

**AGBAR, S.L.U y sociedades participadas
que forman el Grupo Agbar**

**Estado de información no financiera
correspondiente al ejercicio anual 2022**



Agbar

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	5
1.1. Modelo de negocio	5
1.2. Principales factores y tendencias	8
1.3. Objetivos y estrategias de la organización	11
1.4. Estrategia de riesgos	14
1.5. Perfil de la información no financiera	18
2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL	23
2.1. Derechos humanos	26
2.2. Anticorrupción	30
3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL	32
3.1. Empleo	34
3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia	42
3.3. Salud y seguridad	46
3.4. Relaciones sociales	54
3.5. Formación	55
3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad	58
4. MEDIO AMBIENTE	63
4.1. Gestión ambiental	64
4.2. Uso sostenible de los recursos	67
4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos	70
4.4. Cambio climático y contaminación	74
4.5. Protección de la biodiversidad	81
5. SOCIEDAD	86
5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	87
5.2. Subcontratación y proveedores	92
5.3. Consumidores	100
5.4. Información financiera	105
ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO AGBAR	106
ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018	1
10	

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2022 del Grupo Agbar (en adelante, Grupo Agbar, Agbar o el Grupo). Con el presente EINF se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración se han considerado las directrices sobre la presentación de Informes No Financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y lo que establecen los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) (opción GRI seleccionados). Adicionalmente a este EINF y para dar cuenta del desempeño de la compañía de los avances respecto de su plan estratégico y sus compromisos y gestión ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG), durante 2022 podrá ser consultada la memoria corporativa, que describe la actividad del Grupo.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF facilita información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para el Grupo en la ejecución de sus actividades y en aquellas geografías en las que se concentra su negocio, siguiendo los criterios de materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad. El Grupo tiene actividad en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El alcance de la información no financiera reportada se ciñe a las empresas del Grupo ubicadas en España y la mayor parte de las ubicadas en Chile (Grupo Aguas Andinas). La actividad del Grupo en estas ubicaciones supone el 98% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa al 92% de la plantilla media consolidada.

El Grupo Agbar es una compañía de nacionalidad española referente en el sector de la gestión integral del ciclo del agua y del medio ambiente. Tiene su origen en Aigües de Barcelona y desde el año 2022 forma parte del Grupo Veolia.

En febrero de 2022 la sociedad Veolia Environnement finalizó el proceso de adquisición del total de las acciones de Suez S.A., anterior accionista del Grupo Agbar. Tras el mencionado proceso de adquisición de acciones, la sociedad holding en España, modificó su denominación a Agbar, S.L.U., que opera como sociedad dominante del Grupo Agbar y bajo cuyo paraguas ha continuado operando, principalmente en España y Latinoamérica

En la actualidad, Agbar cuenta con más de 150 años de experiencia y más de 15.000 profesionales en plantilla, y apuesta por la transformación digital en la gestión del agua y el medio ambiente. Con más de 900 instalaciones industriales y 37 millones de personas abastecidas en España y Latinoamérica, Agbar es uno de los principales referentes del sector.

En esta línea, cabe destacar que Aguas Andinas es un grupo de empresas que provee integralmente servicios ambientales y sanitarios. Cada una de sus filiales cubre un ámbito de acción que permite responder adecuadamente a un contexto climático que se ha vuelto desafiante para la gestión de los recursos hídricos.

En el ámbito Chile, podrá ser consultado el informe integrado del Grupo Aguas Andinas, que por cuarto año consecutivo presenta a todos sus grupos de interés su memoria anual de forma integrada, combinando sus resultados económicos con los anteriores.

Con el objetivo de mostrar la evolución de los datos, el presente EINF incluye también la información cuantitativa del año 2021 que se incluyó en el EINF 2021. En 2022 se han consolidado los datos de España y Chile cuando por criterios y contexto era viable presentarlo de este modo.

En la selección de contenidos y elaboración de este informe se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad realizado en 2022 (ver apartado "Materialidad"). En el caso de la materialidad del Grupo Aguas Andinas ha sido realizada durante el 2022. De esta manera, en este EINF se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia que tienen para la compañía las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para realizar el seguimiento y evaluación.

En el presente informe, el tipo de cambio utilizado es el siguiente: para los datos correspondientes al 2022, 917,29 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio); para los datos de 2021, 895,34 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio), y para los datos de 2020, 903,85 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio).

Las sociedades participadas que forman el Grupo figuran en el anexo I.

La actividad del Grupo Aguas Andinas incluye las siguientes sociedades:

Aguas Andinas, S.A.
Aguas Cordillera, S.A.
Aguas del Maipo, S.A.
Aguas Manquehue, S.A.
Análisis Ambientales, S.A.
Eco-Riles, S.A.
Hidrogística, S.A

La nomenclatura utilizada en el presente Estado de Información no Financiera es la siguiente: *Grupo Veolia* se refiere al Grupo Veolia a nivel mundial; el *Grupo Agbar*, *Agbar* o el *Grupo* se refiere a la actividad desarrollada por las ramas española y chilena del Grupo Veolia adquiridas en 2022, operativa en todas las geografías en las que desarrollan actividades (ver países anteriormente citados). El *Grupo en España y Latinoamérica* se refiere a la actividad realizada por el Grupo Agbar en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El *Grupo en España o España* se refiere a la actividad desarrollada por el Grupo Agbar en el ámbito geográfico de España; el *Grupo en Chile o Chile* se refiere a la actividad desarrollada por el Grupo Aguas Andinas y el *Grupo Aguas Andinas* se refiere a la actividad desarrollada por las sociedades anteriormente mencionadas.

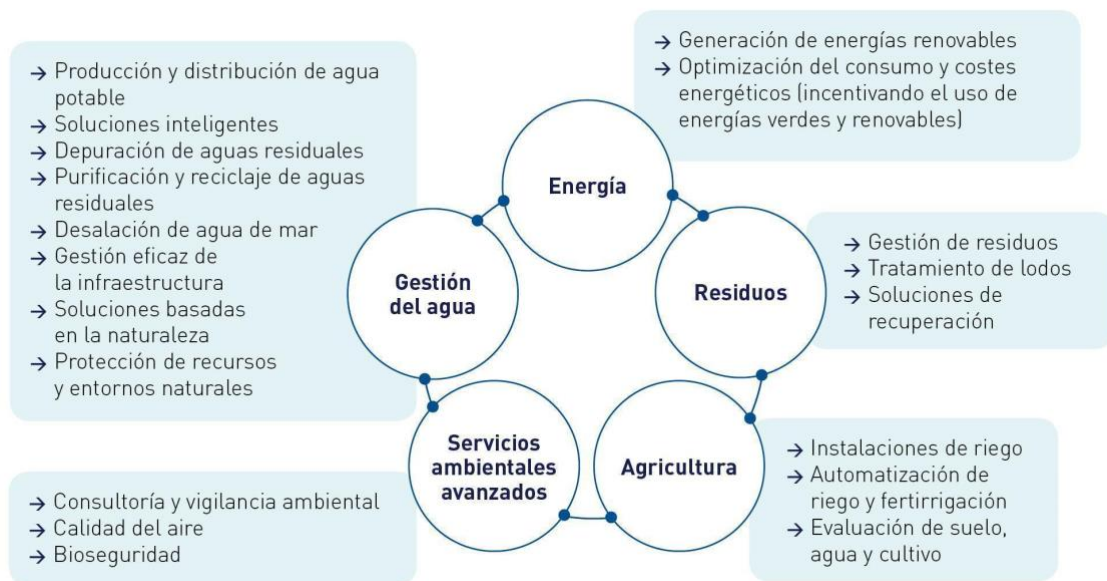
1. INFORMACIÓN GENERAL

La actividad del Grupo 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 el desarrollo urbano. Actualmente el Grupo Agbar quiere ser agente del cambio hacia la nueva revolución circular y colaborativa.

El Grupo Agbar integra soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital, para mejorar su entorno y el de sus clientes, contribuyendo asimismo a la sensibilización sobre la importancia de preservar el recurso agua y el medio ambiente.

