-21				Principio 1
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19-21				Principio 1
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>						
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	19, 150		OK		Principio 1
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	19, 150		OK		Principio 1
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>						
206-1	Número de acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2021 no ha habido procedimientos legales o sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.		OK		
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>						
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No ha habido en 2021 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>						
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido en 2021 casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido en 2021 casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>						
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No ha habido en 2021 incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico, que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
<b>COLABORACIÓN Y ALIANZAS ENTRE EL SECTOR PRIVADO Y EL SECTOR PÚBLICO</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	126-130				ODS 17
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	126-130				ODS 17
<b>RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	50-58			Principios 7, 8, 9	ODS 11
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50-58			Principios 7, 8, 9	ODS 11
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	52, 56, 58		OK	Principios 7, 8, 9	ODS 6, 12
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	52, 56, 58		OK	Principios 7, 8, 9	ODS 6, 12
306-3	Residuos generados	169		OK	Principios 7, 8, 9	ODS 6, 12

Estándares GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial	ODS relacionado
306-4	Residuos no destinados a eliminación	169		OK	Principios 7,8,9	ODS 6,12
306-5	Residuos destinados a eliminación	169		OK	Principios 7,8,9	ODS 6,12
<b>ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>						
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>						
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	135		OK		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	158-161			Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	158-161			Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>						
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	158,159		OK	Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	158,159		OK	Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	158,159		OK	Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
305-4	Intensidad de las emisiones GEI	158,159		OK	Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
305-5	Reducción de las emisiones GEI	158		OK	Principios 7,8,9	ODS 12,13,15
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	161		OK	Principios 7,8,9	ODS 11
302-4	Reducción del consumo energético	162		OK	Principios 7,8,9	ODS 11

# Anexos

## Zoom en cifras

### Somos Agbar

- Abastecimiento y saneamiento
- Magnitudes económico-financieras

### Actividad responsable

- Gobernanza
- Anticorrupción
- Derechos humanos
- Certificaciones

### REWATER GLOBAL PLAN 2017-2021

- Seguimiento RGP
- Gestión ambiental

## 1. Lucha contra el cambio climático

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético
- Auditorías energéticas

## 2. Preservación del agua

- Agua y efluentes
- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Reutilización del agua de salida de las EDAR
- Huella hídrica de Agbar

## 3. De lineal a circular

- Consumo de materias primas
- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

## 5. Acceso al agua

- Calidad de las aguas
- El precio del agua

## 6. Concienciación social

- Inversión social

## 7. Equidad y personas

- Cuestiones sociales relativas al personal
- Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional
- Plantilla total por modalidad de contrato
- Creación de ocupación neta y rotación
- Despidos por sexo y edad
- Despidos por sexo y clasificación profesional
- Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional
- Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional
- Brecha salarial
- Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial
- Remuneraciones medias por clasificación profesional
- Horas de formación por categoría y sexo

## 8. Entornos seguros y saludables

- Salud y seguridad en el trabajo
- Datos significativos sobre seguridad y salud
- Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional
- Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones
- Formación en materia de seguridad y salud laboral
- Análisis de absentismo
- Horas de absentismo

### Sobre nuestro informe

- Sociedades
- Temas considerados en el Análisis de Materialidad
- Temas materiales y su cobertura
- Matriz de materialidad

# Zoom en cifras



## E ACCIÓN AMBIENTAL

### Cambio climático

- Reducción en un **97,3%** de las emisiones vinculadas al consumo eléctrico respecto a las emisiones potenciales.
- **26,5%** de reducción de emisiones totales potenciales.
- **14,03 GWh** de energía verde inyectada a la red eléctrica, lo que evita **2.104,8 t CO<sub>2</sub> eq.**
- **99,4%** de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de **84.000** hogares.
- **9,8 GWh** ahorrados con medidas de eficiencia energética, equivalente al consumo anual de electricidad de **984** hogares.
- **15,5%** de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico.

### Economía circular

- **71,2%** de residuos generados en EDAR valorizados.
  - **48,8%** de residuos generados en ETAP valorizados.
- ### Agua
- **128,7 hm<sup>3</sup>** de agua reutilizada, de los que el **53%** se destinan a usos agrícolas.
  - Para producir **1** litro de agua Agbar necesita **1,2** litros.
  - **963,5 hm<sup>3</sup>** de agua tratada en EDAR = **24%** del total de agua residual tratada en España.
  - **35.497 km** de red de alcantarillado gestionados.
  - **1.335,5 hm<sup>3</sup>** de agua captada, equivalente al consumo anual del **57,1%** de la población en España.
  - **1.143,9 hm<sup>3</sup>** de agua suministrada, equivalente al consumo anual del **48,8%** de la población en España.

### Biodiversidad

- **815** plantas de tratamiento.
- **83,2%** de instalaciones en espacios sensibles con un diagnóstico de biodiversidad realizado.
- **88,2%** de instalaciones libres de fitosanitarios.

### Innovación

- **29,45 M€** invertidos en I+D+i.
- **69,4%** de la inversión destinada a proyectos de digitalización, ambientales y sociales.
- **457** proyectos de I+D+i de ejecución directa.
- Colaboración con start-up y centros tecnológicos: **78** proyectos piloto o pruebas de concepto.
- **252** profesionales de I+D+i.



## S COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### Acceso al agua

- Unos **190.000** clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los últimos tres años.
- **100%** de nuestros clientes con acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura.
- Más de **30 M€** invertidos en fondos sociales (desde 2012).
- Índice de satisfacción en aumento: **7,19**.
- Garantizamos el acceso al agua al **100%** de nuestros clientes.

### Concienciación

- **6,9 M€** invertidos en acción social.
- Unos **250.000** beneficiarios directos.
- Unas **1.100** entidades beneficiarias.
- Cerca de **170.000** escolares formados.
- Más de **5.300** visitas a instalaciones.
- Campañas de sensibilización a unas **309.200** personas.
- Unas **1.280** horas de voluntariado, **434** participaciones y unas **49** acciones realizadas.

### Personas

- **11.210** profesionales.
- Unas **3.540** personas formadas en desarrollo sostenible y ODS.
- Unas **70.840** horas de formación síncrona simultánea, entre presencial y online.
- **53** planes de igualdad en 2021.
- Unas **3.446** horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso.
- **2,36%** de la plantilla son personas con discapacidad.
- **41** empresas reconocidas con el distintivo Bequal Plus.
- **88,7%** de la plantilla con contrato fijo.
- Del total de personas que pueden teletrabajar, el **50,7%** se ha adherido al acuerdo de trabajo a distancia cerrado en 2021.
- Unas **53.540** horas de formación en seguridad y salud laboral.
- **3.114** participantes en **37** actividades del programa de hábitos saludables.



## G GOBERNANZA

### Actividad

- Valor económico distribuido: **1.492 M€** de valor compartido.
- **154** años de historia.
- Cerca de **1.100** municipios servidos.
- **1.007** clientes en mercado privado.
- **4,3 M€** invertidos, desde 2020, en mascarillas, test serológicos y otros elementos necesarios para garantizar el servicio en el contexto de la COVID-19.

### Cadena de valor

- Participamos en unas **240** asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.
- **78,5%** de nuestro volumen de compra a proveedores estratégicos evaluados bajo criterios de DS.
- **45,4%** del volumen de compra total realizada a pymes.
- **97%** de nuestros proveedores estratégicos ubicados en España, **2%** en el resto de Europa.
- **1,3 M€** en compras a proveedores de economía social y solidaria.

# Somos Agbar

## Abastecimiento y saneamiento

102-7

ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO		2020	2021
Abastecimiento	Número total de municipios servidos en abastecimiento	1.101	1.092
	Población total servida en abastecimiento <sup>1</sup>	13.481.233	13.663.122
	Número total de clientes	7.200.270	7.049.715
	Volumen de agua suministrada (m <sup>3</sup> )	1.146.609.739	1.143.934.551
	Capacidad total de tratamiento (m <sup>3</sup> /día)	3.653.223	3.681.760
	Longitud total red de distribución (km)	64.787	68.055
Alcantarillado	Número total de municipios servidos alcantarillado	435	448
	Población total servida en alcantarillado <sup>1</sup>	8.512.396	8.864.775
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	35.694	35.497
Depuración	Número total de municipios servidos en depuración	565	588
	Población total servida en depuración <sup>1</sup>	12.496.358	12.768.518
	Carga contaminante equivalente <sup>2</sup>	14.037.163	15.051.265
	Capacidad total de depuración m <sup>3</sup> /día	4.692.763	5.197.358

1. Datos estimados de habitantes.

2. (Habitante equivalente) Corresponde a la carga orgánica biodegradable con una demanda bioquímica de oxígeno (DBO5) de 60 g de oxígeno por día.

## Magnitudes económico-financieras

102-7; 201-1

La gestión de los riesgos financieros en Agbar tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos del Grupo.

Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros del Grupo se realiza de un modo único e integrado, lo que permite identificar la existencia de coberturas en los distintos negocios y optimizar así la contratación de coberturas en los mercados. Todas las coberturas externas, inclusive las relativas a empresas del Grupo, están sometidas a autorización y contratación centralizadas a nivel de Grupo.

### Contribución fiscal España (miles de euros)

IS pagado <sup>1</sup>	25.009
Seguridad Social <sup>2</sup>	98.243
Otros tributos <sup>3</sup>	8.308
<b>Impuestos pagados</b>	<b>131.560</b>

1. Corresponde al impuesto sobre beneficios efectivamente pagado/(devuelto) en el ejercicio. No incluye cantidades devengadas.

2. Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

3. Incluye tributos locales y otros tributos propios.

Valor económico directo generado y distribuido (millones de euros)	2020	2021
<b>Valor económico directo generado (A)</b>	<b>1.568,9</b>	<b>1.732,4</b>
a) Ingresos	1.568,9	1.732,4
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	<b>1.486,3</b>	<b>1.492,0</b>
b) Costes operativos	963,7	968,0
c) Salario y beneficios de los empleados <sup>1</sup>	349,7	362,5
d) Proveedores de capital	75,8	25,2
Accionistas (dividendos pagados)	60,2	4,6
Entidades financieras	15,6	20,6
e) Impuestos	92,9	131,6
f) Recursos destinados a la sociedad <sup>2</sup>	4,1	4,7
<b>Valor económico retenido=(A)-(B)</b>	<b>82,6</b>	<b>240,4</b>

1. Se incluye el coste de los impactos por reestructuración.

2. Se consideran solo las aportaciones dinerarias del total LBG de sociedades que consolidan por Global.

Balance de situación (millones de euros)	2020	2021
Activo neto	1.995,0	1.900,4
Patrimonio neto atribuible a la dominante	1.580,8	1.702,3
Patrimonio neto atribuido a intereses minoritarios	235,2	207,8
Deuda neta	179,0	-9,7
<b>Pasivo neto</b>	<b>1.995,0</b>	<b>1.900,4</b>
<b>Cifra de negocios</b>	<b>1.498,5</b>	<b>1.556,1</b>

Inversiones consolidadas brutas (millones de euros) MEUR	2020	2021
Inversiones inmateriales	65,3	76,5
Inversiones materiales	13,8	43,4
Inversiones financieras	3,1	57,0
<b>Total</b>	<b>82,2</b>	<b>176,9</b>
<b>Total inversiones inmateriales y materiales</b>	<b>79,1</b>	<b>119,9</b>

# Actividad responsable

## Gobernanza

102-21; 102-25; 102-26; 205-1; 205-2

### **Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia**

El Consejo de Administración se reúne con periodicidad. En 2021 se han realizado tres reuniones y/o adopción de acuerdos por escrito y sin sesión, realizándose en la última de ellas una revisión detallada de la situación actual en materia de desarrollo sostenible. Entre las facultades del Consejo figuran la de determinación de políticas y estrategias generales y la de supervisión de los comités y directivos designados.

Existe comunicación bidireccional, tanto entre los órganos de gobierno con la Dirección y esta con los profesionales, y viceversa.

Debido a la pandemia causada por la propagación del virus SARS-CoV-2, el Grupo Agbar ha seguido con la implementación de las medidas preventivas para garantizar tanto la salud de su plantilla como la continuidad de los servicios públicos esenciales que presta. Los miembros del Consejo, en sus actas de 31 de marzo de 2021 y de 30 de junio de 2021, han dejado constancia de los acuerdos adoptados relativos al seguimiento y actualización de las medidas adoptadas a consecuencia del referido virus.

### **Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales**

En 2021 el Grupo cuenta con un único socio: el Grupo SUEZ. La gestión que realiza el Órgano Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección se somete a examen y aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

### **Conflictos de interés**

La entidad tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada consejero tiene que declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con esta cuestión.

## Anticorrupción

La política de tolerancia cero a la corrupción se recoge tanto en el Código Ético como en el Protocolo de Ética en las Relaciones Comerciales de Agbar, en el que se recogen los principios de actuación en las relaciones comerciales con terceros (clientes, proveedores, socios comerciales, competencia) en relación con la prevención de la corrupción, protección de las leyes de mercado y por una competencia leal, y protección de la confidencialidad, entre otros.

Esta política se ve reforzada por protocolos específicos como el de debida diligencia con socios de negocio y clientes, debida diligencia en caso de operaciones de adquisición de sociedades, política de patrocinios y colaboraciones, así como con la incorporación de cláusulas estándar anticorrupción en los contratos con terceros.

En el marco de cumplimiento de la ley Sapin II, por parte de las empresas de Agbar con dominio de gestión realizan una evaluación anual de riesgos de corrupción, elaborando planes de actuación asociados y atendiendo a los requerimientos de rendición de cuentas como mínimo una vez al año.

Se ha avanzado en el desarrollo de análisis de riesgos locales e implementación y evaluación de políticas y controles específicos. En ambos casos han designado un órgano de supervisión del modelo de prevención de delitos (Compliance Officer o Comité) y cuentan con normativa

interna local aplicada a la prevención de las incidencias de corrupción, soborno y blanqueo de capitales, que incorporan pautas de actuación en materias como la entrega o aceptación de atenciones, realización de actividades de patrocinio y mecenazgo, o gestión de conflictos de interés, entre otras. El proceso y controles de ética y *compliance* se evalúan anualmente en el marco de la revisión de control interno como parte del Sistema de Control Integrado.

Además, las empresas del Grupo cuentan con canales de comunicación para la notificación de posibles incidencias, así como de consultas respecto al Código Ético y normativa asociada, que se gestionan preservando los principios de confidencialidad de la información y garantía frente a represalias para las comunicaciones realizadas de buena fe. Anualmente se desarrolla un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales en estas materias.