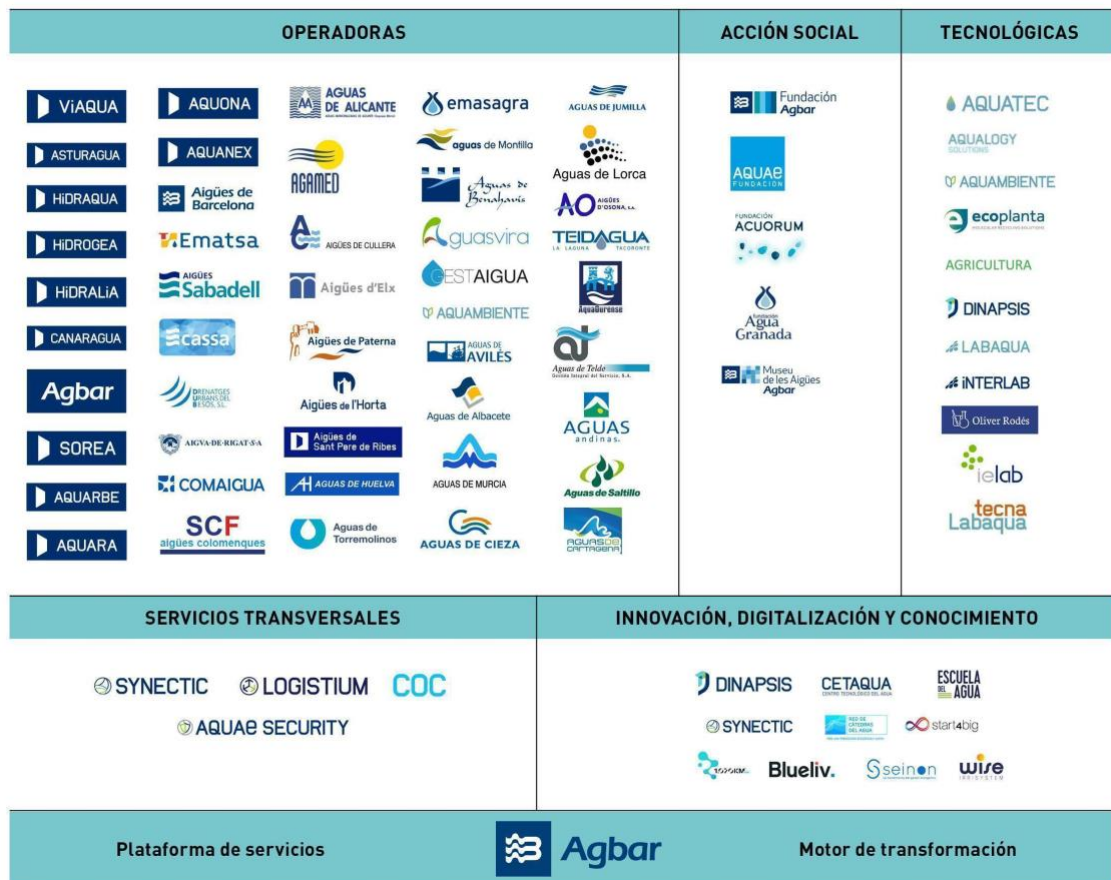
1.1. Modelo de negocio

El Grupo, como referente en el desarrollo de soluciones y la prestación de servicios medioambientales tanto para cliente público como privado, se estructura alrededor de cinco ámbitos de actividad: gestión del ciclo integral del agua, servicios medioambientales avanzados (laboratorios de calidad, soluciones digitales y consultoría medioambiental), agricultura, residuos y energía, a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, economía circular y bajas emisiones de CO₂. La actividad del ámbito del agua es la más significativa en términos financieros.



El 96% del volumen de actividad se desarrolla en España y Chile. En Chile, la mayor actividad la reúne el Grupo Aguas Andinas. El Grupo tiene también presencia en otros países de Latinoamérica (México, Colombia, Perú, Paraguay y Panamá).

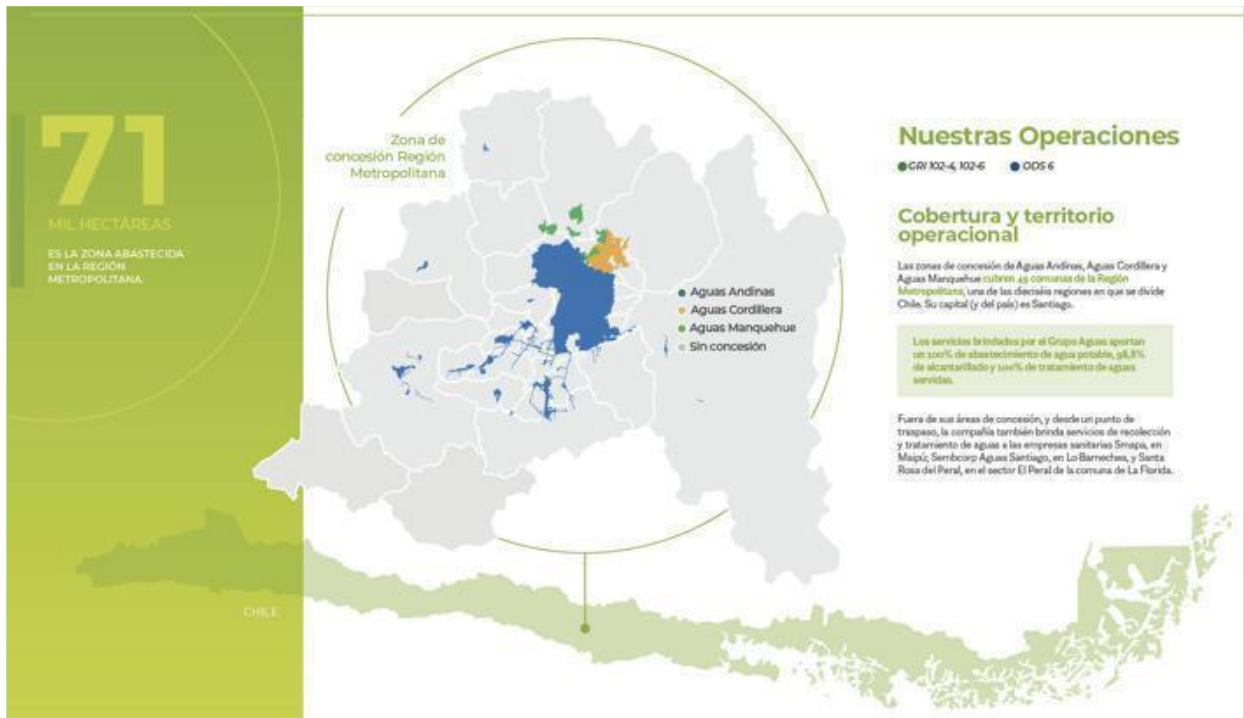
El Grupo en España aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.



Los principales clientes del Grupo en España en la actividad de gestión de todo el ciclo del agua son mayoritariamente las administraciones públicas y clientes privados. Para la actividad de consultoría, reciclaje y recuperación de residuos, los principales clientes son privados.

La actividad de reciclaje y valorización de residuos del Grupo en España representa un 1,3% del total del importe neto de la cifra de negocios consolidada. A pesar de que en términos económicos es todavía poco significativa, al cierre de 2022 tiene una importante perspectiva de crecimiento. Esta actividad se basa en la oferta de un amplio portafolio de soluciones que permiten convertir los residuos en nuevos recursos, de conformidad con las regulaciones, y contribuir a la implementación de una economía circular, así como a la mitigación contra el cambio climático debido a su contribución a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Esta actividad se desarrolla principalmente en Cataluña, Cantabria y Andalucía.

En Chile, el mayor volumen de actividad lo reúne el Grupo Aguas Andinas e incluye tanto la actividad regulada como la no regulada.



Organización del Grupo

El Grupo 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 todos los territorios que conforman el Grupo. El Grupo 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 palancas clave de la excelencia de los servicios prestados. El Grupo es 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.



1.2. Principales factores y tendencias

Después de los impactos en la salud, la sociedad y la economía durante más de dos años debidos a la pandemia de la COVID-19, el año 2022 ha sido un punto de inflexión crítico en lo referido a la solidaridad internacional y los compromisos del sector privado para mejorar el bienestar global, y un avance hacia la sostenibilidad tras la desaceleración generalizada que sufre la economía mundial y que amenaza con generar una recesión global.

A las cada vez más crecientes crisis humanitarias, se deben sumar el impacto económico global de una pandemia persistente, la invasión rusa de Ucrania y las preocupaciones por la seguridad energética, la necesidad de cadenas de suministro seguras y resilientes, los altos y crecientes tipos de interés, la inflación más elevada de los últimos 40 años, así como el clima extremo provocado por el cambio climático en todo el planeta. Se trata pues, de un cóctel de factores que interactúan entre ellos de forma compleja, y cuyos impactos se sienten en todas partes –y son más agudos en los países y áreas menos desarrolladas– y nos abocan, una vez más, a una incertidumbre económica y geopolítica que va en aumento.

Todo ello ha provocado, si cabe, más urgencia y necesidad de seguir trabajando para cumplir con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

La próxima década se caracterizará por crisis ambientales y sociales, impulsadas por tendencias geopolíticas y económicas subyacentes.

La imprevisibilidad y volatilidad en este escenario dificultan la cooperación internacional y marcan los principales riesgos según el Informe “The Global Risks”, presentado por el World Economic Forum en enero de 2023.

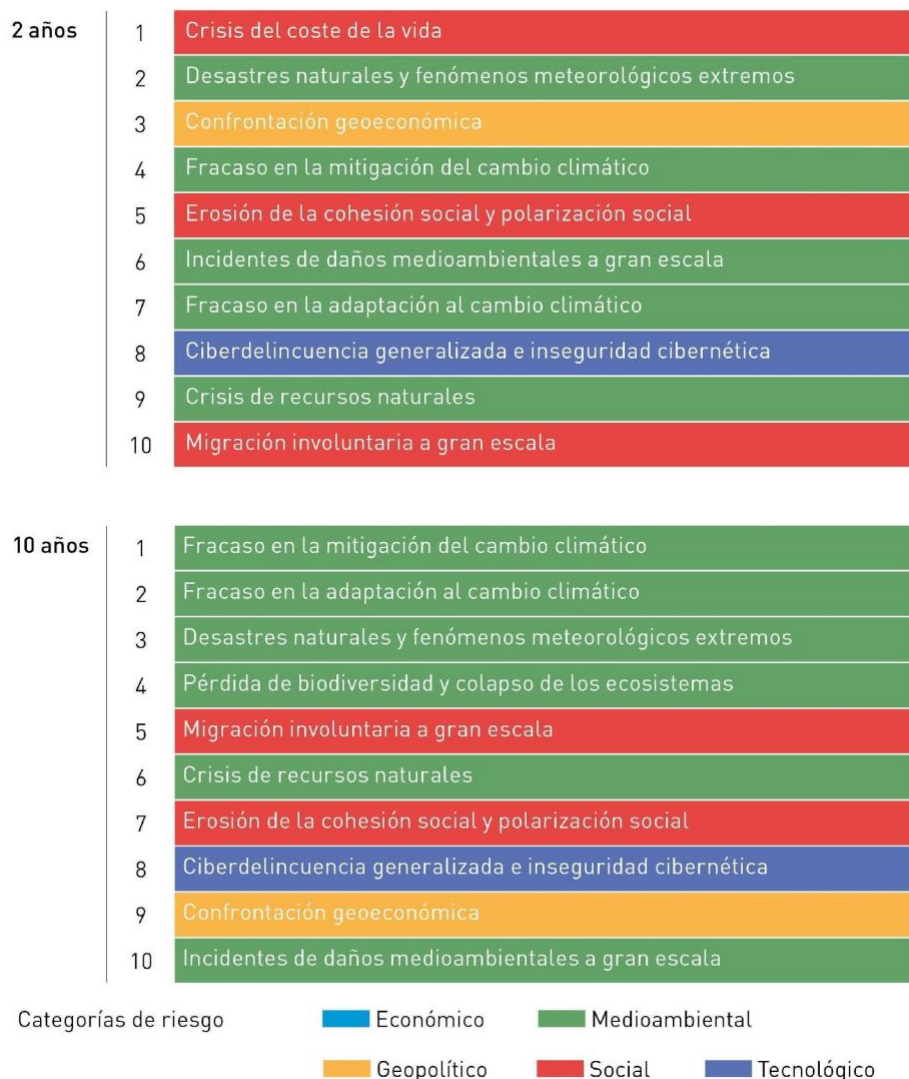


Figura 1. Los diez riesgos globales más severos a nivel global para los próximos diez años. Fuente: Foro Económico Mundial (The Global Risks Report 2023).

Según la clasificación, los efectos socioeconómicos derivados de la guerra de Ucrania, tales como el suministro energético, el coste de la vida y la subida generalizada de precios, se encuentran entre las principales preocupaciones actuales. Sin embargo, a largo plazo, el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas constituyen las principales amenazas a nivel mundial.

Nueve de los diez principales riesgos aparecen tanto en el corto como en el largo plazo. Por ello, empresas y administraciones deben actuar con una visión a largo plazo, en la que los riesgos climáticos y las catástrofes naturales, así como los conflictos geopolíticos y las crisis que de ellos se deriven van a estar cada vez más presentes y la colaboración público-privada se erige como una estrategia fundamental para abordarlos.

Los criterios ESG

Las consecuencias y el alcance cada vez más global de las crisis, sus efectos en las organizaciones y la estrecha interconexión entre los criterios ESG (Environmental, Social, Governance) y otros riesgos empresariales, hacen necesario el desarrollo de estrategias integradas que tengan en cuenta dichos criterios.

De este modo se facilita dar respuesta a los factores que influyen en estos riesgos y la comprensión de las complejas interacciones entre ellos, a fin de diseñar estrategias que permitan protegerse de sus posibles consecuencias, aprovechando las oportunidades que, por otro lado, también facilitan una transición ecológica y justa.

Los numerosos cambios regulatorios en materia de sostenibilidad marcan la estrategia de la Unión Europea para liderar la transformación hacia una economía baja en carbono:

- La **taxonomía ambiental**, que busca determinar si una actividad económica contribuye de forma sustancial a contribuir a los objetivos europeos en materia medioambiental y si causa o no algún tipo de perjuicio medioambiental significativo.
- La **nueva Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa**, que tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad a la información financiera como reflejo complementario de la actividad empresarial.
- La **aprobación de la Propuesta de Directiva sobre la Diligencia Debida** de las empresas crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.

Así, estos factores ESG sirven de guía a la hora de establecer estrategias sostenibles.

E ENVIRONMENTAL

- 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 SOCIAL

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

G GOVERNANCE

- Identificación y anticipación de riesgos y oportunidades
- Innovación con impacto
- Alianzas, diálogo y grupos de interés

1.3. Objetivos y estrategias de la organización

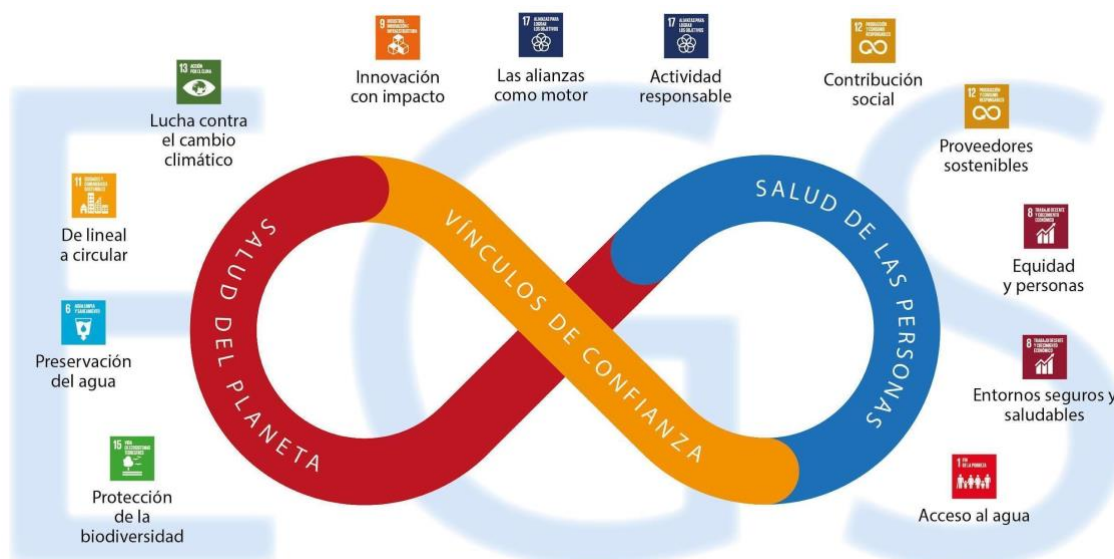
Nuestra respuesta

En este contexto de incertidumbre, el cambio climático –y la consiguiente pérdida de biodiversidad– es uno de los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad. Estos desafíos tienen un impacto directo en el agua y en su disponibilidad (cada vez menor) y calidad; y, como consecuencia, en la salud de los ecosistemas y en la de las personas.

Agbar actúa desde el convencimiento de que las iniciativas para llevar a cabo una transición hacia modelos más respetuosos con el medio ambiente deben ir acompañadas de políticas que presten especial atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Por todo ello, con el impulso de la Global Strategy Office, y después de haber llevado a cabo una escucha activa con sus grupos de interés –mediante un análisis de doble materialidad– ha reforzado sus compromisos enfocados a los criterios ESG y siempre alineados con la Agenda 2030:

- Trabajar por la salud del planeta, luchando contra el cambio climático y la pérdida de biodiversidad mediante soluciones innovadoras para hacer frente a los desafíos que esto supone, tanto para el agua como para el medio ambiente.
- Garantizar la salud de las personas y el acceso al agua, fomentando un uso responsable.
- Establecer y reforzar vínculos de confianza con los grupos de interés internos y externos, haciendo especial hincapié en la cadena de valor.



En Agbar se lleva a cabo una actividad responsable con el medio ambiente, estableciendo alianzas que permiten ser el motor de una transformación basada en la innovación, y que tiene la salud del planeta, las personas y la sociedad en general en el centro de su estrategia.

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, tal y como establece el Pacto Verde Europeo.

Con este espíritu, desde Dinapsis se proponen iniciativas como la creación de un centro de operaciones climático, referente en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa; el 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.

Agbar apuesta 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. Agbar trabaja para garantizar el acceso al agua como fuente de salud, y lo hace a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, para la reconstrucción social del país, propone 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.

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

Agbar sigue apostando 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, Agbar cuenta 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.

Mediante ejercicios de escucha activa y análisis de doble materialidad con sus grupos de interés, el Grupo conoce de primera mano sus expectativas, comparte conocimiento e inquietudes, y coopera para dar respuesta eficaz –con enfoques ambiental, económico y social– a los retos que se plantean, haciendo especial hincapié en aquellos relacionados con su cadena de valor, concretamente con su cadena de suministro.