## Derechos humanos

Para Agbar el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto, en el desarrollo de sus actividades, del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

El respeto a los derechos humanos es una condición necesaria para el ejercicio sostenible de nuestras actividades y defenderlos en todos los países donde operamos es parte integral de nuestra responsabilidad. Este compromiso ético se sustenta en la Política de Derechos Humanos; en el Código Ético del Grupo; en la agenda de Naciones Unidas, a través del Pacto Mundial (Global Compact) –al que nos sumamos en 2008–, y en nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible “REwater Global Plan 2017-2021”.

La debida diligencia de estos derechos se asegura, entre otros mecanismos, a través de la articulación de políticas de gestión, la identificación de los riesgos asociados al impacto sobre los derechos humanos, el establecimiento de canales de diálogo entre el personal (como la red de embajadores), y buzones como el [codigoetico@agbar.es](mailto:codigoetico@agbar.es), disponible para realizar cualquier consulta o queja.

## Derechos humanos y plantilla

En su política de derechos humanos, el Grupo se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus empleados/as según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de la existencia de la mencionada política de derechos humanos.

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En el Código Ético de Agbar se recogen valores corporativos que se expresan a través de la actuación de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre la plantilla basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. Agbar condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, Agbar tiene en cuenta ante todo

las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

El compromiso con los derechos humanos se materializa en distintas políticas, como la Política de Equidad y la Política de Seguridad y Salud Laboral, desplegándose asimismo a través de iniciativas para fomentar el empleo estable y el bienestar y la experiencia de su personal. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional y la nutrición y alimentación, con un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

Otra iniciativa es el proyecto Smart Working, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir el momento, el lugar y la forma de trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación.

Agbar impulsa el empleo de calidad también desde el ámbito formativo, y es el referente a nivel nacional de la FP Dual del Sector del Agua y de la incorporación de estudiantes en prácticas.

Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

## Derechos humanos en la cadena de valor

Agbar forma parte de la comunidad Achilles. En el sistema de calificación de proveedores de esta comunidad se incluyen preguntas sobre cumplimiento de los derechos humanos, tanto para el registro básico de ellos como el registro Repro (dando cobertura a los proveedores del Grupo de riesgo medio y alto). De forma directa (referencia explícita al concepto “derechos humanos”) e indirecta (referencia a artículos específicos como la no discriminación, explotación infantil, etc.). El indicador del volumen de compras evaluado con criterios de derechos humanos se sitúa en el 78,5%.

Los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código Ético en el portal de proveedores Supplierbox [www.supplierbox.com](http://www.supplierbox.com).

El 97,08% de los proveedores estratégicos con los que trabaja el Grupo están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado por el marco legal laboral existente.

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos.

El Grupo, además, hace extensivo este compromiso de respeto a las personas y a los derechos humanos formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros. En 2021 el 73% de la facturación en compras está cubierto con este tipo de cláusulas.

ODS	Nuestro plan estratégico (RGP)	Tema material	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados	GRI
<b>DERECHOS DE LOS TRABAJADORES Y DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES</b>						
	<b>Lucha contra el cambio climático</b>		<b>Derecho a un medio ambiente sano</b>	> Tomamos medidas para la reducción de emisiones, y llevamos a cabo acciones para la mitigación y la adaptación al cambio climático y protección de la biodiversidad.	* 26,5% de reducción de emisiones totales potenciales. * 99,4% de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de 84.000 hogares.	303-4; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 306-2
	<b>Protección de la biodiversidad</b>	* Adaptación al cambio climático * Residuos y economía circular		> Respetamos los ecosistemas y la biodiversidad en nuestras operaciones llevando a cabo procesos para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos, Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio.	* 12,9% de instalaciones situadas en espacios sensibles. * 83,2% de instalaciones en espacios sensibles con un diagnóstico de biodiversidad realizado. * 88,2% de instalaciones libres de fitosanitarios.	304-1
	<b>De lineal a circular</b>			> Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas sin perder de vista la extensión de estos criterios en nuestra cadena de suministro.	* 15,5% de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico. * 71,2% de residuos generados en EDAR valorizados. * 48,8% de residuos generados en ETAP valorizados.	306-2
	<b>Innovación con impacto</b>	* Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente * Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público * Digitalización y uso de tecnologías inteligentes * Construcción de alianzas		> Ofrecer productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos ambientales y sociales que eviten la contaminación y sobreexplotación de los ecosistemas,	* Unos 29,45 M€ invertidos en I+D+i en 457 proyectos de ejecución directa, con el 69,4% de la inversión destinada a proyectos de digitalización, ambientales y sociales.	
	<b>Preservación del agua</b>	* Calidad del agua tratada * Disponibilidad del agua	<b>Derecho humano al agua</b>	> Asumimos nuestra responsabilidad para hacer realidad el Derecho Humano al Agua, siempre vinculado al acceso al agua y al saneamiento (ODS 6). No hablamos solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de asequibilidad.	* 963,5 hm <sup>3</sup> de agua tratada en EDAR = 24% del total de agua residual tratada en España. * 53% del agua reutilizada para uso agrícola.	303-1; 303-3; 303-5; 203-1
	<b>Acceso al agua un derecho universal</b>	* Calidad del agua * Digitalización y uso de tecnologías inteligentes * Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad		> Garantizar los derechos de los clientes y los consumidores.  > Atender especialmente a las personas y colectivos más vulnerables.	* 9 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales. * Unos 190.000 clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los últimos tres años. * Más de 30 M€ invertidos en fondos sociales desde 2012. * 99,66% de grado de cumplimiento de analíticas del agua servida.	

ODS	Nuestro plan estratégico (RGP)	Tema material	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados	GRI
 <b>Equidad y personas</b>		* Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial	<b>Derecho a la no discriminación</b>	> Asegurar y fortalecer los mecanismos de no discriminación.	*53 planes de igualdad en 2021. *2,36% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas de Agbar son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa), superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 40,43% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.	102-16; 405-1
			<b>Derechos de las mujeres</b>		405-2	
		* Ética e integridad	<b>Derecho a la privacidad</b>	> Proteger los datos personales de los trabajadores/as.	* 87 empresas con Data Protection Officer.	418-1; 419-1
		* Captación y fidelización del Talento	<b>Derecho a un trabajo decente; conciliación y desconexión</b>	> Priorizar el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla.	* 11.210 profesionales. * 88,7% de la plantilla con contrato fijo.	403-4; 102-41; 401-1
				> Proteger el derecho a la desconexión del trabajo. > Garantizar los mecanismos de conciliación a los empleados/as.	* Implantación de políticas que favorecen la desconexión laboral. * Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.	401-3
 <b>Concienciación social</b>		* Captación y fidelización del Talento	<b>Derecho a la educación</b>	> Ofreciendo oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados/as para mejorar sus competencias.	* 53.540 horas de formación en seguridad y salud laboral. * 3.540 personas formadas en temáticas específicas en desarrollo sostenible y ODS.	404-1; 404-2
				> Elaborando programa formativo y sensibilizando en torno a la sostenibilidad para empleados y empleadas, proveedores y otros grupos de interés, incluyendo formación sobre los derechos humanos, el medioambiente, la transparencia o la igualdad de género.	* Unas 3.446 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso. * Cerca de 170.000 escolares formados en el uso sostenible del agua. * 2 M€ destinados a sensibilización ambiental y educación.	
 <b>Entornos seguros y saludables</b>		* Seguridad y salud laboral	<b>Derecho a la salud</b>	> Reto 0 accidentes laborales. La seguridad y salud laboral es la meta para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. Poner el foco en la seguridad de los trabajadores/as.	* 7,68 frecuencia; 0,35 gravedad. * 3.114 participantes en el programa de hábitos saludables, con unas 37 actividades. * Atención emocional a 124 personas trabajadoras. 1.016 personas trabajadoras han participado en formaciones psicoemocionales.	403-1 a 403-10
 <b>Alianzas como motor</b>		* Cadena de suministro responsable * Construcción de alianzas	<b>Derecho a un trabajo decente</b>	> Impulsar entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS. Promover la contratación de proveedores y una cadena de suministro responsable incluyendo dentro de los criterios de calificación de los proveedores el respeto por los derechos humanos.	* 78,5% de compras estratégicas evaluados bajo criterios de DS. * 73% del volumen de compra a proveedores estratégicos con cláusulas de Desarrollo Sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). * 1,3 M€ en compras a empresas de economía social y solidaria. * 2,7 M€ de inversión destinada a 447 fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. * 97% de nuestros proveedores ubicados en España.	102-9

## Certificaciones Sistemas de gestión

102-11

Como garantía del control de la actividad realizada por el Grupo y la gestión de sus principales impactos, se dispone de un sistema de gestión en diferentes ámbitos.

Como organización de referencia, en Agbar hemos desarrollado un modelo de gestión único en base a los siguientes estándares certificados.

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por un equipo de auditores internos cualificados. Las auditorías externas son llevadas a cabo por auditores independientes, de entidades de certificación externas. El

principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1995 –año en el que se realizó la primera certificación ISO en la compañía– hasta hoy en día.

Inicialmente se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (ISO9001), enriqueciéndolo progresivamente con otros sistemas basados en normas internacionales: ISO14001, ISO22000, ISO50001, ISO22301 e ISO45001. Estos sistemas constituyen un modelo de gestión integral que representan un pilar fundamental para la mejora continua de las actividades de la organización.

- Adicionalmente, se han incorporado certificaciones en otros ámbitos: laboratorio (no conformidad ISO 17020 y competencias en ensayos y calibración ISO 17025), seguridad de la información (ISO 27001), gestión ética y socialmente responsable (SGE21) y gestión de la conciliación (Norma 1000-1 y 1000-2).

- En materia de sistemas y seguridad, Agbar cuenta con la certificación de Sistema de seguridad de la información, según ISO 27001, la Leet Security de ciberseguridad, el Esquema Nacional y la ENSI C4V.

Las principales certificaciones del Grupo son las siguientes:

% de actividad certificada <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2021
Prevención de riesgos laborales, según OHSAS 18001	7,2%	0,0%
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001	81,9%	88,8%
Gestión de calidad, según ISO 9001	86,6%	88,6%
Gestión ambiental, según ISO 14001	64,4%	65,8%
Gestión energética, según ISO 50001	35,2%	38,1%
Gestión de la continuidad del negocio, según ISO22301	2,8% (14 empresas)	4,1% (19 empresas)
Gestión de la inocuidad del agua, según ISO 22000	37,9%	38,7% (19 empresas)
Gestión de la seguridad vial, según ISO 39001	(3 empresas)	(3 empresas)
Evaluación de la conformidad según ISO 17020	0	14,6% (4 laboratorios)
Requisitos generales para las competencias de los laboratorios de ensayo y calibración, según ISO 17025	0	31,8% (16 laboratorios)
Gestión de activos, según ISO 55001	Bahía de Palma	Bahía de Palma
Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21	(2 empresas)	(2 empresas)
Gestión de la conciliación, según Norma 1000-1 y 1000-2	(9 empresas)	21,3% (9 empresas)
Leet Security + Esquema Nacional + ENSI C4V	0	0,9%
Sistema de seguridad de la información, según ISO 27001	0	15,2%

1. Cálculo indicador % Certificación SG

- Ámbito no concesional en España: se calcula en función del número de trabajadores/as bajo el alcance de las sociedades certificadas en la Business Area (BA) respecto al número total de trabajadores/as de dicha BA.

- Ámbito concesional en España: se calcula a nivel de sociedad en base a los indicadores QM43, QM47 y QM42C del Grupo:

- QM43: actividad pertinente expresada en volumen (hm<sup>3</sup>), cubierta por sistema de gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado mayor). QM43 se refiere a SG Ambiental (ISO 14001), pero se ha extrapolado a SG ISO9001, ISO 45001.

- QM47: actividad pertinente expresada en volumen (hm<sup>3</sup>), cubierta por sistema de gestión certificado ISO50001 (consideramos todas las actividades certificadas).

- QM42C: volumen de referencia (hm<sup>3</sup>) (en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades). Este volumen de referencia se utiliza para calcular el % de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

En el caso de ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen. Para ISO22001 solo se consideran las actividades relacionadas con agua potable (producción, tratamiento, almacenamiento y distribución).

El dato integrado de ambos ámbitos se calcula ponderando en base al número de trabajadores/as.

2. Se incluyen valores de certificación en 2020 recalculados, teniendo en cuenta el número de trabajadores/as bajo el alcance certificado (en sociedades no concesionales).

# RGP 2017-2021

## Seguimiento RGP

SEGUIMIENTO REWATER GLOBAL PLAN (PLAN ESTRATÉGICO) 2017-2021									
	Objetivos RGP	2017	2018	2019	2020	2021	objetivo 2021	% consecución	
	Lucha contra el cambio climático	Alcanzar un 90% de reducción de emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas de nuestro consumo eléctrico.	61,70%	65,20%	83,70%	95,00%	97,30%	> 90,0%	108,1%
	Preservación del agua	Ahorrar el equivalente al 20% del consumo de agua por habitante.	3,90%	8,07%	12,56%	16,56%	21,26%	> 20,0%	106,3%
	De lineal a circular	Convertir en biofactorías nuestras principales instalaciones.	seguimiento instalación a instalación	Evaluación final instalaciones	n/a por el tipo de seguimiento				
	Protección de la biodiversidad	Preservar la biodiversidad en el 100% de nuestras instalaciones.	12,23%	16,28%	30,45%	73,41%	97,58%	100,0%	97,6%
	Acceso al agua un derecho universal	Impulsar nuestros fondos y tarifas sociales al alcance de todas las personas.	85,70%	87,40%	87,30%	89,50%	89,60%	100,0%	89,6%
	Concienciación social	Contribuir a sensibilizar a la ciudadanía en el respeto al medio ambiente y el uso sostenible del agua.	17,06%	39,64%	94,4%	97,70%	100,76%	100,0%	100,8%
	Equidad y personas	Alcanzar un 33% de mujeres en posiciones de liderazgo.	30,40%	31,80%	33,80%	34,70%	36,70%	> 33,0%	111,2%
		Mínimo de 2,5% de personas con discapacidad.	2,18%	2,36%	2,35%	2,35%	2,36%	> 2,5%	94,4%
		Formación del 80% del personal.	75,90%	73,00%	65,20%	69,00%	80,10%	> 80,0%	100,1%
	Entornos seguros y saludables	Mejorar constantemente los indicadores de seguridad y salud laboral.	7,45	8,35	8,27	6,95	7,68	< 7,5	n/a, se valora como valor absoluto y con continuidad plurianual
			0,42	0,28	0,39	0,36	0,35	< 0,2	
	Innovación con impacto	Superar el 5% de la inversión en I+D+i respecto a los ingresos consolidados	1,49%	3,14%	4,75%	6,61%	8,50%	> 5,0%	170,0%
		Desarrollar un ecosistema de innovación donde se evalúen 900 tecnologías externas.	26	361	594	831	1.237	> 900	137,4%
	Alianzas como motor	Seleccionar el 100% de nuestros proveedores estratégicos teniendo en cuenta criterios de desarrollo sostenible.	72,80%	72,50%	78,20%	75,70%	78,50%	> 85,0%	92,4%

## Gestión ambiental

### Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones medioambientales

Agbar ha establecido unas políticas generales que regulan su compromiso y liderazgo constante en la protección del medio ambiente, en cuyo marco se desarrollan unas líneas estratégicas y unos objetivos –alineados con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, así como de su contexto y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés– que sirven de base para dar respuesta a la mejora continua y compromisos adquiridos.