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo la forma de trabajar del Grupo, permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.

A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía Agbar moviliza a las partes implicadas para abordar la transición ambiental, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y la innovación, de forma resiliente, para anticiparse a las exigencias del futuro.

En cuanto a Chile, el Grupo Aguas Andinas ha trabajado su contribución a la Agenda 2030 poniendo el foco en los ODS 6, 11 y 13, coincidiendo con España en el agua y el cambio climático.



El Grupo Aguas Andinas ha definido una estrategia a largo plazo que le permite estar en sintonía con su compromiso con el desarrollo sostenible de la ciudad, sus habitantes y su entorno natural. La estrategia consta de siete pilares o ejes, que señalan la ruta y los desafíos que enfrenta la gestión diaria de la compañía, integrando las obligaciones asumidas en la Política y Estrategia de Sustentabilidad. Se estableció una hoja de ruta 2021-2024 para cada uno de los siete pilares estratégicos de la compañía. Para cada uno de los pilares se definieron objetivos y establecieron metas, con dos propósitos específicos:

- Ser una guía de transformación de la empresa hacia la sostenibilidad y una herramienta para su control.
- Contribuir con el país y la ciudadanía en el cumplimiento de los compromisos del acuerdo de cambio climático COP21, propuesto por Naciones Unidas en 2015, y que establece metas concretas para el año 2030.

<p>Resiliencia</p> <p>Desafío: Garantizar el suministro para el ciclo urbano del agua, con especial énfasis en las actuales y futuras condiciones de escasez del recurso, y de eventos extremos asociados al cambio climático, mediante el desarrollo de proyectos que, con una mirada de mediano y largo plazo, contemplan la eficiencia hídrica, promuevan fuentes alternativas de agua, protejan los servicios ecosistémicos, avancen en soluciones basadas en la naturaleza, e impulsen una demanda eficiente de agua por parte de los consumidores.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementar una estrategia de adaptación al cambio climático fortaleciendo la resiliencia operacional. - Proteger y restablecer la biodiversidad de los ecosistemas como medida de adaptación al cambio climático. - Promover el reúso del agua. - Generar alianzas para crear conciencia acerca del uso responsable del agua. 	<p>Inversiones Sostenibles</p> <p>Desafío: Asegurar una gestión de las inversiones eficiente y optimizada, que permita la entrega de un servicio de excelencia a través de un plan de inversiones responsable, orientado a la adaptación al cambio climático y que promueva el financiamiento verde y social impactando positivamente a todos los grupos de interés de la compañía, impulsando el desarrollo de las PYMES, difundiendo las prácticas de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser una empresa sostenible. - Establecer una estrategia de inversión con un impacto social y medioambiental positivo. - Gestión de compras con criterio ASG. - Financiación verde y social y optimización de inversiones para el crecimiento y resiliencia operativa de la compañía. 	<p>Nuevas formas de liderazgo y trabajo</p> <p>Desafío: Promover una cultura de liderazgo y de nuevas formas de trabajo, brindando oportunidades a nuevos perfiles, impulsando el Smart Working, la igualdad de oportunidades y garantizando la seguridad y salud laboral de los trabajadores internos y externos, velando por su satisfacción laboral.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atraer y retener talento para las necesidades actuales y futuras de la organización. - Potenciar nuevas formas de trabajo. - Implantar la igualdad de oportunidades creando entornos inclusivos y diversos que fomenten el bienestar de los trabajadores. - Fortalecer un nuevo estilo de liderazgo transformador, impulsor del cambio, colaborativo, retador e inclusivo. - Promover el bienestar y garantizar la seguridad y salud laboral.
<p>Economía Circular</p> <p>Desafío: Ser líderes de la acción climática, contribuyendo al objetivo mundial de limitar el calentamiento mundial a 1,5°C con la implementación del plan de descarbonización 2030, proyectos de eficiencia energética, un plan de gestión de residuos y elaborando una estrategia de carbono neutralidad.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, optimizando el consumo en los procesos y aumentando el consumo de energía renovable. - Alcanzar la meta de cero residuos, favoreciendo el reúso y la valoración de los desechos. 	<p>Digitalización e innovación</p> <p>Desafío: Rediseñar procesos con el objetivo de aumentar la eficiencia y la transformación digital de la compañía, promoviendo proyectos I+D+i, una activa gestión y conexión digital de la operación, mejorando la experiencia de los clientes y la disponibilidad y transparencia de la información.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover la I+D+i y ser referentes en Innovación en el sector de agua y medioambiente. - Ser una empresa líder en un contexto de Industria 4.0. - Liderar la conexión digital con los clientes y mejorar la experiencia de usuario. - Evolucionar en la gestión de datos. 	<p>Valor social positivo</p> <p>Desafío: Fortalecer las relaciones de confianza con las comunidades y colaborar con un acceso universal al agua potable, promoviendo instancias de diálogo comunitarias, la difusión de la acción climática y cuidado del agua, y apoyando iniciativas colaborativas de inversión social.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer las relaciones de confianza con los distintos grupos de interés sobre la base de la transparencia, el diálogo y la colaboración. - Liderar y difundir el compromiso medioambiental de Aguas Andinas y su activa labor para enfrentar el calentamiento global. - Colaborar en el acceso al agua potable y saneamiento tanto en sectores urbanos como rurales, proponiendo soluciones innovadoras y sustentables. - Contribuir a proyectos de valor compartido y beneficio comunitario.

1.4. Estrategia de riesgos

Sistema integrado de gestión de riesgos

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) y las recomendaciones de la guía de aplicación de la Autoridad de Mercados Financieros (AMF), ya que forma parte de un Grupo que cotiza en el índice bursátil francés. Las campañas de autoevaluación permiten analizar el grado de madurez del entorno de control de la compañía y de cada uno de los procesos. Las deficiencias se registran y añaden a un plan de acción, que es implementado y supervisado por la dirección de la compañía.

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

Sistemáticamente 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 se enfrenta en el ejercicio de su 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:



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 se pueden clasificar en función de su tipología:

Estratégicos

- Descenso en los niveles de demanda por coyunturas económicas adversas reflejadas en un descenso en el consumo de agua de la industria, negocios y particulares.
- Cambios en la normativa aplicable, con posibles nuevas exigencias y restricciones que pueden dificultar o encarecer los costes de las actividades.
- La captación y retención del talento para ejecutar los procesos de transformación existentes en el Grupo es un aspecto crítico que requiere de una estrategia específica.
- En un contexto de urgencia climática los plazos para actuar se reducen y los niveles de desempeño de las soluciones aportadas deben aumentar. En este sentido, la capacidad para acelerar los procesos de innovación es crítica.

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:

- Riesgos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.
- Riesgos derivados del impago de clientes.
- Incremento muy significativo de los precios de las materias primas y la energía derivado de la situación geopolítica actual, con reducción de oferta y demanda creciente en un contexto de tarifas estables.

Operativos

- La sequía representa un riesgo significativo ya que disminuye la disponibilidad y calidad de agua para el suministro y aumenta los costos de producción y distribución por dicho servicio.
- Los desastres naturales como, lluvias torrenciales, inundaciones, DANAS, vendavales, rayos, terremotos, incendios forestales, temporales, heladas y erupciones volcánicas, son cada vez más frecuentes e intensos por lo que suponen un reto importante tanto para la integridad de los activos como para poder garantizar la continuidad del servicio.
- Riesgos relacionados con la continuidad de negocio, así como también relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.
- Riesgos relacionados con la ciberseguridad. La aceleración en los cambios tecnológicos y digitalización de los procesos productivos supone un reto para la seguridad en las infraestructuras tecnológicas ante ataques y amenazas exteriores que se han incrementado enormemente.
- Ciberseguridad: la aceleración en los cambios tecnológicos y en la digitalización de los procesos productivos supone un reto para la seguridad en las infraestructuras tecnológicas ante ataques y amenazas exteriores, que se han incrementado sustancialmente en un entorno de mayor inestabilidad geopolítica.

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. La Dirección de Riesgos y Seguros realiza un seguimiento sistemático 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 del Grupo Agbar, organizadas en entidades que comparten los mismos procedimientos, 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 2022, tras la integración en el Grupo Veolia, se inició el despliegue de un nuevo sistema de control interno basado en cuatro pilares. El primer pilar se fundamenta en la suscripción de toda la plantilla a los valores éticos del Grupo. El segundo pilar considera esencial la delegación de responsabilidades y poderes para el buen funcionamiento del Grupo. El tercer pilar se refiere a la segregación de funciones como elemento esencial para prevenir el riesgo de fraude, errores o negligencia. Por último, el cuarto pilar se refiere a las normas y procedimientos y aplicación de controles para mitigar (o reducir) los riesgos.

A su vez, en 2022 se inició la adaptación a los procesos de evaluación de controles, al nuevo marco de referencia de control interno y a la nueva herramienta de evaluación y *reporting*. Los procesos de evaluación de los controles se realizan mediante una campaña anual, desarrollada en varias olas, que finaliza en el mes de enero del año siguiente al ejercicio evaluado. Dicha campaña se basa en cuestionarios sobre procesos y se requieren evidencias para las preguntas esenciales de entorno de control, cierre contable, compras, ventas y sistemas de información. 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.

Los resultados de la campaña 2022 muestran un alto grado de madurez del control interno y se han definido planes de acción para corregir las debilidades identificadas.

Sistemas de gestión - Certificaciones

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.

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– hasta hoy en día.

Las principales certificaciones del Grupo en España y Grupo Aguas Andinas son las siguientes:

% de certificación en sistemas de gestión ¹	España		Grupo Aguas Andinas	
	2021	2022	2021	2022
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001	88,8%	86,5%	84,2%	85,2%
Gestión de calidad, según ISO 9001	88,6%	84,0%	64,1%	59,9%
Gestión ambiental, según ISO 14001	65,8%	63,6%	33,7%	56,0%
Gestión energética, según ISO 50001	38,1%	36,1%	69,5%	71,5%

1. Cálculo indicador % Certificación Sistemas de Gestión (SG).

- **En Chile (Grupo Aguas Andinas) y el ámbito no concesional del Grupo en España:** se calcula en función del número de trabajadores/as bajo el alcance de las sociedades certificadas en la Business Unit (BU) respecto al número total de trabajadores/as de dicha BU.
- **Ámbito concesional en España:** se calcula a nivel de sociedad en base a los indicadores:
 - ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), 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).
 - ISO50001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado ISO50001. (Consideramos todas las actividades certificadas.)
 - Volumen de referencia (hm³): 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. Para ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen. En el caso de ISO22000, sólo se consideran las actividades relacionadas con agua potable (producción, tratamiento, almacenamiento y distribución).

En España inicialmente se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (ISO9001), enriqueciéndose progresivamente con otros sistemas basados en normas internacionales: ISO14001, ISO22000, ISO50001, SGE21, ISO22301 e ISO45001. Estos sistemas constituyen un modelo de gestión integral que constituye un pilar fundamental para la mejora continua de las actividades de la organización.

El sistema de gestión de la inocuidad del agua está certificado en 20 empresas según ISO 22000 en España, mientras que 23 empresas están bajo la certificación de un sistema gestión de la continuidad del negocio certificado según la ISO 22301. El sistema de gestión ética y socialmente responsable (SGE21) está certificado en 2 empresas.

En materia de sistemas y seguridad, el Grupo en España cuenta con la certificación de sistema de seguridad de la información, según ISO 27001 en 7 empresas.

El Grupo Aguas Andinas dispone de las siguientes certificaciones, además de las nombradas anteriormente:

- Gestión de la continuidad del negocio, según ISO 22301, en los procesos de producción de agua potable y gestión de clientes.
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262, en la sociedad Aguas Andinas en los procesos de tratamiento de aguas servidas; gestión de clientes, y soporte.

- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017, en todos los procesos de la compañía.
- Sistema de seguridad de la información ISO 27001, en los procesos de producción de agua potable; distribución de AP y soportes.

Las novedades han sido la certificación en seguridad de la información según ISO 27001 y el traspaso del 100% del sistema de prevención de riesgos laborales al marco de la ISO 45001.

Sistemas de gestión	Sistema de Gestión Integrado									
	ISO 9001	ISO 45001	ISO 14001	ISO 50001	ISO 22301	ISO 37001	ISO 27001	ISO 31000	ISO 38500	NCh 3262
Producción de Aguas Potables	●	●	●			●	●	●		
Distribución de AP	●	●		●		●	●	●		
Recolección de Aguas Servidas	●	●	●	●		●	●		●	●
Tratamiento de Aguas Servidas	●	●				●				
Gestión Clientes	●	●				●	●			●
Soporte, Mantenimiento, TI, Laboratorio, Obras, otros	●	●	●	●		●	●	●	●	●
Aguas Andinas	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aguas Cordillera	●	●	●	●	●	●	●	●		
Aguas Manquehue	●	●	●	●	●	●	●	●		
Aram	●	●	●							

1.5. Perfil de la información no financiera

El análisis de materialidad es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de *reporting*. Recientemente los organismos reguladores, tanto nacionales como internacionales, han promovido el concepto de doble materialidad como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías. Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos.

En definitiva, se trata de la materialidad de los impactos sociales y ambientales. Tras el estudio se obtienen los temas que tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

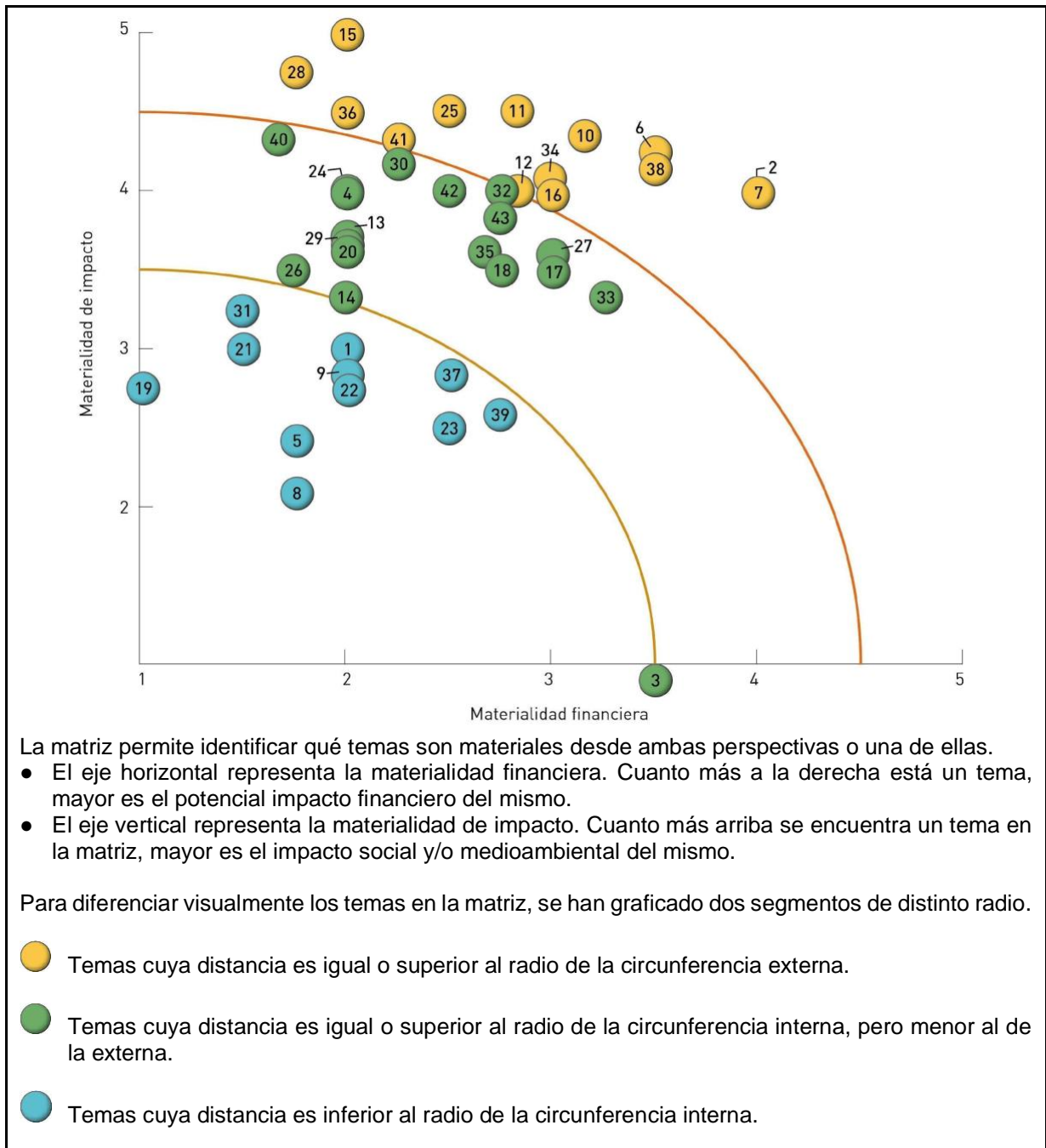
La metodología utilizada en el análisis de doble materialidad permite observar qué temas son más materiales desde las perspectivas de impacto y financiera. Se evalúan los siguientes aspectos:

- El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.
- El nivel de impacto que la empresa puede generar en la sociedad y el planeta en cada tema material –y una estimación de si fuese positivo o negativo–, así como la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.

El análisis de doble materialidad realizado ha permitido obtener las siguientes matrices en Agbar y en el Grupo de Aguas Andinas. Cada una de ellas contextualizada a su idiosincrasia local.

En la matriz de Agbar se puede observar qué temas son más materiales desde cada una de las perspectivas (impacto y financiera).