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de biodiversidad

Todo ello proporciona el marco de referencia de procedimientos e instrucciones desarrollados para potenciar los mejores métodos de trabajo para una adecuada gestión medioambiental, incluyendo métodos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de los posibles impactos ambientales ocasionados.

### Riesgos relacionados con las cuestiones ambientales

102-15

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de sociedad, como son la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa ya que, por ejemplo, podrían alterar la disponibilidad de agua, recurso esencial para los procesos de producción y distribución de agua potable, o provocar eventos que modifiquen los flujos de los ríos y afecten a la disponibilidad del recurso y a la calidad de sus aguas, así como provocar una afectación sobre las instalaciones.

En segundo lugar, los activos que gestiona Agbar han sido diseñados para la salud de las personas (agua de calidad, saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire, suelos). La gestión eficaz de estos activos es la que permite minimizar el riesgo para el medio ambiente.

En España trabajamos con una metodología de gestión de riesgo en instalaciones que tiene en consideración más de 200 categorías de riesgos, todos ellos evaluados, y de los que algunos son objeto de plan de acción. Adicionalmente, los proyectos de Gestión y Actuación Prioritaria (GAP) son el eje principal de este plan de acción y en ellos se establece la metodología para identificar y

minimizar el riesgo ambiental en aquellas instalaciones con un riesgo asociado de posible impacto no deseado en el medio, como son las redes de alcantarillado y las estaciones depuradoras de agua residual.

Desde Agbar se han realizado análisis de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático basados en las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para divulgación.

Por otra parte, se dispone de un programa en el que figuran geolocalizados los activos gestionados por la empresa. La aplicación permite señalar los riesgos derivados de catástrofes naturales que pudieran afectar a los activos, como por ejemplo el riesgo derivado de zonas inundables, el crecimiento del nivel marino, los riesgos sísmicos, el deslizamiento de tierras o el estrés hídrico. Este conocimiento permitirá realizar planes de acción preventivos en los eventos derivados del cambio climático que pudieran afectar a las instalaciones de la empresa.

### Recursos económicos dedicados a los riesgos ambientales

A falta de una clasificación de inversiones y gastos ambientales implantada en todo el Grupo, se reporta la información en este ámbito de la empresa público-privada Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua.

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€)	2020	2021
Gastos	4,5	11,7
Inversiones	6,4	7,6

El Grupo ha realizado la evaluación de los riesgos de acuerdo con lo estipulado en la Ley 26/2007, de responsabilidad medioambiental y normas de desarrollo, realizando las evaluaciones de impacto ambiental en los supuestos previstos por la ley. Asimismo, el Grupo dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran acontecer en los términos legales, hasta un importe de 5 M€, cubriendo el posible exceso de este importe a través de las pólizas contratadas por el grupo matriz al que pertenece. La interacción entre gestión de riesgos y control interno permite establecer controles para asegurar el monitoreo y mitigación de los riesgos identificados.

## Efectos sobre el medio ambiente

Como gestores del recurso agua, los efectos de la actividad desarrollada por Agbar son básicamente positivos:

- Mantenimiento de caudales ecológicos
- Mantenimiento de calidad de los medios receptores
- Conservación de la biodiversidad en instalaciones (infraestructuras verdes)
- Salud y calidad de vida de las personas y las comunidades, con la accesibilidad a un recurso de calidad
- Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y la generación de energía

Sin embargo, a lo largo del ciclo del agua la actividad puede comportar unos impactos negativos, como:

- Consumo de agua, energía y productos químicos
- Generación de residuos
- Vertidos al medio

Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente; de un modo especial en aquellas instalaciones que cuentan con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental. Estas instalaciones llevan a cabo una evaluación de aspectos ambientales en la que se tienen en cuenta aspectos como el vertido de agua residual, la generación de residuos, el consumo de energía, las emisiones atmosféricas, la generación de ruidos, el consumo de agua potable y el consumo de productos en los procesos. Cuando los impactos negativos resultan significativos, se proponen medidas para su minimización. En aquellas plantas ubicadas en espacios naturales protegidos, se realiza un diagnóstico de biodiversidad en el que están contemplados los aspectos ambientales que pueden impactar en el entorno. Estos diagnósticos derivan en planes de acción de biodiversidad dirigidos a la mejora de la calidad ecológica de la instalación y su entorno. También hay que destacar que, bajo el alcance de la certificación ISO 50001, se realiza una identificación y evaluación de los usos de las instalaciones que están consumiendo mayor energía. En este caso, se tomarían medidas para reducir el consumo energético de aquellos usos que hayan resultado significativos. Asimismo, se evalúan los requisitos legales para confirmar su cumplimiento o emprender las medidas oportunas en caso necesario.

Los datos de los diferentes vectores que afectan al medio ambiente están recogidos en tablas y, a nivel de Grupo, no se considera significativo el impacto de los aspectos de contaminación lumínica o acústica.

Como gestor de infraestructuras públicas, el Grupo dispone de procedimientos de gestión que contemplan el tratamiento de posibles incidencias para minimizar los efectos negativos sobre el medio ambiente.



# Lucha contra el cambio climático

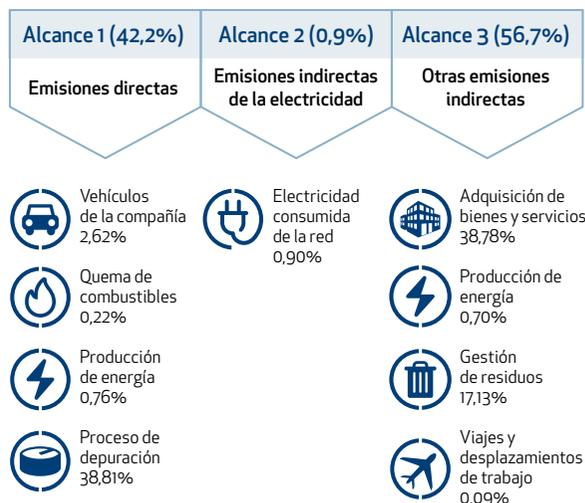
## Huella de carbono de Agbar

305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5

Los desplazamientos, el consumo de electricidad, la alimentación... prácticamente toda actividad que realizamos en nuestro día a día implica la emisión de una cantidad de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero que tienen un impacto en el medio ambiente.

La huella de carbono es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociada a un producto o actividad. Esta información nos permite evaluar nuestra contribución al cambio climático y constituye un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

### Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres niveles de alcance



Datos calculados según método Market-based (MB).

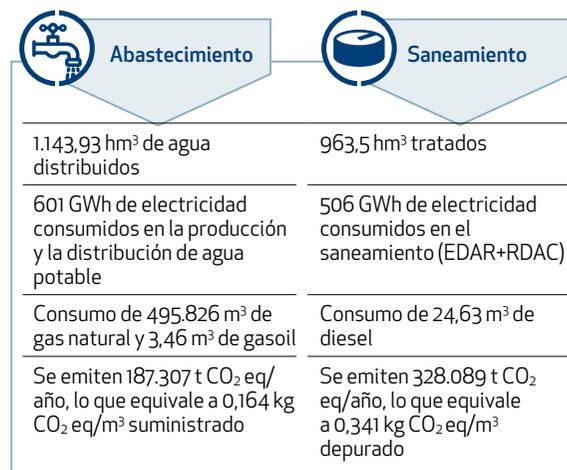
### Emisiones de gases de efecto invernadero, 2021 (método MB)

Reducimos el **26,5%** de nuestras emisiones totales potenciales



Gracias a las acciones de compra de energía verde, producción de energía propia y recuperación de energía en la desalinización, reducimos nuestras emisiones potenciales de 701.377 t CO<sub>2</sub> eq a las 515.396 t CO<sub>2</sub> eq actuales.

En 2021 las emisiones reportadas han disminuido con respecto a las reportadas en 2020, principalmente por una mayor compra de energía verde y una mayor concreción en el cálculo de emisiones directas de las EDAR.



Emisiones reducidas	2021
Total energía producida autoconsumida	11.178.277
Compra de energía verde con GdO	152.139.896
Térmica	18.721.412
Recuperación de energía	2.477.004
Eficiencia energética	1.464.678
<b>Total emisiones reducidas (kg CO<sub>2</sub> eq/año)</b>	<b>185.981.268</b>

- La electricidad producida por Agbar a partir de fuentes renovables equivale al 8,1% de su consumo de la red eléctrica.
- Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 8.900 hogares.

305-1; 305-2; 305-3; 305-4

### Compra de energía con GdO

Adicionalmente a la producción de energía renovable, Agbar ha comprado en 2021 **820.453.134 kWh** de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde.



La compra de energía verde ha cubierto un **97,2%** de la electricidad comprada de red por la compañía.

### Emisiones de GEI evitadas

Mediante la producción de electricidad inyectada a la red se consiguen evitar **2.105 t CO<sub>2</sub> eq**

Huella de carbono <sup>1</sup> (kg CO <sub>2</sub> eq)	2021	
<b>Alcance 1</b>	<b>218.562.898</b>	<b>42,4%</b>
Combustibles en instalaciones	1.141.696	0,22%
Flota vehículos	13.516.887	2,62%
Generación renovable	3.896.093	0,76%
Emisiones proceso depuración	200.008.222	38,81%
<b>Alcance 2</b>	<b>4.646.700</b>	<b>0,9%</b>
Electricidad sin GdO	4.646.700	0,9%
<b>Alcance 3</b>	<b>292.186.041</b>	<b>56,7%</b>
Adquisición de bienes y servicios	199.848.518	38,78%
Producción de energía	3.592.546	0,70%
Residuos	88.281.549	17,13%
Viajes de trabajo	463.428	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>515.395.639</b>	<b>100%</b>

1. Enfoque Market Based (Alcance 1+2+3).

## Evolución de emisiones

Al igual que el año pasado, este año se ha calculado la evolución de las emisiones de GEI en Agbar utilizando una nueva metodología, con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de huella de los esfuerzos en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

Para ello se ha realizado el cálculo de la huella con los mismos criterios y alcance para todos los años, desde 2016 hasta 2021. De esta forma, los factores de emisión utilizados para la energía y el cálculo de emisiones reducidas se han mantenido constantes para todos los años y corresponden al mix eléctrico peninsular medio español de 2017 a 2020.

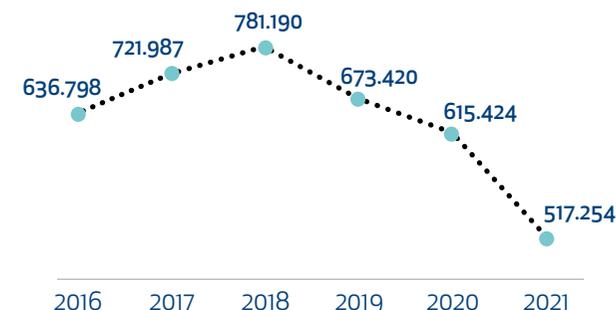
En el siguiente gráfico se aprecia un descenso de las emisiones totales de GEI (alcances 1+2+3) de un 19% en 2021 con respecto al año base 2016. El repunte de emisiones totales en 2018 se debió a la inclusión en el perímetro de las EDAR y ETAP gestionadas por SUEZ Treatment Solutions, que hasta esa fecha no consolidaban con Agbar. La fuerte bajada entre 2018 y 2021 se debe fundamentalmente a un esfuerzo en el incremento de la compra de energía verde, así como la consideración de la energía verde comprada por administraciones públicas en instalaciones gestionadas por Agbar, que aporta un dato más veraz sobre la reducción de emisiones en las instalaciones gestionadas. Además, en el Alcance 1, se ha realizado un esfuerzo progresivo de concreción del cálculo de las emisiones directas de los procesos de las EDAR en base a las recomendaciones del 2019 del IPCC plasmadas en el documento *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse*

*Gas Inventories*. En 2021, y siguiendo instrucciones directas del IPCC, se ha considerado una modificación en el cálculo de las emisiones de metano en EDAR para mejorar la coherencia de cálculo en aquellas EDAR que disponen de digestión anaerobia. Esto ha supuesto una mejor estimación de dichas emisiones.

Además, se incluye un gráfico de la evolución de emisiones expresadas en ratios y divididas en abastecimiento de agua potable y saneamiento. La ratio de abastecimiento se trata en kg CO<sub>2</sub> eq por m<sup>3</sup> abastecido; y en saneamiento, en kg CO<sub>2</sub> eq por m<sup>3</sup> depurado. El aumento de emisiones en abastecimiento en

el período analizado (2016-2021) ha sido de un 25%; y en saneamiento, una reducción del 31%. El aumento de emisiones en abastecimiento en el período analizado se debe a la inclusión de más categorías de emisiones indirectas de Alcance 3 que no se reportaban en el año base y de las cuales no se dispone de datos. En cuanto al saneamiento, la bajada se debe sobre todo al refinamiento de la metodología de emisiones directas de EDAR, además del progresivo aumento de la compra de energía verde, así como la ausencia de uso de gas natural en las instalaciones gestionadas.

### Evolución de la huella de carbono total (t CO<sub>2</sub> eq/año)



### Evolución de emisiones divididas en abastecimiento de agua potable y saneamiento



## Metodología

El cálculo de la huella de carbono de Agbar se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el Greenhouse Gas Protocol, elaborado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, y la norma ISO 14064. Ambos documentos constituyen las referencias más importantes en esta materia y han sido utilizados, junto con metodologías propias elaboradas por Cetaqua, para el cálculo de emisiones directas de GEI en el ciclo integral del agua, para calcular la huella de carbono de Agbar.

El GHG Protocol considera tres niveles de alcance (o *scope* en inglés) en los que se clasifican las emisiones:

- **Alcance 1.** Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa: aquí se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales.
- **Alcance 2.** Emisiones debidas a la generación de electricidad, que se compra para ser consumida en las instalaciones u operaciones de propiedad o controladas por la empresa. No se ha tenido en cuenta la electricidad comprada en las oficinas de Agbar.
- **Alcance 3.** Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Este año se ha ampliado el alcance de cálculo de emisiones indirectas, reportando los desplazamientos (tren y avión) y pernoctaciones, el

consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR), así como la gestión de RCD, las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O derivadas de la descarga de los caudales depurados al medio, las emisiones indirectas derivadas de la producción de combustibles y energía, emisiones derivadas de la compra de agua y la compra de los modelos de tubería más comunes.