ESPAÑA



Temas materiales según nivel de relevancia

Alta

- 2. Colaboración público-privada
- 7. Innovación y uso de tecnologías inteligentes
- 15. Calidad del servicio
- 6. Digitalización
- 38. Reutilización del agua
- 10. Interacción con los grupos de interés
- 11. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
- 28. Seguridad y salud
- 25. Compensación y prestaciones a los empleados
- 34. Adaptación a la escasez hídrica
- 36. Gestión responsable de los recursos
- 16. Calidad organoléptica del agua
- 41. Calidad del agua tratada
- 12. Gestión responsable de las compras

Media-alta

- 32. Eficiencia energética
- 30. Emisiones de gases de efecto invernadero
- 40. Gestión de los vertidos de agua no depurada
- 42. Gestión de los acuíferos
- 43. Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- 27. Diálogo y relación con los empleados
- 33. Inversión y generación de energía renovable
- 17. Atención al cliente
- 4. Transparencia
- 24. Formación y desarrollo de los empleados
- 35. Adaptación a fenómenos climáticos extremos y subida del nivel del mar
- 18. Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- 13. Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- 29. Biodiversidad y ecosistemas
- 20. Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- 26. Medidas de conciliación a empleados y flexibilidad laboral
- 14. Claridad de las tarifas
- 3. Gestión de los riesgos financieros y no financieros

Media

- 37. Valorización de los lodos y otros residuos
- 39. Contaminación del agua
- 31. Captura de CO₂ y compensación de la huella de carbono
- 1. Diversidad de los órganos directivos
- 23. Accesibilidad de personas con discapacidad
- 9. Ciberseguridad
- 21. Igualdad de género
- 22. Diversidad
- 19. Desarrollo de la comunidad local
- 5. Ética y *compliance*
- 8. Gestión de datos

GRUPO AGUAS ANDINAS

En 2022 el Grupo Aguas Andinas también realizó un proceso de doble materialidad, la matriz obtenida permite observar los temas materiales según las diferentes perspectivas.



	Temas materiales 2021		Temas materiales 2022
ECON / GOBERNANZA	Gobierno corporativo	→	Gobernanza e integridad
	Código de conducta		
	Privacidad y ciberseguridad	=	Privacidad y ciberseguridad
	Marco legal, regulaciones y debate público	=	Marco legal, regulaciones y debate público
	Gestión de la cadena de suministro	=	Gestión de la cadena de suministro
	Gestión de clientes	=	Gestión de clientes
	Innovación, tecnología y transformación digital	=	Innovación, tecnología y transformación digital
Respuesta ante emergencias	-	Se refleja en la gestión de riesgos hídricos, tema ambiental	

	Temas materiales 2021		Temas materiales 2022
AMBIENTAL	Cambio climático	=	Cambio climático
	Biodiversidad y servicios ecosistémicos	=	Biodiversidad y servicios ecosistémicos
	Economía circular	=	Economía circular
	Sustentabilidad energética	=	Sustentabilidad energética
	Gestión de riesgos hídricos	=	Gestión de riesgos hídricos
	Sistemas y controles ambientales	-	Se refleja como elemento intrínseco en otros temas materiales de la dimensión ambiental, especialmente en la gestión de riesgos hídricos

	Temas materiales 2021		Temas materiales 2022
SOCIAL	Desarrollo de capital humano	=	Desarrollo de capital humano
	Acceso y asequibilidad	=	Acceso y asequibilidad
	Relacionamiento e impacto en comunidades	=	Relacionamiento e impacto en comunidades
	Diversidad, clima y relaciones laborales	=	Diversidad, clima y relaciones laborales
	Derechos humanos	=	Derechos humanos
	Salud y seguridad ocupacional	=	Salud y seguridad ocupacional

2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL

Contexto y retos. Ética y transparencia, base de la cultura empresarial

El respeto por los **derechos humanos** en las organizaciones es uno de los pilares en los que se basan los Principios Rectores de las Naciones Unidas; no hablamos de filantropía, hablamos de responsabilidad empresarial, con mecanismos que contribuyan a la remediación en caso de ser necesario.

En Agbar, el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales en el desarrollo de sus actividades, en consonancia con el espíritu y el texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948. En este sentido, y en consonancia con la propuesta de **Directiva de Diligencia Debida de la Unión Europea**, el Grupo está adaptando las políticas y procesos con el objetivo de seguir fomentando el comportamiento sostenible y responsable anclando los derechos humanos y las consideraciones medioambientales en las operaciones y su gobierno corporativo.

Así, los profesionales deben evaluar el impacto de sus acciones y decisiones sobre las **personas**, de manera que estas no puedan ser perjudicadas, ni en su integridad ni en su dignidad, por causa de la actuación de la empresa o de uno de sus profesionales. Garantizar el cumplimiento de la legislación (*compliance*), la prevención de cualquier forma de corrupción y soborno, así como asegurar altos estándares éticos en el desarrollo de las actividades de la compañía es el firme compromiso del Grupo.

Por ello, el Grupo incorpora a su gestión los principios de **transparencia, responsabilidad ética** y buen gobierno mediante políticas corporativas y la gestión de **la comunicación, la confianza y la reputación**, que tienen como objetivo reforzar la cultura de cumplimiento y ética empresarial.

Por otro lado, muchos países donde opera el Grupo han desarrollado normativas y legislaciones en cuanto a los modelos de prevención de delitos específicos, de transparencia y derechos humanos. En España, en concreto, la Ley de transparencia, el Plan Nacional de Derechos Humanos y la reforma del Código Penal que introdujo la responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Los principales retos en el ámbito de la ética e integridad son continuar profundizando en la implementación de la metodología de identificación y evaluación de riesgos asociados a los derechos humanos, especialmente en el ámbito de Latinoamérica y en la cadena de valor. Asimismo, generar el mecanismo interno en materia de derechos humanos para integrarlo en el resto de los procesos de riesgos y cumplimiento de la compañía. Por último, revisar y adaptar los canales de denuncia y protocolos asociados, e impulsar y reforzar su utilización, en el contexto de la aplicación de la Directiva UE 2019/1937, cuya transposición al derecho español ya se ha iniciado, mediante la aprobación en el Consejo de Ministros del proyecto de Ley Reguladora de la Protección de los Informantes, que se encuentra actualmente en trámite parlamentario de valoración de enmiendas.

Y hay que destacar, en el contexto actual, que el mundo de las finanzas tiende a alinearse con un movimiento de inversiones sin precedentes destinado a la financiación verde. La sostenibilidad y las finanzas son dos ejes complementarios que han de reforzarse mutuamente.

Las regulaciones europeas cada vez ponen más foco en la transparencia en el *reporting* ESG y en la información que deben divulgar las sociedades financieras y no financieras sobre la sostenibilidad de sus actividades, en alineación con los objetivos de la taxonomía UE.

Este robusto sistema de debida diligencia, *compliance* y prevención en la comunicación llevada a cabo incide de manera directa en la reputación de la compañía.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

- **Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio**
- **Gestión responsable de las compras**
- Transparencia
- Gestión de los riesgos financieros y no financieros
- Ética y *compliance*
- Gestión de datos

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión

- Red de *compliance officers*
- Red de gestión de riesgos
- Red de delegados de protección de datos

Políticas asociadas

- Código Ético
- Plan de vigilancia de Veolia 2021
- Código de conducta anticorrupción
- Política de integridad en las relaciones internacionales
- Política de desarrollo sostenible
- Política de equidad
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de movilidad y selección
- Política general de compras
- Política de compras responsables

Certificaciones

- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017

Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

Mediante el Código Ético el Grupo reafirma sus valores esenciales:

- Pasión por el medio ambiente
- Respeto
- El cliente es lo primero
- Espíritu de equipo

Estos valores corporativos se expresan a través de sus 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 actúa: en la organización (profesionales y accionistas), el mercado (clientes, proveedores y socios, competidores) y el entorno (la comunidad y el planeta).

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

El sistema de prevención, detección y gestión de riesgos penales del Grupo 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.

El Grupo ha avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada empresa, 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 sus empresas.

En 2022 se ha mejorado en el conocimiento de los riesgos de *compliance* vinculados a la prevención, identificación y gestión de conflictos de interés, a través de unas sesiones de formación a las que han asistido 669 profesionales en España, cerca de un 50% más de la plantilla que en 2021 (354 en 2021). También se han reforzado conocimientos especializados en materia de cumplimiento ambiental, con ocasión de la actualización de la política del Grupo en la materia, a las que han asistido 501 profesionales.

Asimismo, tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas 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 en España:
 - 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

Y en el caso del Grupo Aguas Andinas, se ha desarrollado una normativa similar a partir del diagnóstico de riesgos:

- 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, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

En el contexto de la toma de control de la compañía por parte del Grupo Veolia, con fecha 18 de febrero de 2022, se ha reforzado el modelo de ética y cumplimiento, adoptando el modelo de ética y *compliance*, y se han adaptado, en su caso, las políticas y procedimientos existentes, sesiones de formación y procesos de rendición de cuentas, entre los que cabe destacar:

- La adopción del Código de Conducta Anticorrupción y aprobación por el Consejo de Administración de Agbar SLU.
- La actualización de políticas existentes en diversos ámbitos, como el patrocinio y mecenazgo, la gestión de conflictos de interés, procesos de debida diligencia de terceros.
- El despliegue de un curso *online* de formación obligatorio, para 2.462 empleados en España.
- La puesta a disposición y difusión del canal de denuncias del Grupo Veolia, Whispli, tanto interna como externamente. Este canal es complementario a los canales locales que se presentan a continuación.

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 las 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 2022 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 al responsable de recursos humanos para la propuesta de medidas disciplinarias.

Asimismo, se realiza un seguimiento de la evolución del marco jurídico en esta materia y, en concreto, de la aplicación de la Directiva Europea 1937/2019, de protección de los alertadores y de su trasposición al ordenamiento jurídico español mediante el proyecto de ley que actualmente está en tramitación parlamentaria.

2.1. Derechos humanos

Los grupos de interés del Grupo muestran un creciente interés por los derechos humanos y el deber de diligencia. Así, las agencias de calificación extra financiera, los inversores y los clientes inciden cada vez más en estos temas.

El Grupo Veolia y sus empresas en España y Latinoamérica asumen el compromiso en favor de los derechos humanos y respeto de la dignidad humana a través del Código Ético, y de su Plan de Vigilancia, en aplicación a la Ley Francesa nº 2017-399 sobre el deber de vigilancia de las empresas filiales y subcontratistas, de aplicación a todas las empresas del Grupo.

Veolia se adhirió en junio de 2003 al Pacto Global de las Naciones Unidas, que compromete al Grupo a fomentar los diez principios fundamentales que defienden los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Los principios de acción de Veolia también están enmarcados en documentos y organizaciones internacionales de referencia, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos y pactos adicionales, así como las guías para compañías multinacionales de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD por sus siglas en inglés).

Desde 2014, Veolia se encuentra en el nivel «*Advanced*» del programa de diferenciación del Pacto Global que, mediante veintiún criterios específicos, es la norma de generación de informes de Naciones Unidas y del desempeño voluntario más elevado en materia de desarrollo sostenible. Asimismo, el Grupo está comprometido desde hace años con el respeto de los derechos humanos de su plantilla, sus contratistas y proveedores, así como con las comunidades en las que opera. Todo ello se refleja en los compromisos de desarrollo sostenible y en los valores y principios fundamentales descritos en su Guía Ética.

Veolia dispone, desde 2016, de un Comité encargado del sistema de gestión de derechos humanos. El Comité de Derechos Humanos y Vigilancia es el cuerpo esencial para el desarrollo del Plan de Vigilancia, que determina el sistema de evaluación y monitoreo requerido para el deber de vigilancia, e incorpora representantes de las diferentes unidades de negocio con el fin de obtener una visión lo más completa posible.

El Plan de Vigilancia de Veolia está basado en las “medidas razonables de diligencia debida para identificar los riesgos y prevenir impactos severos en los derechos humanos y libertades fundamentales, en la seguridad y salud de las personas y en el medio ambiente”. El Plan de Veolia incluye un mapa de riesgos, una evaluación de las subsidiarias, proveedores y contratistas, un sistema de denuncia, planes de acción y un sistema de evaluación y monitoreo.

Dado que el grupo francés ejerce sus actividades en numerosos países, Veolia se dedica a desplegar y hacer respetar este plan entre sus colaboradores, así como fomentarlo entre otras partes integrantes, clientes, subcontratistas y proveedores.

Para el Grupo en España, el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que le otorga una importancia especial en el desarrollo de sus actividades, en virtud del espíritu y del texto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

Este compromiso se manifiesta en el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas a través, también, de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de su declaración de cumplimiento de sus 10 principios. Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas ha aprobado una política de derechos humanos específica que da respuesta a su realidad.

La debida diligencia de estos derechos se asegura mediante el despliegue de los procesos del Plan de Vigilancia de Veolia, de obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo.

En 2022, como ya sucedió en 2021, ni el Grupo en España ni el Grupo Aguas Andinas han registrado denuncias por casos de vulneración de derechos humanos a través de los canales establecidos a tal fin en sus respectivas páginas web. Se han realizado varias acciones, tanto de comunicación como de formación, para reforzar el uso de dichos canales.

En Chile, durante 2022 se ha actualizado el proceso de debida diligencia en derechos humanos que había realizado el Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso en 2018. En líneas generales, se constató un alto nivel de cumplimiento de los principios rectores de las Naciones Unidas que fundamentan el respeto de los derechos fundamentales en las empresas. Además, se ha nombrado a la oficial de cumplimiento como encargada de cerrar las brechas detectadas y empujar el avance del sistema de protección de derechos humanos de la compañía.

Derechos humanos y plantilla

Agbar se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus personas trabajadoras 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 tal compromiso.

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 su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla del Grupo en España en 2022, igual que en 2021, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

Chile es estado miembro de la OIT y, por lo tanto, se adhiere también a sus principios. Del mismo modo que en España, también la normativa chilena en el ámbito del trabajo protege los derechos fundamentales de las personas. El Grupo Aguas Andinas se asegura de que los derechos fundamentales de las personas trabajadoras cumplan con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, 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 u obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. Asimismo, cumple con la legislación chilena en todos los ámbitos, incluyendo lo estipulado en materia de derechos.

En el Código Ético del Grupo se recogen valores corporativos que se expresan a través de las maneras de actuar de sus profesionales. Valores como el respeto y el espíritu de equipo favorecen unas relaciones entre las personas trabajadoras basadas en la cortesía, la consideración, el reconocimiento y la discreción. El Grupo condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desaprueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuosa con la diversidad y con la vida privada, el Grupo tiene en cuenta ante todo las competencias de sus profesionales y se niega a ejercer cualquier forma de discriminación.

Además, el compromiso con los derechos humanos del Grupo en España se materializa en distintas políticas como:

- **La Política de Equidad**, que considera 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 la organización, con respeto efectivo a la diferencia.
- **La Política de Seguridad y Salud Laboral**, que establece el compromiso de la empresa con la preservación de la salud y la seguridad de la plantilla.
- **La Política de Movilidad y Selección**, que incluye el principio de no discriminación por sexo, edad, origen, religión, discapacidad u orientación sexual; el principio de discriminación positiva, y el principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión o de violencia de género.
- **La Política de Formación**, que establece el compromiso de formar a toda la plantilla.

El compromiso del Grupo con la seguridad y la salud laboral se muestra en una larga trayectoria en la que, más allá de las condiciones de trabajo seguras y de los sistemas de gestión, el Grupo centra su estrategia en la formación, la comunicación y la implantación de proyectos basados en las nuevas tecnologías, así como en la transformación cultural para minimizar el riesgo y considerar los factores humanos y organizativos que contribuyen a los accidentes. El control de los riesgos por un lado, y proyectos como el de Cultura Justa y la formación en liderazgo en seguridad y salud, por otro, van dirigidos a transformar la cultura de seguridad y mejorar estas condiciones de trabajo.

El Grupo en España apuesta por el empleo estable y vela por el bienestar y la experiencia de la plantilla. 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, así como la nutrición y alimentación, mediante 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 SmartWorking, un proyecto de evolución del modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, permitiendo elegir cuándo, dónde y cómo prefiere trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad y a la no discriminación. Al igual que en España, esta iniciativa se ha implementado en el Grupo Aguas Andinas.

El Grupo en España impulsa el empleo de calidad mediante un modelo integrado de cualificación profesional y es referente a nivel nacional en FP dual del sector del agua, así como en acreditación de profesionales en activo y formación continua técnica especializada, a través de plataformas digitales de aprendizaje impulsadas por la Escuela del Agua.

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

El Grupo Agbar forma parte de la comunidad Achilles. Este sistema de homologación incluye cuestiones sobre el cumplimiento de los derechos humanos, tanto para el registro básico de ellos como el registro Repro (que da cobertura a los proveedores del Grupo en España de riesgo medio y alto).

En España, los proveedores tienen acceso a los contenidos de las políticas y del Código Ético en el portal de proveedores Supplierbox, <https://supplierbox.agbar.net/>.

El 95,2% de los proveedores estratégicos con los que trabaja el Grupo en España 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. Por otro lado, en el Grupo Agbar, no solamente se llevan a cabo cuestionarios para la validación de aspectos tan críticos en la selección; anualmente se lanzan campañas, por parte de diferentes clientes de la comunidad Achilles, para evaluar los diferentes aspectos consultados en los cuestionarios, pero en mayor profundidad e *in situ*. El hecho de formar parte de esta comunidad, que cuenta con madurez y consolidación en el mercado, brinda el acceso a valiosa información de los socios del Grupo y a definir con ellos estrategias para la mejora social, ética y medioambiental de las organizaciones, adoptando las mejores prácticas e incentivando el cambio. Por otro lado, creando una buena sintonía con Achilles y a raíz de la fusión con Veolia, con el objetivo seguir mejorando las herramientas para la evaluación de proveedores, se incorpora a la operativa la herramienta de Bureau Van Dijk (Compliance Catalyst), la cual también evalúa el cumplimiento de los derechos humanos mediante potentes bases de datos de reconocimiento internacional.

El Grupo en España, además, hace extensivo este compromiso de respeto a los derechos de las personas, formalizándolo con cláusulas específicas en sus contratos con terceros, y actualmente se incluye como *must have* en los procesos de licitación lanzados desde la herramienta Plyca. En 2022 el 77,6% de la facturación en compras se sustenta a través de contratos que incluyen dichas cláusulas.