En cuanto a las emisiones reducidas y evitadas, se utiliza la siguiente metodología:

- **Emisiones reducidas:** se considera la reducción experimentada con respecto a la situación en la que esas acciones no se hubieran realizado. En 2021 se han considerado las emisiones reducidas del consumo de energía verde, la eficiencia energética y el autoconsumo de la energía renovable generada. En este caso el factor de emisión utilizado para comparar es el del mix energético español del 2020, ya que cuando se realizó el reporte todavía no se disponía del mix energético del 2021.
- **Emisiones evitadas:** en este caso, la emisión evitada se refiere a la reducción la huella de carbono por acciones realizadas por Agbar, pero que tienen impacto en grupos de interés externos a la empresa. En 2021 se ha tenido en cuenta a la reducción asociada a la venta de energía renovable generada en nuestras instalaciones.

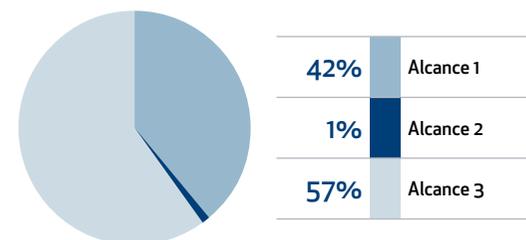
## Fuente de los factores de emisión

Los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono provienen de las siguientes fuentes:

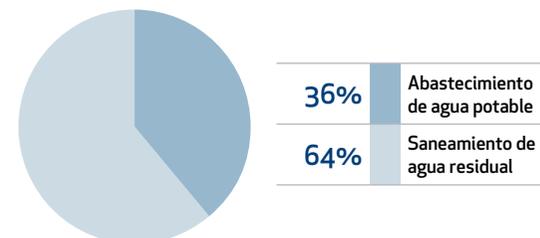
- Para el cálculo de las emisiones en el Grupo derivadas de la quema de combustibles, del consumo de electricidad y de los desplazamientos en tren, se han utilizado los factores de la *Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero* (versión 2018) elaborada por la Oficina Catalana del Cambio Climático.
- Para las emisiones derivadas de los procesos de depuración y la descarga del efluente al medio, se han utilizado las recomendaciones del IPCC actualizadas en 2019, en concreto: *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*. Capítulo 6: Wastewater Treatment and Discharge.
- Para las emisiones derivadas de desplazamientos en avión, se han utilizados los factores propuestos por el GHG Protocol.

- Para el cálculo de las emisiones directas derivadas de la quema de biogás en cogeneración (emisiones de metano y N<sub>2</sub>O), se han utilizado valores experimentales obtenidos de proyectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proyecto R+I Alliance EN0804).
- Para el cálculo de las emisiones debido a la producción de reactivos y otros compuestos químicos, se han utilizado los procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2, analizados con la metodología IPCC 2013 GWP 100 a v2.
- Para el cálculo de las emisiones derivadas de la gestión de los residuos generados, se han utilizado procesos contenidos en la base de datos Ecoinvent 3.2 analizados con la metodología IPCC 2013 GWP 100 a v2.

### Origen de la huella de carbono de Agbar (MB)



### Huella de carbono (kg CO<sub>2</sub> eq/año)



## Consumo energético (GWh)

302-1; 302-4

	2020	2021
<b>Consumo energético total (GWh)</b>	<b>1.423,16</b>	<b>1.415,69</b>
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables</b>	<b>81,60</b>	<b>65,55</b>
Gas natural	20,78	5,37
Diesel instalaciones	0,18	0,28
Diesel flota <sup>3</sup>	53,43	49,82
Gasolina flota <sup>3</sup>	7,10	9,76
GLP flota <sup>3</sup>	0,11	0,32
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás) <sup>1</sup></b>	<b>291,07</b>	<b>305,27</b>
<b>Consumo electricidad comprada</b>	<b>1.053,51</b>	<b>1.032,85</b>
<b>Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás <sup>2</sup></b>	<b>8,01</b>	<b>9,54</b>
Solar fotovoltaica	5,05	7,62
Hidráulica	2,96	1,92
Eólica	0,00	0,00
<b>Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones</b>	<b>19,28</b>	<b>16,51</b>
<b>Energía vendida</b>	<b>30,31</b>	<b>14,03</b>
Energía térmica vendida	0,00	0,00
Electricidad vendida de origen renovable	23,20	14,03
Electricidad vendida de origen no renovable	7,11	0,00

Los valores del 2020 han sido redistribuidos acorde a las categorías reportadas para 2021.

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm<sup>3</sup>.

2. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.

3. Factores conversión combustibles flota para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l  
Gasolina: 9,61 kWh/l  
GLP: 6,98 kWh/l

Comunidad autónoma	Informes	Consumo (kWh/año)	Consumo (€/año)	Ahorro de energía		Ahorro económico		Reducción de CO <sub>2</sub> (t) prevista
				kWh/año	%	€/año	%	
Galicia	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Asturias	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Cantabria	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Castilla y León	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Castilla-La Mancha	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Andalucía	1	90.573	9.560	20.282	22,39%	1.554	16,26%	10,57
Murcia	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
C. Valenciana	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Cataluña	1	938.169	90.136	350.429	37,35%	29.998	33,28%	182,57
Canarias	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Extremadura	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00
Aragón	0	0	0	0	0,00%	0	0,00%	0,00

Las empresas dentro del ámbito del RD 56/2016 están obligadas a realizar una auditoría energética cada cuatro años. Los datos de la tabla reflejan lo establecido en las auditorías específicas realizadas en 2021. Estas auditorías energéticas nos han permitido identificar posibles ahorros energéticos que supondrían una reducción de 193,14 toneladas de CO<sub>2</sub>.

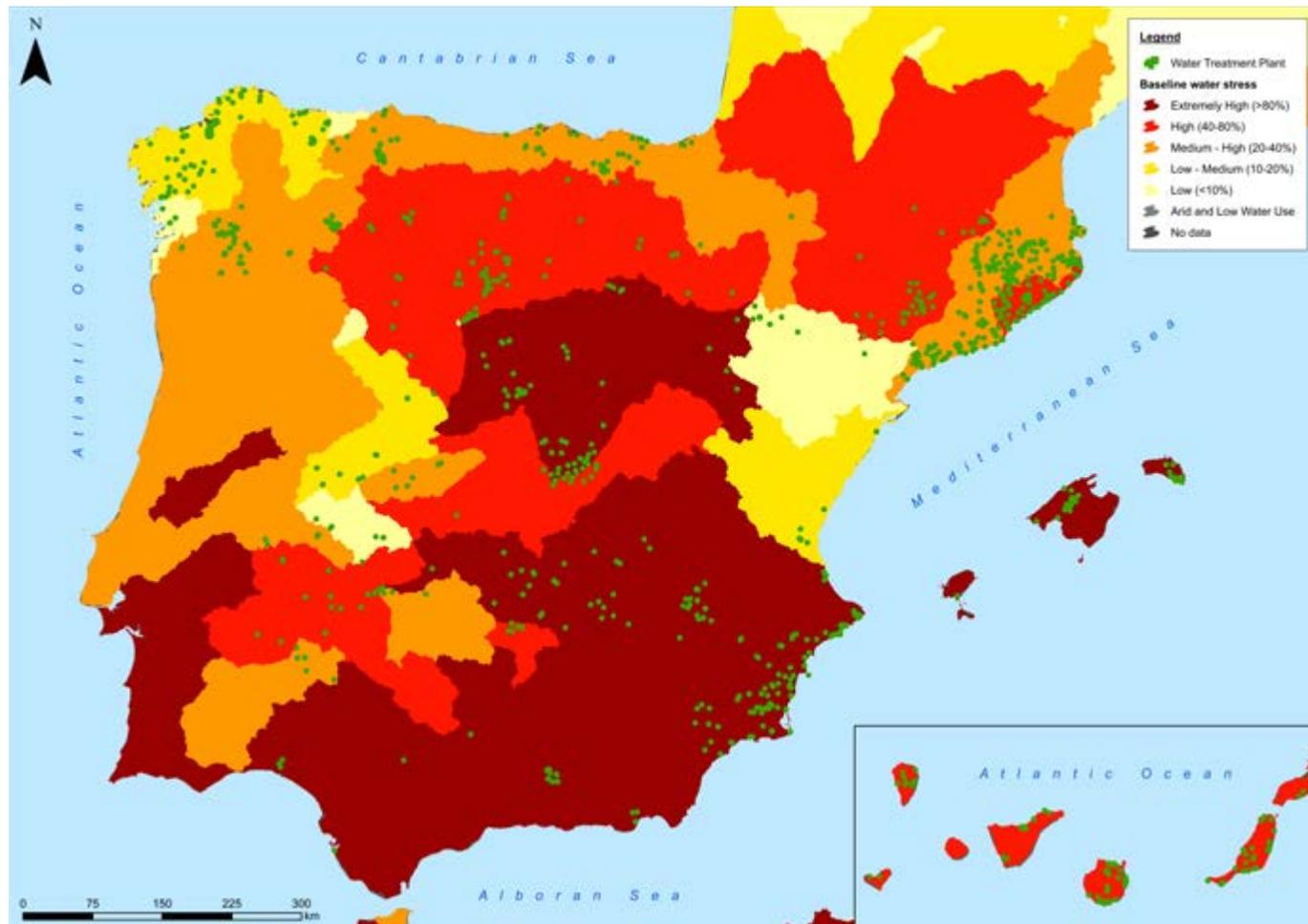
# Preservación del agua

## Agua y efluentes

303-1; 303-3

El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana, y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo reconoce como un derecho humano. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la ONU adoptó como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, recogen una serie de metas clave relacionadas con la gestión sostenible del agua en el objetivo 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos". Mediante estas metas se pretende, por ejemplo, lograr el acceso universal al agua potable a un precio asequible para todos, mejorar la calidad del agua y hacer frente a la escasez de agua. El volumen de agua extraída y consumida por una organización, así como la calidad de sus vertidos, puede afectar al funcionamiento del ecosistema de innumerables formas.

El GRI 303 aborda el tema del agua y los efluentes. El siguiente mapa muestra las diferentes plantas de tratamiento de agua ubicadas en zonas con estrés hídrico.



Fuente: <https://www.wri.org/aqueduct>. Se han considerado las categorías "extremely high" y "high" como zonas de estrés hídrico. El cálculo de zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras.

301-1; 303-3; 303-4

Fuentes de captación de agua (hm <sup>3</sup> )	2020		2021	
	Total	Planta en zonas de estrés hídrico <sup>1</sup>	Total	Planta en zonas de estrés hídrico <sup>1</sup>
Agua captada subterránea	244,9	21,9	238,2	21,1
Agua captada superficial	286,4	74,4	265,0	70,4
Agua captada de origen marino	115,0	113,7	123,6	122,4
Agua comprada subterránea	73,4	0,6	74,4	0,6
Agua comprada superficial	557,3	106,3	561,2	107,5
Agua comprada marina	66,2	3,8	73,1	3,7
Agua potable producida (hm <sup>3</sup> )				
Agua potable producida <sup>2</sup> (hm <sup>3</sup> )	693,7	248,2	657,2	243,8
Agua suministrada a la red (hm <sup>3</sup> )				
Agua suministrada (RDAB)	1.146,6	NA	1.143,9	NA

1. El cálculo en zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras del Grupo.

2. Incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.

Datos de agua en las ETAP y EDAM (hm <sup>3</sup> )	2020		2021	
	Total	Planta en zonas de estrés hídrico	Total	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	97,0	92,7	108,0	104,1
<b>Total agua salida de ETAP y EDAM</b>	<b>488,8</b>	<b>248,2</b>	<b>465,8</b>	<b>243,8</b>

Eficiencia de redes de distribución (hm <sup>3</sup> )	2020	2021
	Agua suministrada a la red (hm <sup>3</sup> )	1.146,6
Rendimiento técnico hidráulico	78,36%	77,97%

203-1

Renovación redes de distribución (km)	2020	2021
	Longitud de red sustituida o rehabilitada	153,6
Longitud de red total	67.655,9	68.055,3
Porcentaje de renovación de red	0,24%	0,23%

303-4

Reutilización del agua de salida de las edar (hm <sup>3</sup> )	2020		2021	
	Total	Planta en zonas de estrés hídrico	Total	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen total de agua tratada en EDAR	1.062,9	610,1	963,5	629,8
Volumen de agua reutilizada	105,3	62,3	128,7	87,5
Volumen de agua tratada vertida al mar	520,7	303,8	388,8	240,3
Volumen de agua tratada vertida a un cauce	337,9	200,8	358,9	237,3
Volumen de agua tratada con otros destinos	11,2	7,1	13,4	13,0
<b>Volumen de agua reutilizada por usos</b>				
Agricultura	64,9	41,9	68,8	67,5
Industria	0,7	0,7	0,7	0,7
Uso interno	9,2	3,7	5,6	3,2
Medio ambiente	22,4	8,5	46,3	9,0
Recreativo	3,2	2,7	2,2	2,0
Uso urbano	4,9	4,9	5,1	5,1
Otros	0,0	0,0	0,0	0,0

## Huella hídrica de Agbar

En el contexto de escasez de agua en el que nos encontramos, la gestión del agua se presenta como uno de los mayores desafíos a los que nuestra sociedad se tendrá que enfrentar en el futuro más cercano. Una correcta gestión deberá garantizar suficiente disponibilidad de agua para abastecer las demandas de una creciente población mundial, preservando a su vez el medio ambiente.

En este sentido, la huella hídrica (HH) se presenta como una herramienta clave para evaluar el uso de agua en organizaciones, procesos o productos, proporcionando información cuantitativa y cualitativa que permita dirigir a las organizaciones hacia un uso más sostenible y equitativo del agua dulce. (Fuente: EsAgua)

### Qué es la huella hídrica

La huella hídrica es un indicador global del uso de los recursos de agua dulce. Para un producto, se define como el volumen de agua consumido tanto de forma directa como de forma indirecta para su producción:

- El consumo directo incluye el agua utilizada y/o contaminada durante el proceso de fabricación y el agua incorporada en el propio producto como ingrediente.
- El consumo indirecto corresponde a toda el agua necesaria para producir las diferentes materias primas utilizadas en el proceso (productos de la cadena de suministro).

### De acuerdo con la Water Footprint Network, la huella hídrica tiene tres componentes



#### Huella hídrica azul

Relacionada con el consumo de agua dulce, ya sea de fuentes superficiales o subterráneas.

Es la que mayor importancia cobra en la HH del ciclo urbano del agua, especialmente en la fase de abastecimiento.

#### → HH azul directa

- Captaciones de agua subterránea
- Captaciones de agua superficial
- Compra de agua en alta
- Retornos de agua dulce a cuenca
- Agua reutilizada

#### → HH azul indirecta

Agua consumida indirectamente por:

- Electricidad y combustibles consumidos
- Reactivos químicos consumidos
- Gestión de los residuos producidos
- Viajes corporativos
- Huella evitada por reutilización de agua



#### Huella hídrica verde

Relacionada con el agua de lluvia evaporada o incorporada en un producto. Cobra especial relevancia en productos agrícolas. En el negocio de Agbar, la HH verde no tiene incidencia.



#### Huella hídrica gris

Relacionada con la calidad. Equivale al agua necesaria para que el medio receptor asimile los contaminantes vertidos por una actividad.

En el ciclo urbano del agua cobra especial relevancia en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

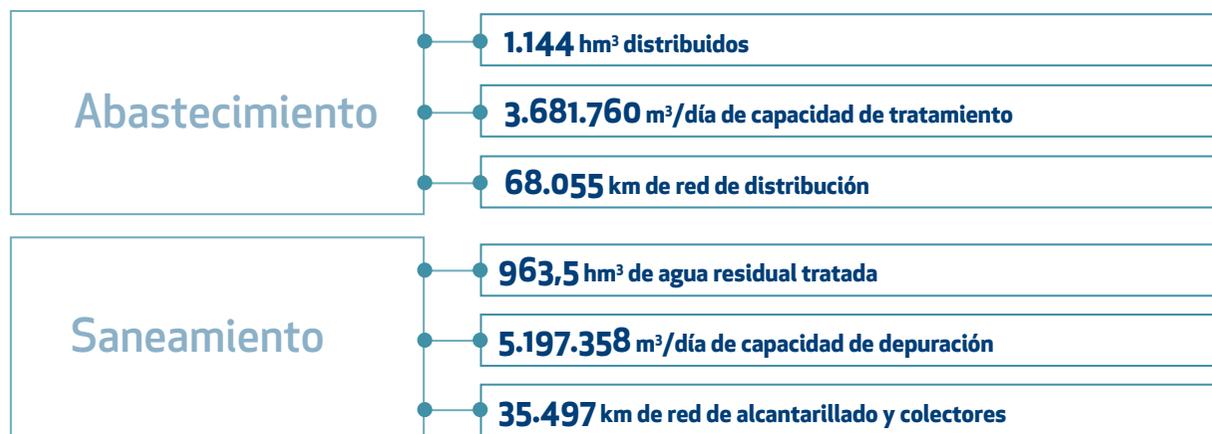
#### → HH gris directa

Agua depurada devuelta a cuenca

### Alcance HH Agbar, 2021



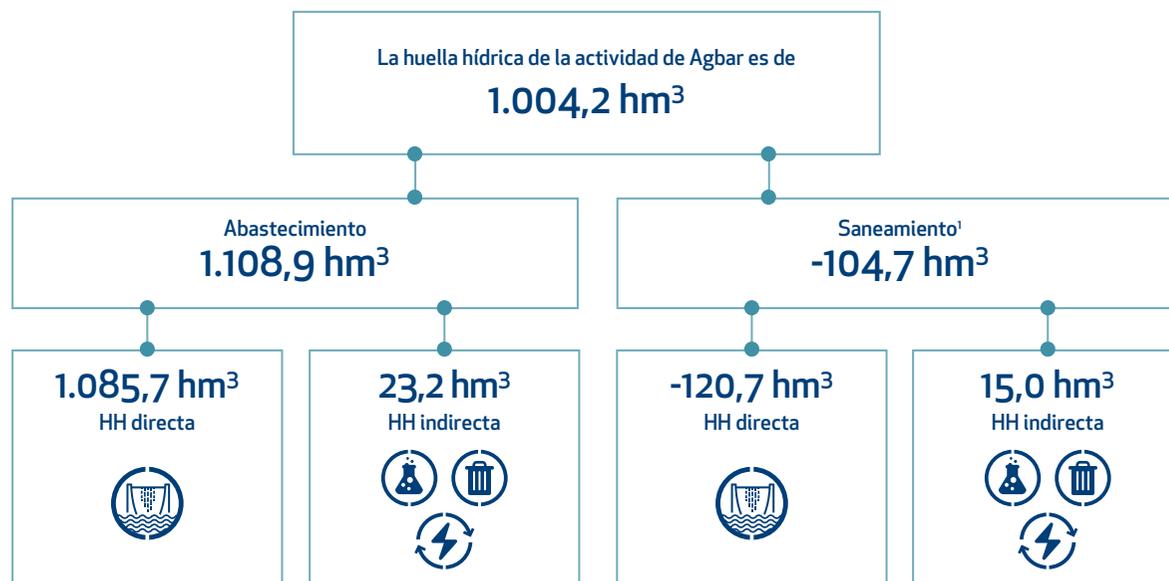
En su apuesta por la sostenibilidad y la gestión eficiente del recurso hídrico, en 2021 Agbar mantiene el alcance de cálculo de la huella hídrica abordando la huella hídrica azul de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento, además de la huella hídrica gris.



## Metodología y alcance

En 2021 todas las instalaciones correspondientes al ciclo integral del agua han sido analizadas una vez más desde el punto de vista de su huella azul. También, al igual que el año pasado, se ha incluido en el cálculo de la huella la parte asociada a la huella gris directa en depuración, debido a las descargas de los efluentes tratados. Esta inclusión del componente gris en saneamiento ha permitido reflejar los beneficios ambientales que se consiguen gracias al tratamiento de las aguas residuales.

## Resultados 2021



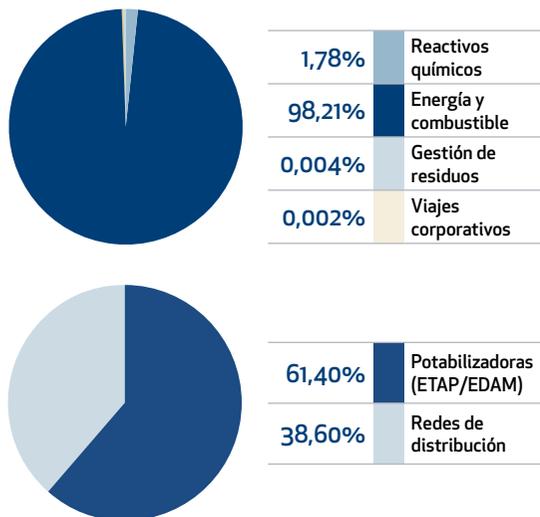
1. El valor -104,7 hm<sup>3</sup> de Saneamiento incluye la suma de la huella de la depuración (-105,7 hm<sup>3</sup>) más la del alcantarillado (1,04 hm<sup>3</sup>).

Consumir 1 l de agua de grifo comporta:

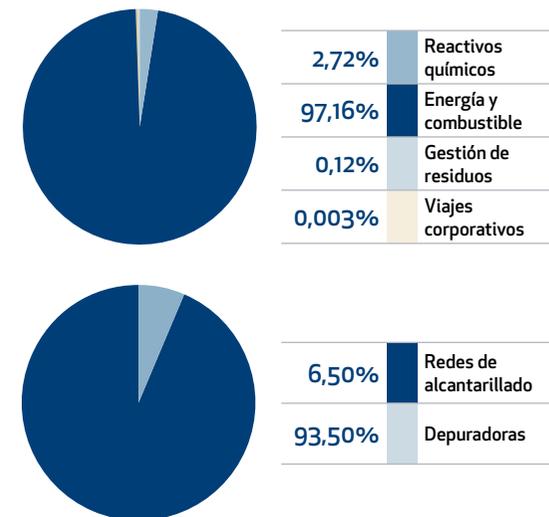
**1,243 l**  
de huella hídrica

Agbar trabaja continuamente en la mejora de la eficiencia del abastecimiento. Estas acciones de mejora contribuyen a la reducción de la HH del agua abastecida.

### Origen de la HH indirecta. Abastecimiento



### Origen de la HH indirecta. Saneamiento



## La huella hídrica gris

La inclusión del cálculo de la huella hídrica gris, en 2018, permite poner de manifiesto el beneficio ambiental en términos de huella hídrica que supone la depuración de aguas residuales. En el siguiente gráfico se muestra la huella hídrica gris en un escenario en el que no existiese depuración de aguas residuales y en el escenario real actual con los sistemas de saneamiento y depuración gestionados por Agbar.



Hipotético caso en el que no existieran plantas depuradoras  
**4.838,12 hm<sup>3</sup>**  
descarga directa a cuenca de las aguas residuales



Escenario real, con depuración de aguas residuales  
**381,05 hm<sup>3</sup>**  
descarga a cuenca de los efluentes tratados

El beneficio que generan las EDAR a nivel de huella hídrica gris que estamos evitando sería de 4.457,07 hm<sup>3</sup>.

## Resultados 2021

	Potabilización (ETAP / EDAM)	Redes de distribución	Redes de alcantarillado	Depuración (EDAR)
<b>HH azul directa (m<sup>3</sup>)</b>	<b>450.223.397</b>	<b>635.558.943</b>	<b>N/A</b>	<b>-501.775.245</b>
<b>HH azul indirecta (m<sup>3</sup>)</b>	<b>14.224.202</b>	<b>8.941.087</b>	<b>1.040.434</b>	<b>14.987.207</b>
Químicos	411.933	0	-	436.399
Energía y combustibles	13.811.258	8.940.670	1.039.989	14.532.201
Residuos	1.011	-	-	19.860
Viajes	-	417	445	-
Huella evitada (reutilización)	-	-	-	-1.253
<b>HH gris directa (m<sup>3</sup>)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>381.048.026</b>
<b>Total HH (m<sup>3</sup>)</b>	<b>464.447.599</b>	<b>644.500.030</b>	<b>1.040.434</b>	<b>-105.740.012</b>

Total HH abastecimiento	1.108.947.629
Total HH saneamiento (m <sup>3</sup> )	-104.699.578
Total HH Agbar (m <sup>3</sup> )	1.004.248.051

# De lineal a circular

306-2

## Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Las principales líneas de trabajo para mejorar la eficiencia del uso de alguna materia prima, producto químico, etc. emprendidas por el Grupo son:

- Automatización y control *online* de dosificación de reactivos, mediante la implementación de sondas y analizadores que permitan ajustar las dosificaciones a los requerimientos de proceso. De esta manera se corrige en tiempo real la dosificación teniendo en cuenta las características (variables) del agua. Esta acción permite optimizar el consumo de reactivos y garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad.
- En las EDAR:
  - Plan de acción para mejorar la eficiencia en la dosificación de polielectrolitos en deshidratación.
  - Automatización y control *online* de la etapa de aireación, mediante plataformas inteligentes de control.
- En las ETAP:
  - Auditoría y plan de acción en ETAP esenciales y críticas. Se han identificado mejoras en sensorización y medida en continuo de calidad de agua bruta y automatización de dosificación de reactivos.
  - Plan de acción en ETAP para revisión de coagulantes y floculantes empleados y análisis de nuevas formulaciones que se adapten mejor a la calidad del agua bruta, mejorando su eficiencia y optimizando consumos.
- Digitalización: adquisición de datos en tiempo real que permita una optimización de los consumos y procesos.
  - Definición de sensorización mínima requerida según tipología de planta.
  - Desarrollo e implementación de la herramienta Hipervisión para visualización y control de procesos mediante indicadores, que permite visualizar desvíos y realizar ajustes, entre otros, en dosificación de reactivos.
  - Cambios tecnológicos, como puede ser el paso de desodorizaciones químicas (con consumo de reactivos) por tratamientos biológicos, que minimizan el uso de reactivos químicos.

306-3; 306-4; 306-5

Generación de residuos en las ETAP (t) <sup>1</sup>	2020	2021
<b>Valorización material</b>		
No peligrosos		
Fango secado - valorización	596,4	1.221,7
Fango deshidratado - valorización	40,0	612,9
Arenas - valorización	1,3	0,0
Basuras -valorización <sup>2</sup>	66,7	61,6
<b>Total residuos valorización material</b>	<b>704,4</b>	<b>1.896,2</b>
<b>Destino a eliminación</b>		
No peligrosos		
Fango secado - vertedero <sup>3</sup>	419,3	745,3
Fango secado - otros <sup>3</sup>	0,0	0,0
Fango deshidratado - vertedero <sup>3</sup>	1.077,6	597,7
Fango deshidratado - otros <sup>3</sup>	52,5	112,8
Arena de desarenado - vertedero	700,4	470,0
Arena de desarenado - otros	0,0	0,0
Basuras - vertedero	2,8	62,2
Basuras - otros	5,3	5,3
<b>Total residuos destino a eliminación</b>	<b>2.257,9</b>	<b>1.993,3</b>

1. Los fangos se reportan como materia seca.

2. Basuras corresponde al residuo generado en la captación en plantas potabilizadoras.

3. Se incluyen por primera vez en 2021 los lodos que se envían a un secado térmico externo al Grupo.

El alcance de estos datos corresponde a las instalaciones que generan un volumen de residuos relevante.

Generación de residuos en las EDAR (t) <sup>1</sup>	2020	2021
<b>Valorización material</b>		
No peligrosos		
Arenas - valorización agrícola	455,2	457,5
Arenas - valorización material	152,4	206,5
Fangos - agricultura	81.422,2	78.894,2
Fangos - compostaje	65.011,2	67.589,8
Fangos - recuperación de espacios	0,0	0,0
<b>Total residuos valorizados</b>	<b>147.041,0</b>	<b>147.148,0</b>
<b>Destino a eliminación</b>		
Peligrosos		
Grasas - total	10.396,7	10.396,9
No peligrosos		
Arenas - vertedero	13.127,5	11.877,3
Arenas - otros	0,0	0,0
Basuras - vertedero	21.508,3	20.555,6
Basuras - ecoparque	45,7	33,3
Fangos - secado térmico directo <sup>2</sup>	6.273,5	3.081,8
Fangos - vertedero <sup>2</sup>	11.789,5	12.558,4
Fangos - depuradora externa <sup>2</sup>	423,0	382,8
Fangos - valorización térmica directa <sup>2</sup>	663,4	732,3
Basuras - valorización energética	0,0	0,0
Basuras - otros	0,0	0,0
<b>Total residuos no valorizados</b>	<b>64.227,6</b>	<b>59.618,4</b>

1. Los fangos se reportan como materia seca.

2. Se incluyen por primera vez en 2021 los lodos que se envían a un secado térmico externo al Grupo.

# Acceso al agua

## Calidad de las aguas

La compañía lleva en su ADN la responsabilidad que supone gestionar uno de los recursos más importantes para el ser humano, el agua. Centrar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos es uno de nuestros pilares, por lo que, entre otras líneas, garantizar la calidad y seguridad del agua potable que suministra (desde la captación hasta el grifo del consumidor), minimizar el impacto en el medio de las aguas residuales tratadas y asegurar la calidad óptima de esta agua para que pueda ser reutilizada, dan sentido a la línea de Calidad de las Aguas de nuestra compañía.

Entre nuestros objetivos, asegurar el suministro de agua potable con suficientes garantías sanitarias es una prioridad. El cumplimiento de este objetivo conlleva un ambicioso plan de control y seguimiento de nuestras unidades operativas, que más allá de cumplir con las exigencias analíticas derivadas de la Directiva 98/83/CE que regula la calidad de las aguas de consumo humano en Europa, y posteriores modificaciones, traspuestas a la normativa española a través del RD 140/2003 y el RD 902/18,

trabaja en la implantación de medidas preventivas en todos nuestros procesos.

En diciembre de 2020, con la aprobación de la Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2020, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano, que refunde la hasta ahora vigente Directiva 98/83/CE del Consejo modificada en varias ocasiones, empezó un período de dos años para su trasposición por parte del Estado español. Esta Directiva establece el marco legal para proteger la salud de las personas de los efectos adversos derivados de cualquier tipo de contaminación de las aguas destinadas al consumo humano garantizando su salubridad y limpieza.

En Agbar llevamos apostando por la filosofía de gestión preventiva desde 2009, por lo que en estos momentos disponemos de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo sobradamente las exigencias de las últimas modificaciones del RD140/2003 –modificaciones recogidas a través del RD 902/2018. Adicionalmente estamos inmersos en un Plan sobre la redacción del actual

Proyecto de Real Decreto (15/09/2021), que establece la obligatoriedad de tener planes sanitarios del agua (PSA) en todas las poblaciones con más de 50 habitantes antes del 1 de enero de 2025, para disponer de PSA en el 100% de las zonas de abastecimiento gestionadas por Agbar.

Nuestra apuesta por la innovación y la digitalización, junto con la implantación de procedimientos y protocolos de seguimiento y control de potenciales riesgos, dan como resultado un suministro de agua segura y a la vez sostenible.

Otra de las actividades del Grupo es la gestión del saneamiento, que prioriza el tratamiento de las aguas residuales para devolverlas al medio en buenas condiciones y con la calidad acorde a la Directiva UE 21/271 y a las distintas normativas locales que regulan las autorizaciones de vertidos finales al medio receptor.

Garantizar la calidad final del vertido de las depuradoras es la base para incrementar la reutilización que permitirá completar el ciclo integral del agua y garantizar así la disponibilidad de agua como recurso. La actividad de reutilización llevada a cabo por el Grupo se fundamenta en el Real Decreto 1620/2007.

Disponemos del conocimiento, la tecnología, la innovación y el talento necesarios para abordar la gestión del agua y su contribución a la minimización del cambio climático aplicando en la gestión del saneamiento los principios básicos de economía circular, con los objetivos de cero residuos generados y autosuficiencia energética. Asimismo, poseemos la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

	2020	2021
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas (%)	99,58%	99,66%

## El precio del agua

En julio de 2010 la ONU definió el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (50-100 litros por persona y día), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular, a través del ODS número 6 en el que se propone “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

El precio de los servicios de agua (abastecimiento y saneamiento) corresponde a los costes operacionales (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) además de las inversiones que se recuperan con las tarifas aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización). Dado que no todas dichas fases las llevan a cabo los mismos agentes, la factura del

agua suele incluir ingresos que corresponden a esos diferentes agentes.

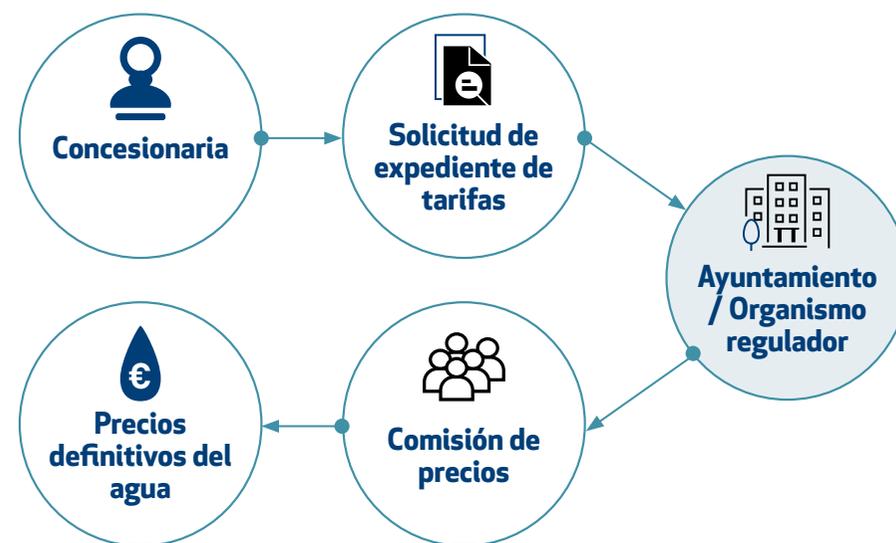
Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y, en la mayoría de casos, deben ser autorizadas por la Comisión de Precios (u organismos similares) de las comunidades autónomas. Las tarifas de saneamiento, aunque están incluidas en la factura del agua, suelen obedecer a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la Administración competente. Además, a través de la factura del agua, algunas administraciones añaden tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media europea, según datos de la International Water Association. En 2018, y según el INE, el precio medio del agua en España fue de 1,91 €/m<sup>3</sup>, de los que 1,13 € por metro cúbico corresponden al abastecimiento y 0,78 €, al saneamiento. Cabe destacar que hay una importante diversidad en el precio del servicio en España, que oscila entre la

más cara (2,67 €/m<sup>3</sup> en Cataluña) hasta la más barata (1,01 €/m<sup>3</sup> en La Rioja). Respecto a 2016, la media del precio del suministro ha experimentado un descenso del 3,4% y el saneamiento ha permanecido invariable. El consumo medio de los hogares se sitúa en 133 litros/habitante/día y muestra un descenso del 2,2% respecto al año 2016.

Por otra parte, y de acuerdo con los datos del XVI Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2020, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua, para abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva

hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.



# Concienciación social

## Inversión social

Desde Agbar valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoyamos y formamos parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group). LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

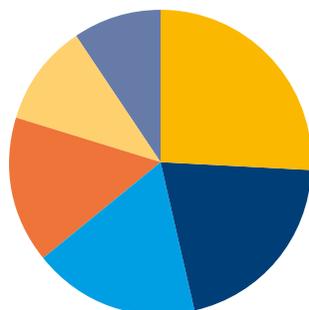
## Impacto de la acción social en ODS



OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

## 6,9 M€ invertidos en acción social Áreas de contribución

25,8%	Educación
20,3%	Arte y cultura
17,6%	Bienestar social
15,4%	Desarrollo socioeconómico
10,8%	Salud
9,1%	Medio ambiente



## Cuestiones sociales relativas al personal

Se han establecido una serie de principios en las políticas de selección: principio de no discriminación por sexo, edad, origen, religión, discapacidad y/o orientación sexual; principio de discriminación positiva, y principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión y de violencia de género.

En 2017 se aprobó la Política de Equidad del Grupo, por la cual consideramos que el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de nuestra organización. El cultivo de la diversidad como valor de nuestra organización no puede limitarse únicamente al establecimiento de políticas de no discriminación, aunque las mismas sean un mínimo imprescindible, sino que es preciso fomentar activamente medidas que estimulen la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, origen, cultura, religión, género y orientación sexual; en definitiva, ser capaces de generar una cultura empresarial inclusiva de la diferencia.

### Diálogo social

Las empresas del Grupo fomentan y desarrollan el diálogo social a través de la participación del personal. Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre las empresas y sus profesionales es un elemento muy importante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de empresa sólido y creación de valor conjunto. Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para la ciudadanía las 24 horas los 365 días al año.

### Organización del diálogo social

Este diálogo se articula a través de dos formas diferenciadas:

- Mediante la representación de los trabajadores/as, que surgen de elecciones. En la gran mayoría de empresas existen delegados/as de personal y comités de empresa, que son máximos representantes de los trabajadores/as. Con ellos, se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como al personal. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos.

Actualmente hay vigentes 96 convenios colectivos, que han sido posibles gracias a la negociación colectiva con 17 asociaciones sindicales. Más de 600 personas trabajadoras ostentan el cargo de representantes legales de los trabajadores/as, están presentes en más de 70 empresas y representan a más del 95% de toda la plantilla. Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las comisiones de seguridad y salud laboral, de riesgos psicosociales, de igualdad, de formación, así como otro tipo de comisiones que puedan acordarse en cada empresa.

El 100% de la plantilla de Agbar está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los trabajadores y dicha normativa.

- Mediante el canal de embajadores, cuyo objetivo es mantener una red de trabajadores y trabajadoras que transmitan a toda la organización cualquier cuestión relacionada con el funcionamiento de la empresa, así como los factores externos que influyen en ella. En ningún caso se negocian condiciones de trabajo a través del canal de embajadores. Esta red la forman personas de todo tipo de ámbito, departamento y responsabilidad, y supone un canal de comunicación interna muy eficiente.

Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	1	0	1	1	0	1
Mandos	19	14	33	13	17	30
Personal técnico	97	79	176	108	78	186
Personal administrativo	27	30	57	23	37	60
Personal operario	219	12	231	201	12	213
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>135</b>	<b>498</b>	<b>346</b>	<b>144</b>	<b>490</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	131	69	200	125	64	189
Mandos	814	424	1.238	804	459	1.263
Personal técnico	653	620	1.273	639	597	1.236
Personal administrativo	289	894	1.183	280	875	1.155
Personal operario	3.056	75	3.131	3.082	77	3.159
<b>Total</b>	<b>4.943</b>	<b>2.082</b>	<b>7.025</b>	<b>4.930</b>	<b>2.072</b>	<b>7.002</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	120	19	139	113	24	137
Mandos	615	98	713	641	109	750
Personal técnico	266	97	363	243	108	351
Personal administrativo	239	350	589	232	407	639
Personal operario	1.736	30	1.766	1.808	33	1.841
<b>Total</b>	<b>2.976</b>	<b>594</b>	<b>3.570</b>	<b>3.037</b>	<b>681</b>	<b>3.718</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.282</b>	<b>2.811</b>	<b>11.093</b>	<b>8.313</b>	<b>2.897</b>	<b>11.210</b>

102-8

Plantilla total por modalidad de contrato	2020	2021
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	9.497	9.668
Temporal	990	1.005
<b>Total</b>	<b>10.487</b>	<b>10.673</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	271	271
Temporal	335	266
<b>Total</b>	<b>606</b>	<b>537</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	9.768	9.939
Temporal	1.325	1.271
<b>TOTAL</b>	<b>11.093</b>	<b>11.210</b>

Creación de ocupación neta y rotación	2020	2021
Altas en el período	1.659	1.860
Tasa de creación de empleo	15,5%	17.2%
Tasa de rotación	14,3%	15.6%

Despidos por sexo y edad	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 29 años	3	1	4	3	1	4
Entre 30 y 50 años	45	17	62	49	23	72
A partir de 51 años	56	13	69	65	21	86
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>135</b>	<b>117</b>	<b>45</b>	<b>162</b>

Despidos por sexo y clasificación profesional	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	9	1	10	6	5	11
Mandos	21	9	30	28	7	35
Personal técnico	30	8	38	30	11	41
Personal administrativo	5	13	18	14	21	35
Personal operario	39	0	39	39	1	40
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>31</b>	<b>135</b>	<b>117</b>	<b>45</b>	<b>162</b>

Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional	Dirección		Mandos		Personal técnico		Personal administrativo		Personal operario		Total		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
	Altas con contrato indefinido	1	3	13	9	51	31	5	26	83	10	153	
Altas con contrato temporal	0	0	14	21	124	145	86	197	962	79	1.186	442	1.628
Conversión temporal a indefinido	0	0	0	0	27	7	28	19	11	12	258	37	399

	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Altas con contrato indefinido	31	19	109	52	13	8	153	79	232
Altas con contrato temporal	313	105	722	319	151	18	1.186	442	1.628
Conversión temporal a indefinido	52	14	208	60	64	1	324	75	399

Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad), por sexo, edad y clasificación profesional														
Full-time equivalent	2020						2021							
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal				
Clasificación profesional	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	14	15	29	3	2	5	34	13	12	25	2	3	5	30
Personal técnico	56	49	105	50	33	83	188	53	43	96	47	36	83	179
Personal administrativo	13	22	35	11	10	21	56	12	19	31	11	12	23	54
Personal operario	91	1	92	117	9	126	218	90	4	94	115	9	124	218
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>87</b>	<b>261</b>	<b>181</b>	<b>54</b>	<b>235</b>	<b>496</b>	<b>169</b>	<b>78</b>	<b>247</b>	<b>175</b>	<b>60</b>	<b>235</b>	<b>482</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	130	62	192	0	0	0	192	118	64	182	0	1	1	183
Mandos	770	396	1.166	26	6	32	1.198	783	424	1.207	26	10	36	1.243
Personal técnico	610	560	1.170	52	44	96	1.266	576	531	1.107	62	51	113	1.220
Personal administrativo	264	779	1.043	24	74	98	1.141	246	752	998	28	86	114	1.112
Personal operario	2.676	45	2.721	405	24	429	3.150	2.636	48	2.684	416	23	439	3.123
<b>Total</b>	<b>4.450</b>	<b>1.842</b>	<b>6.292</b>	<b>507</b>	<b>148</b>	<b>655</b>	<b>6.947</b>	<b>4.359</b>	<b>1.819</b>	<b>6.178</b>	<b>532</b>	<b>171</b>	<b>703</b>	<b>6.881</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
Dirección	110	14	124	0	0	0	124	111	19	130	0	0	0	130
Mandos	540	87	627	14	2	16	643	588	102	690	14	1	15	705
Personal técnico	241	85	326	6	3	9	335	227	95	322	6	1	7	329
Personal administrativo	204	310	514	9	6	15	529	210	341	551	8	7	15	566
Personal operario	1.464	21	1.485	117	2	119	1.604	1.535	24	1.559	107	1	108	1.667
<b>Total</b>	<b>2.559</b>	<b>517</b>	<b>3.076</b>	<b>146</b>	<b>13</b>	<b>159</b>	<b>3.235</b>	<b>2.671</b>	<b>581</b>	<b>3.252</b>	<b>135</b>	<b>10</b>	<b>145</b>	<b>3.397</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.183</b>	<b>2.446</b>	<b>9.629</b>	<b>834</b>	<b>215</b>	<b>1.049</b>	<b>10.678</b>	<b>7.199</b>	<b>2.478</b>	<b>9.677</b>	<b>842</b>	<b>241</b>	<b>1.083</b>	<b>10.760</b>

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional														
Full-time equivalent Clasificación profesional	2020						2021							
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Tiempo completo			Tiempo parcial				
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	17	16	33	0	1	1	34	15	14	29	0	1	1	30
Personal técnico	103	78	181	3	4	7	188	97	75	172	3	4	7	179
Personal administrativo	22	29	51	2	3	5	56	22	29	51	1	2	3	54
Personal operario	201	10	211	7	0	7	218	199	12	211	6	1	7	218
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>133</b>	<b>476</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>496</b>	<b>334</b>	<b>130</b>	<b>464</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>482</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	127	58	185	3	4	7	192	115	64	179	3	1	4	183
Mandos	793	396	1.189	3	6	9	1.198	804	427	1.231	5	7	12	1.243
Personal técnico	647	590	1.237	15	14	29	1.266	627	571	1.198	11	11	22	1.220
Personal administrativo	281	799	1.080	7	54	61	1.141	266	781	1.047	8	57	65	1.112
Personal operario	3.063	61	3.124	18	8	26	3.150	3.037	64	3.101	15	7	22	3.123
<b>Total</b>	<b>4.911</b>	<b>1.904</b>	<b>6.815</b>	<b>46</b>	<b>86</b>	<b>132</b>	<b>6.947</b>	<b>4.849</b>	<b>1.907</b>	<b>6.756</b>	<b>42</b>	<b>83</b>	<b>125</b>	<b>6.881</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
Dirección	102	14	116	8	0	8	124	104	19	123	7	0	7	130
Mandos	543	89	632	11	0	11	643	591	103	694	11	0	11	705
Personal técnico	242	86	328	5	2	7	335	228	95	323	5	1	6	329
Personal administrativo	206	288	494	7	28	35	529	212	318	530	6	30	36	566
Personal operario	1.540	12	1.552	41	11	52	1.604	1.603	14	1.617	39	11	50	1.667
<b>Total</b>	<b>2.633</b>	<b>489</b>	<b>3.122</b>	<b>72</b>	<b>41</b>	<b>113</b>	<b>3.235</b>	<b>2.738</b>	<b>549</b>	<b>3.287</b>	<b>68</b>	<b>42</b>	<b>110</b>	<b>3.397</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.887</b>	<b>2.526</b>	<b>10.413</b>	<b>130</b>	<b>135</b>	<b>265</b>	<b>10.678</b>	<b>7.921</b>	<b>2.586</b>	<b>10.507</b>	<b>120</b>	<b>133</b>	<b>253</b>	<b>10.760</b>

El Grupo respalda desde siempre el derecho a la igualdad salarial, cuya tutela efectiva progresa de manera creciente en la sociedad como una de las prioridades de las políticas en el mundo laboral. Asimismo, considera necesario velar por la igualdad salarial para consolidar una cultura justa, inclusiva y respetuosa, que no discrimine el talento profesional por causa de género, edad, origen o ningún otro factor personal.

Los principios del Grupo respecto a la igualdad de género son:

- Promover la igualdad de género potenciando mecanismos y procedimientos de selección y desarrollo profesional.
- Mantener e impulsar políticas salariales de igual retribución a hombres y mujeres por trabajos de igual valor, así como procesos de selección, revisión salarial y promoción, basados en la evaluación del desempeño individual, con criterios comunes y sin distinción de género.

### Análisis sobre la brecha salarial

La brecha salarial del Grupo es del 2,4%, un 3% menos que el año anterior (5,3%), como consecuencia del compromiso del Grupo con respecto a la igualdad de género. Las medidas y políticas implementadas permiten una reducción progresiva de la brecha. Las principales medidas que han contribuido a este descenso son:

- Análisis e identificación de la información retributiva que permite una adecuación de las medidas a incorporar, estudiando las diferentes categorías profesionales y las responsabilidades asociadas.
- Promoción de mujeres en cargos de responsabilidad, incorporando alternativas diversas en las promociones, que ofrecen una mayor representación de los colectivos infrarrepresentados.
- Medidas de conciliación, favoreciendo la flexibilidad en los puestos de trabajo.
- Educación y sensibilización, incorporando un plan formativo en materia de equidad, abordando temáticas como el impacto de sesgos inconscientes en nuestras decisiones, la incorporación de lenguaje inclusivo, la necesidad de romper con estereotipos o la incorporación de la transversalidad de género en las diferentes actividades.

El Grupo cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, en la que los hombres representan el 75% del total, situación provocada por el tipo de actividad y común en sectores como el de la gestión del agua, construcción, energía o manufacturas.

El 50% de la plantilla del Grupo ocupa posiciones de personal operario, y de este colectivo, más del 90% son hombres. Es imprescindible el trabajo conjunto entre la empresa y la representación de la plantilla, junto con el resto de los agentes sociales, con el fin de promover la incorporación de mujeres a estas posiciones, lo que conlleva por una parte la reducción de la brecha salarial y por otra la disminución de la segregación horizontal del Grupo.

Franja de edad	2020				2021			
	Salario medio hombres <sup>1</sup>	Salario medio mujeres <sup>1</sup>	Salario medio general	Brecha salarial <sup>2</sup>	Salario medio hombres <sup>1</sup>	Salario medio mujeres <sup>1</sup>	Salario medio general	Brecha salarial <sup>2</sup>
Menor de 30 años	25.727	27.597	26.262	-7,3%	25.999	26.709	26.202	-2,70%
Entre 30 y 50 años	35.494	35.017	35.357	1,3%	35.509	36.341	35.750	-2,30%
Mayor de 50 años	43.935	41.752	43.935	5,0%	43.517	41.815	43.517	3,90%
<b>TOTAL</b>	<b>38.226</b>	<b>36.192</b>	<b>37.721</b>	<b>5,3%</b>	<b>38.202</b>	<b>37.278</b>	<b>37.969</b>	<b>2,40%</b>

1. El salario medio de hombres y mujeres corresponde a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados correspondiente a esa franja de edad. El promedio anual de empleados se ha calculado en FTE tomando en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día), cambios de jornada durante el año...

2. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres – salario medio mujeres) / salario medio hombres.

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros)		
Clasificación profesional	Salario medio total 2020 <sup>1</sup>	Salario medio total 2021 <sup>1</sup>
Dirección	118.851	116.269
Mandos	51.031	51.056
Personal técnico	39.126	39.208
Personal administrativo	30.956	31.111
Personal operario	29.882	30.190
<b>TOTAL</b>	<b>37.721</b>	<b>37.969</b>

1. El salario medio (SM) de hombres y mujeres corresponde a la suma del total de remuneraciones anuales de los empleados (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual de los empleados.

Horas de formación por categoría y sexo	2020					2021				
	Hombres		Mujeres		TOTAL	Hombres		Mujeres		TOTAL
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona		Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	
Dirección	7.433	31	2.513	34	9.946	10.186	44	3.344	40	13.530
Mandos	36.752	27	23.241	46	59.993	24.729	17	17.642	32	42.371
Personal técnico	43.628	43	25.547	33	69.175	39.571	41	22.326	30	61.897
Personal administrativo	12.525	24	24.164	20	36.689	5.557	11	18.886	16	24.443
Personal operario	35.285	7	1.760	17	37.045	50.796	10	1.088	10	51.884
<b>TOTAL</b>	<b>135.623</b>	<b>17</b>	<b>77.225</b>	<b>29</b>	<b>212.848</b>	<b>130.838</b>	<b>16</b>	<b>63.286</b>	<b>23</b>	<b>194.124</b>

# Entornos seguros y saludables

Los datos de seguridad y salud laboral (SSL) reportados incluyen todas las sociedades pertenecientes a Agbar y gestionadas dentro del ámbito nacional y, adicionalmente, un número reducido de UTE en las que también se gestiona la SSL desde el Grupo.

## Salud y seguridad en el trabajo

403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-7; 403-9; 403-10

### Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

En el Plan de PRL se incluyen todas las actividades/lugares de trabajo/trabajadores. En los certificados de los sistemas de gestión (SG) de SSL, implantados según la norma ISO 45001, se incluyen las actividades y lugares de trabajo cubiertas.

En relación con las empresas contratadas, el cumplimiento legal en el Grupo/en España –en particular en lo que se refiere al art. 24 de la Ley de PRL, relativo a la CAE– obliga a exigir a las contratadas el cumplimiento legal en materia de SSL.

### Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

En el procedimiento de control de no conformidades y acciones correctivas se recoge la metodología para la comunicación de riesgos mediante un formulario.

La Política de SSL establece la mejora continua en esta materia, basada, entre otros, en la participación de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque

positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos.

Además, se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger a la persona trabajadora de posibles represalias, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se dispone de los siguientes mecanismos: delegados de PRL, Comités de SSL y la oficina de Atención al Empleado (OdaE - odae.es@agbar.es), canal personalizado de atención al empleado/a para compartir sugerencias, inquietudes, dudas o necesidades profesionales. Por último, en caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL ampara la paralización de la actividad laboral en esa circunstancia (art 21).

Asimismo, se dispone de las figuras del delegado/a de PRL, del Comité de SSL y de la oficina de Atención al Empleado. También se puede realizar la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL.

### Servicios de salud en el trabajo

Mayoritariamente se contrata la especialidad de vigilancia de la salud de

las personas trabajadoras con servicios de prevención ajenos (SPA). Se trata de una obligación legal. Los informes individuales cuentan con recomendaciones de salud por parte del SPA.

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud.

Las contratadas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicitan a las contratadas los aptos médicos de empresa.

### Participación de la plantilla, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

En el Grupo se establecen distintas vías de participación y consulta de las personas trabajadoras:

- Comités de Seguridad y Salud Laborales donde participan los delegados de PRL
- Charlas periódicas de SSL
- Difusión de información y contenidos de SSL: noticias, buenas prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad (AS), Política de SSL, etc., a través del buzón de SSL, Gesdocal, los paneles de SSL, etc.

Con las contratadas se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en nuestras instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

### Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad del personal directamente vinculado con las relaciones comerciales

Agbar cuenta con una Política de SSL a disposición de toda la organización mediante el aplicativo Gesdocal, los paneles de SSL, *tablets* de acceso público en centros de trabajo, etc., así como de sus proveedores mediante el Portal de Proveedores, apartado Supplier Box.

Asimismo, difunde las Reglas que Salvan (RQS) a toda la organización y a sus proveedores. Además, como parte del cumplimiento legal de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), mediante el aplicativo Coordinaqua y las reuniones de coordinación, pone a disposición de sus contratistas información de SSL de la organización.

## Lesiones por accidente laboral

Los peligros se determinan mediante varios procesos. Se dispone de procedimientos e instrucciones en relación con la evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva. También se realizan periódicamente visitas de seguridad, se cumplimentan y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias, etc.

Las causas de los 2 accidentes graves ocurridos en 2021, según los datos aportados en los reportes desde la plataforma Delta, en el Grupo, son:

- Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas (90)
- Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión con –sin especificar– (40)

Cuando se produce un accidente de trabajo se cumplimentan los partes en Delta y se realiza la investigación del accidente, analizando sus causas. Sobre esa base, se determinan las medidas de SSL que deben aplicarse para evitar que se repitan estos sucesos.

Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales se determinan las medidas preventivas que deben aplicarse.

En 2021 se ha seguido la misma tendencia que en 2019 y en 2020, y no se ha producido ningún accidente mortal en el Grupo.

## Dolencias y enfermedades laborales

En 2021 no se puede aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos –solo

4 enfermedades profesionales en una plantilla numerosa– hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, lo cual no está permitido en virtud de la Ley de protección de datos personales (LOPD). En cuanto a la información referente a enfermedades profesionales (EP) de personal no empleado, en 2021 se ha solicitado trimestralmente y el dato final a cierre de año es de 0 EP.

## Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud

En Agbar existe un Comité de Seguridad y Salud en el que se llega a acuerdos marco.

En lo relativo a la consulta y participación de los trabajadores/as, las empresas de más de 50 trabajadores/as cuentan con un Comité de Seguridad y Salud, formado en igual número por delegados/as de prevención y por representantes de la empresa. En el seno de dicho Comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas, se deja registro documental en las actas del Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades

preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención, así como la organización de la formación en materia preventiva.

- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

Asimismo, en el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud estará facultado para:

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Como asuntos tratados en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud destacan los siguientes:

- Evaluaciones de riesgos y medidas preventivas y correctivas a implementar.

- Definición y seguimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud laboral.
- Objetivos en seguridad y salud laboral.
- Plan de formación en seguridad y salud laboral, y seguimiento de este.
- Elección de equipos de protección individual.
- Comunicación de eventos (riesgos, accidentes, incidentes...).

A raíz de la nueva ISO 45001:2018, en proceso de implantación en las empresas del Grupo, la figura de las personas delegadas de prevención y, por ende, la del Comité de Seguridad y Salud adquieren mayor entidad en los procesos de comunicación, información y consulta. Por ejemplo, dicha norma requiere la participación de los delegados de prevención en la definición de los planes de acción derivados de la investigación de accidentes y/o incidentes, y no conformidades derivadas de auditorías.

Los convenios colectivos de aplicación en las empresas del Grupo recogen la obligatoriedad del cumplimiento de determinadas normativas específicas en materia de seguridad y salud laboral y prevención de riesgos laborales.

En muchos casos se concreta el cumplimiento de algunas obligaciones (por ejemplo, fechas de entrega de ropa de trabajo) y en algún convenio existen incentivos económicos que premian el buen desempeño en materia de accidentabilidad. También en algunos convenios se exige a las subcontratas el cumplimiento de los mismos criterios de trabajo y de prevención exigibles a cualquier trabajador/a de las empresas del Grupo.

403-8; 403-9; 403-10

Datos significativos sobre seguridad y salud	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	117	6	123	130	6	136
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	8,78	1,37	6,95	9,81	1,35	7,68
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,43	0,17	0,36	0,46	0,04	0,35
Número total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número total de accidentes graves <sup>3</sup>	2	0	2	2	0	2
Índice de frecuencia por accidentes graves <sup>4</sup>	0,15	0	0,11	0,15	0	0,11
Índice de gravedad por accidentes graves <sup>5</sup>	0,006	0	0,005	0,020	0	0,015
Número de enfermedades profesionales <sup>6</sup>	2,00	0,00	2,00	4,00	0,00	4,00

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000.
2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000.
3. Número total de accidentes graves corresponde al número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).
4. Índice de frecuencia por accidentes graves = (número de accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.000.
5. Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.
6. Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

403-8

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional	2020				2021			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>
Personas	11.448 <sup>2</sup>	11.044	21.228	20.983 (98,9%)	11.477 <sup>2</sup>	11.070	23.142	22.835 (98,7%)

1. Sujeto a auditoría interna y externa.
2. 100% de personas trabajadoras cubiertas.

403-5; 403-9

Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones	2020	2021
Horas trabajadas	2.827.188	3.213.560
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	45	51
Días perdidos	879	978
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	15,92	15,87
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,31	0,30
Accidentes de trabajo mortales	0	0
Accidentes de trabajo graves	0	1
Días perdidos - 1 accidente de trabajo grave	0	179
Índice de frecuencia <sup>1</sup> - 1 accidente de trabajo grave	0	0,31
Índice de gravedad <sup>2</sup> - 1 accidente de trabajo grave	0	0,06

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/ total de horas trabajadas) x 1.000.000.

2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000.

403-5

Formación en materia de seguridad y salud laboral	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Personas formadas	3.124	1.536	4.660	4.232	1.567	5.799
Horas de formación			27.713			53.542

## Análisis de absentismo

Durante 2021 el índice de absentismo se ha visto influido por la COVID-19, puesto que en este período trabajadores/as en cuarentena y sensibles han estado de baja por incapacidad temporal. Las horas de absentismo de la plantilla vinculadas a la COVID-19 han sido incluidas en la categoría de accidentes laborales, por su tratamiento similar de acuerdo con la normativa laboral a pesar de que, de acuerdo con la

normativa en Seguridad y Salud, no reciba el tratamiento de accidente laboral. Por este motivo, las horas de ausencia por accidente de trabajo en el Grupo, del 2020 con respecto al 2021 varían de 192.039 a 118.908, evidenciando un descenso.

Horas de absentismo	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horario técnico de trabajo <sup>1</sup>	13.620.500	4.516.223	18.136.723	13.593.976	4.598.752	18.192.728
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	570.416	148.235	718.651	574.986	142.336	717.322
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	175.632	16.407	192.039	102.567	16.341	118.908
Índice de absentismo <sup>2</sup>	5,51	3,68	5,05	4,98	3,45	4,60

1. Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.  
2. Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere* / días teóricos) x 100.

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia pertenecientes al Grupo y gestionadas dentro del ámbito nacional.

## Sociedades gestionadas en el ámbito nacional

### Sociedades integradas globalmente

Agbar Descarbonización Integral Energética, S.L.U.  
 Agua y Ciudad Agbar Entrepreneurship Investments, S.L.U.  
 Aguas de Albacete, S.A.  
 Aguas de Arona, S.A.  
 Aguas de Avilés, S.L.  
 Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.  
 Aguas Término de Calvià, S.A.  
 Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A. (ASTOSAM)  
 Aigua de Rigat, S.A.  
 Aigües de Barcelona, E.M. de gestió del cicle integral de l'aigua, S.A.  
 Aigües de Matadepera, S.A.  
 Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.  
 Anaigua, Companyia d'Aigües de l'Alt Penedès i l'Anoia, S.A., Societat Unipersonal  
 Aqua Development Network, S.A.  
 Aquae Security, S.A.U.  
 Aqualogy Business Software, S.A.U.  
 Aqualogy Solutions, S.A.U.  
 Aquambiente Servicios para el Sector del Agua, S. A. U.  
 Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.  
 Aquauourense, Sociedade Provincial de Augas e Medio Ambiente, S.A.  
 Aquara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.

Aquarbe, S.A.U.  
 Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.  
 Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.  
 Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.  
 Canaragua Concesiones, S.A.U.  
 Canaragua Medioambiente, S.A.U.  
 Canat Recursos, S.A.  
 Cassa Aigües i Depuració, S.L.U.  
 Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada  
 Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.  
 Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada  
 Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.  
 Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.  
 Concesiones Aguas del Norte, S.L.U.  
 Construccions i Rebaixos, S.L.U.  
 Ecocem, valorización de residuos, S.L.  
 Fundació Agbar  
 Fundación Aquae  
 Fundación Centro Gallego de Investigaciones del Agua, Fundación Privada  
 Fundació Privada Cassa  
 Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.  
 Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.  
 Hidrogea, Gestión Integral de

Aguas de Murcia, S.A.  
 IELAB Calidad, S.L.U.  
 Imina Habitatges de Lloguer, S.L.U.  
 Inmobiliaria Mina, S.A.  
 Interlab Laboratorios, S.L.U.  
 Labaqua, S.A.U.  
 Laboratorio Dr. Oliver Rodés, S.A.U.  
 Logistium Servicios Logísticos, S.A.U.  
 Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.  
 Navarra Gestión del Agua, S.A.  
 Patmina, S.L.U.  
 Publicaciones del Agua, S.L.U.  
 Ribatallada S.A.U.  
 Serveis de l'Aigua, S.A.  
 Smart Horizon, S.L.U.  
 Socade Informática, S.L.U.  
 Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.  
 SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.  
 Suez Agriculture, S.A.U.  
 Suez Recycling & Recovery Spain, S.L.U.  
 Suez RR IWS Ibérica, S.L.U.  
 Suez Treatment Solutions, S.A.U.  
 Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.  
 Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.

### Sociedades integradas aplicando el método de la participación

Abastament en Alta Costa Brava, E.M., S.A.  
 AgriWater, S.L.U.  
 Aguas de Benahavís, S.A.  
 Aguas de Cieza, S.A.  
 Aguas de Jumilla, S.A.  
 Aguas de Lorca, S.A.  
 Aguas de Montilla, S.A.  
 Aguas de Puertollano, S.L.  
 Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.  
 Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM)  
 Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)  
 Aigües Colomenques, S.L.  
 Aigües de Cullera, S.A.  
 Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.  
 Aigües d'Osona, S.A.  
 Aigües i Saneament d'Eix, S.A.  
 Aigües Municipals de Paterna, S.A.  
 Bluephage, S.L.  
 Comaigua, S.L.  
 Costa Brava Abastament Aqualia Sorea A.I.E.  
 Depuradores d'Osona, S.L.  
 Drenatges Urbans del Besòs, S.L.  
 E.D.A.R. Cádiz - San Fernando, A.I.E.  
 E.M. d'Aigües de la Costa Brava, S.A.  
 Eco-Neteges Especials, S.A.

Ecoplanta Molecular Recycling Solutions, S.L.  
 Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.  
 Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A.  
 Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L.  
 Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)  
 Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)  
 Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUASA)  
 Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)  
 Gestió Aigua Calella, S.L.  
 Girona, S.A.  
 Labaqua - Corporación Empresarial Vectalia  
 Seinon Solutions, S.L.  
 Sermubeniell, S.A.  
 Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.  
 Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.  
 Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.  
 Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.  
 Sorea-Aqualia A.I.E.  
 Sorea-Rubatec-Amsa A.I.E.  
 Tecnalabaqua, A.I.E.  
 Teidagua, S.A.  
 Wise Irrisystem, S.L.

# Temas considerados en el Análisis de Materialidad

102-44; 102-47

El estudio de los temas materiales se basa en identificar los temas prioritarios en áreas estratégicas económicas, sociales y de medio ambiente. A través de este análisis se identifican potenciales riesgos y oportunidades para la organización y se abordan las necesidades de los grupos de interés.

## Economía y gobernanza

6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes
4	Ética e integridad
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público
3	Gestión de riesgos
8	Innovación y transferencia de conocimientos
5	Transparencia
2	Sostenibilidad financiera
1	Gobernanza corporativa

## Empleados

16	Seguridad y salud laboral
13	Captación y fidelización de talento
15	Conciliación, flexibilidad y desconexión laboral
10	Acceso de mujeres a puestos de alta responsabilidad y reducción de la brecha salarial
40	Seguridad y salud en la cadena de suministro
12	Formación y desarrollo profesional
39	Protección contra el desempleo
17	Diálogo y relación con los empleados
11	Diversidad e inclusión
14	Compensación y prestaciones a los empleados

## Medio ambiente

18	Calidad del agua potable
22	Disponibilidad del agua
19	Calidad del agua tratada
26	Residuos y economía circular
23	Adaptación al cambio climático
20	Eficiencia en las redes de distribución del agua
21	Reutilización del agua tratada
24	Reducción de la huella de carbono
30	Inversiones sostenibles
25	Generación de energía renovable
27	Preservación de la biodiversidad
29	Ecodiseño de procesos e instalaciones
28	Mitigación de impactos <i>in situ</i> de las operaciones

## Sociedad

31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario
33	Claridad en las tarifas y las facturas
36	Gestión de datos personales y ciberseguridad
38	Construcción de alianzas
32	Desarrollo de la comunidad local
35	Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
37	Cadena de suministro responsable

# Temas materiales y su cobertura

102-44; 102-46; 102-47

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes (los que finalmente han sido seleccionados).

ID	Tema material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
18	Calidad del agua potable	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 416-2	D y F
31	Garantía del suministro del agua para los usuarios en situación de vulnerabilidad	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3	F
16	Seguridad y salud laboral	Empleados	GRI 403-1 a GRI 403-10	D
22	Disponibilidad del agua	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-1; GRI 303-3	D y F
19	Calidad del agua tratada	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 303-4	D y F
34	Calidad del servicio, satisfacción y experiencia del cliente/usuario	Sociedad	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-43; GRI 418-1	D y F
6	Gestión de la comunicación, la confianza y la reputación	Economía y gobernanza	—	D y F
9	Digitalización y uso de tecnologías inteligentes	Economía y gobernanza	—	D y F
4	Ética e integridad	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-16; GRI 102-17; GRI 205-1; GRI 205-2; GRI 206-1; GRI 307-1; GRI 417-2; GRI 417-3; GRI 419-1	D
7	Colaboración y alianzas entre el sector privado y el sector público	Economía y gobernanza	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 102-40 a GRI 102-44	D y F
26	Residuos y economía circular	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 306-2	D y F
23	Adaptación al cambio climático	Medio ambiente	GRI 103-1 a GRI 103-3; GRI 305-1 a GRI 305-5; GRI 302-1; GRI 302-4	D y F

\*D = Dentro de la organización, F = Fuera de la organización, D y F = Dentro y fuera de la organización.

# Matriz de materialidad

102-44; 102-47

El estudio de materialidad nos permite identificar y distinguir entre aquellos temas relevantes y aquellos que no lo son. De esta forma se priorizan las cuestiones más trascendentes para la organización en términos de sostenibilidad, evitando el exceso de información (al dejar de incluir indicadores sobre temas no tan relevantes para la compañía).

A través de la matriz de materialidad visualizamos claramente la ubicación de los diferentes temas evaluados en el estudio y su relevancia. Para la elaboración de la matriz de temas materiales se ha seguido una metodología propia basada en la herramienta de materialidad de EY Materiality Tool.

La matriz de temas materiales está compuesta por dos ejes:

- Horizontal: relevancia para la compañía (importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales).
- Vertical: relevancia para los grupos de interés (influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés).

## Tipos de relevancia

- Relevancia media: todos los temas considerados como de "relevancia media" están ponderados por debajo del 75%. Para dichos temas se ha tendido a reportar información menos detallada.
- Relevancia media-alta: todos los temas considerados como de "relevancia media-alta" están ponderados entre el 75% y el 85%. Para dichos temas se ha publicado información relacionada.
- Relevancia alta: todos los temas considerados como de "relevancia alta" están ponderados por encima del 85%. Para dichos temas se ha reportado la forma en la que se gestionan (enfoque de gestión) y todos los indicadores GRI relacionados.

En 2021 en el Grupo se ha considerado la materialidad revisada el año 2020, en la que se tenía en cuenta el impacto de la COVID-19 sobre los temas relevantes.



# Informe de revisión

Informe de Revisión Independiente del Informe de Desarrollo Sostenible correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021

SUEZ SPAIN, S.L.U.



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sarrià Fórum  
Avda. Sarrià, 102-106  
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700  
Fax: 934 053 784  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2021

A la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Suez Spain, S.L.U.

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Suez Spain, S.L.U. (en adelante, Grupo Suez Spain), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe de Desarrollo Sostenible 2021 ("2021 en un zoom") adjunto (en adelante el Informe) de Grupo Suez Spain y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- ▶ GRI *Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards).
- ▶ Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por *AccountAbility* (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Grupo Suez Spain para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Alcance de la información", dentro del capítulo "Sobre nuestro Informe".

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Grupo Suez Spain, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- ▶ La Norma AA1000AS v3 de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad, así como a las diversas áreas del Grupo Suez Spain que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global del Grupo Suez Spain.

- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Grupo Suez Spain para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los GRI *Standards of Global Reporting Initiative* para la preparación de Informes según la opción de conformidad "esencial", y a los principios de la norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

#### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI *Standards*, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Grupo Suez Spain de la Norma de Principios de *AccountAbility* AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Grupo Suez Spain no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el capítulo "Sobre nuestro informe" del Informe adjunto.

#### Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad del Grupo Suez Spain, S.L.U. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- ▶ **Inclusividad:** el Grupo Suez Spain ha dado un paso importante en el fomento del diálogo con los grupos de relación con la definición de la *Junta general de grupos de interés*. Se recomienda replicar esta iniciativa a nivel local, incorporando especialmente los nuevos territorios y negocios, para poder recopilar las inquietudes y expectativas de los grupos de relación locales.
- ▶ **Relevancia:** el Grupo Suez Spain realiza de manera periódica el proceso de identificación y valoración de temas materiales que son relevantes para sus grupos de relación. Sin embargo, dado que la última actualización fue en 2020, con un perímetro distinto al actual y con un especial enfoque en los impactos del COVID-19, se recomienda llevar a cabo un nuevo análisis de materialidad que cubra todos los territorios en los que opera el nuevo Grupo consolidado. Asimismo, este nuevo análisis debería incorporar de forma explícita el concepto de doble materialidad.
- ▶ **Capacidad de Respuesta:** el Grupo Suez Spain ha hecho seguimiento a través de *Rewater Global Plan* de sus hitos y retos, y su vinculación con los temas relevantes de la organización durante el periodo 2017-2021. Para la definición del nuevo plan estratégico ESG del Grupo, se recomienda considerar los temas materiales que se identifiquen en un nuevo análisis de materialidad, teniendo en cuenta además los nuevos negocios incorporados al Grupo Suez Spain recientemente.
- ▶ **Impacto:** el Grupo Suez ha seguido promoviendo el Pacto social para una reconstrucción verde e inclusiva en múltiples municipios, estableciendo una definición más clara de cuáles son los ejes que se debe trabajar en este Pacto. Para ello, se han fijado ejes estratégicos (reconstrucción verde, ocupación y solidaridad/vulnerabilidad) sobre los que se han definido mesas de trabajo con los grupos de relación. Se recomienda sistematizar la identificación de las expectativas de estos grupos de relación para poder incorporar esta información en la toma de decisiones del Grupo Suez Spain.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Suez Spain, S.L.U. de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Eizalde



2 de junio de 2022

© **Agbar, 2022**

Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad

Edición: Verba Volant Comunicació, SL

Diseño gráfico e infografía: Carlos Ortega

Fotografías: Ferran Martí, Xavi Gómez,  
Nicolas Menijes (123rf), archivo fotográfico DS y  
fondo corporativo Marketing Up

Ilustraciones: Felip Ariza