Proveedores estratégicos

Las empresas que forman parte del Grupo Aguas Andinas comparten desde hace muchos años una cultura de compromiso en favor de los derechos humanos. Para afianzar y hacer visible este compromiso se elaboró una Política de Derechos Humanos, que tiene por objeto garantizar el respeto de los derechos humanos en todos los lugares de operación y ámbitos de influencia. Esto incluye a clientes, personal, proveedores, socios y actividades directas e indirectas.

El Grupo Aguas Andinas, entre otros:

- Valora la diversidad y fomenta la inclusión.
- Respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Procura la seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Prohíbe toda forma de trabajo forzoso.
- Prohíbe el trabajo infantil.

Es un imperativo que todos los proveedores del Grupo Aguas Andinas compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen en las bases de licitación y contratos del Grupo Aguas Andinas.

El Grupo Aguas Andinas, extendiendo su compromiso con el desarrollo sostenible a toda su cadena de valor, busca desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con su decálogo de proveedores. En las bases de licitación de los contratos de proveedores del Grupo Aguas Andinas se incluye una cláusula de cumplimiento de la normativa ambiental y eficiencia energética, que en caso de romperse supone la rescisión del contrato. Y, además, los proveedores críticos son monitoreados en esta materia anualmente.

Los proveedores del Grupo Aguas Andinas tienen acceso al Código Ético y documentos de interés en el portal de proveedores en el siguiente link:

<https://portalproveedores.aguasandinas.cl/proveedores/informaciones>

2.2. Anticorrupción

El compromiso del Grupo Veolia con la promoción de sus valores y principios de actuación se expresa a través de su Código Ético, que las empresas del Grupo han asumido como propios.

La política de tolerancia cero a la corrupción se recoge tanto en el Código Ético como en el Código de Conducta Anticorrupción del Grupo, en el que se detallan 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 mecenazgo, así como con la incorporación de cláusulas estándar anticorrupción en los contratos con terceros.

En el marco de cumplimiento de la ley francesa Sapin II, por parte del Grupo Veolia, las empresas del Grupo 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.

Tanto en las empresas del Grupo en España como en las del Grupo Aguas Andinas 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 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 la eficacia de los controles implantados y el riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

Asimismo, 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.

Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas tiene su propio sistema de gestión certificado según la norma ISO 37001, estándar que ayuda a las organizaciones en la lucha contra la corrupción, mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento. En 2022 se ha realizado la auditoría anual de esta certificación con resultado satisfactorio.

Por último, hay que destacar que a finales de 2019 se formalizó, mediante aprobación por el Consejo de Administración de la sociedad matriz del Grupo, la política de integridad en las relaciones internacionales. En ella se establecen principios comunes de actuación para las filiales del Grupo en el extranjero, en base a estándares de la OCDE, y se formalizan los modelos de *reporting* y relación respecto a estas filiales.

Patrocinios y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En España se han destinado 4 M€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (2,7 M€ en 2021), que han beneficiado a unas 530 entidades (447 en 2021).

En el Grupo Aguas Andinas hemos invertido 0,15 M€ (0,17 M€ en 2021) en concepto de donaciones. Asimismo, la inversión en patrocinios ha sido de 0,12 M€ (0,12 M€ en 2021).

3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL

Contexto y retos. Personas

Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** 3 (salud y bienestar), 5 (igualdad de género) y 8 (trabajo decente y crecimiento económico), **marcan los principales retos que tienen las organizaciones en cuanto al capital humano**. Su traducción en estrategias, políticas y procedimientos, así como el afianzamiento de una cultura de integridad, hace que las compañías, además de hacer frente a sus responsabilidades respecto a las personas y el planeta, establezcan las bases para el éxito a largo plazo.

En una era de cambios constantes, las organizaciones y los responsables de las áreas de recursos humanos y talento están llamados a reescribir las reglas de organización, contratación, desarrollo y gestión para empoderar al equipo humano, así como atraer y retener el talento. Las personas que conforman las organizaciones son cada vez más digitales, diversas, globales y eficientes con los medios sociales y la automatización, así como más exigentes con el hecho de que se contemple una mayor conciliación de la vida personal, familiar y laboral, que garantice la desconexión digital, la formación orientada a esta –con una presencialidad menos intensa y elementos adecuados para realizar el teletrabajo– y que facilite la cohesión de equipos. A su vez, esta nueva cultura ha implicado que adquieran importancia los recursos destinados a garantizar la ciberseguridad en el trabajo. Tras la aprobación en 2020 del Real Decreto Ley sobre el trabajo a distancia, en 2021 en España se ha aprobado la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que regula dicha modalidad de trabajo.

Se ha avanzado en la definición y despliegue de un nuevo modelo de trabajo híbrido que permite a la plantilla trabajar desde otros lugares fuera de la oficina un porcentaje de su jornada laboral. Para su implantación se está teniendo en cuenta en todo momento el decreto ley que regula el trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del 30% de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo, a través de la Ley 10/2021, de trabajo a distancia.

En relación con el marco legal, la aprobación de normativa en España que regula los planes de igualdad y su registro, así como la igualdad retributiva para hombres y mujeres, hace que sea necesario avanzar y dar prioridad a esta materia.

El 30 de diciembre de 2021 se publicó el Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. Esta reforma laboral, entre otras cuestiones, modifica las modalidades contractuales (contratos temporales, contratos formativos y contratos fijos discontinuos), establece nuevos mecanismos de flexibilidad y retoma la ultraactividad de los convenios colectivos.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

- **Salud y seguridad laboral**
- **Compensación y prestaciones a los empleados**
- Diálogo y relación con los empleados
- Formación y desarrollo de los empleados
- Medidas de conciliación a empleados y flexibilidad laboral
- Diversidad de los órganos directivos
- Accesibilidad de personas con discapacidad
- Ciberseguridad
- Igualdad de género

- Diversidad

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de recursos humanos, personas y organización
- Red de equidad
- Red de embajadores
- Red de seguridad y salud

Políticas:

- Política de selección
- Política de equidad
- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud

Certificaciones:

- Gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según normas 1000-1 y 1000-2
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262. (Sello Iguala)
- Eficiencia energética, ISO 50001
- Gestión ambiental, ISO 14001
- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Sistema de gestión de SSL (prevención de riesgos laborales), según ISO 45001

Herramientas / recursos técnicos:

Para apoyar la gestión del Sistema de SSL se utilizan, entre otras, las siguientes:

- COORDINAQUA, herramienta de coordinación de actividades empresariales (CAE)
- POWER SSL, herramienta propia de reporte y análisis de indicadores de SSL

El Grupo está comprometido con el impulso del 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, en el Grupo se centran los esfuerzos en atraer, fidelizar, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

3.1. Empleo

Clasificación profesional

Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional, España-Grupo Aguas Andinas

España-Grupo Aguas Andinas	2020			2021			2022		
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 (hasta 29)									
Dirección	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Mandos	24	14	38	16	17	33	12	17	29
Personal técnico	209	152	361	200	151	351	229	150	379
Personal administrativo	35	40	75	30	45	75	21	36	57
Personal operario	366	14	380	327	15	342	303	14	317
Total	635	220	855	574	228	802	566	217	783
Entre 30 y 50									
Dirección	174	77	251	161	71	232	154	79	233
Mandos	930	462	1.392	917	495	1.412	852	479	1.331
Personal técnico	1234	884	2.118	1230	877	2.107	1196	851	2.047
Personal administrativo	317	930	1.247	300	904	1.204	262	822	1.084
Personal operario	3.509	92	3.601	3.554	90	3.644	3.421	80	3.501
Total	6.164	2.445	8.609	6.162	2.437	8.599	5.885	2.311	8.196
Mayor de 50									
Dirección	154	24	178	145	30	175	130	31	161
Mandos	658	107	765	685	115	800	715	128	843
Personal técnico	455	139	594	430	151	581	425	182	607
Personal administrativo	257	364	621	253	420	673	266	460	726
Personal operario	1.893	31	1.924	1.966	34	2.000	2.026	42	2.068
Total	3.417	665	4.082	3.479	750	4.229	3.562	843	4.405
Total	10.216	3.330	13.546	10.215	3.415	13.630	10.013	3.371	13.384

Modalidad de contrato

Plantilla total por modalidad de contrato, España-Grupo Aguas Andinas

España- Grupo Aguas Andinas	2020	2021	2022
Jornada completa			
Indefinido	11.817	11.999	12.112
Temporal	1.123	1.094	770
Total	12.940	13.093	12.882
Jornada parcial			
Indefinido	271	271	279
Temporal	335	266	223
Total	606	537	502
Total			
Indefinido	12.088	12.270	12.391
Temporal	1.458	1.360	993
Total	13.546	13.630	13.384

Despidos

Despidos por sexo y edad, España-Grupo Aguas Andinas

España – Grupo Aguas Andinas	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 29 años	48	9	57	41	19	60	5	3	8
Entre 30 y 50 años	157	31	188	149	52	201	58	27	85
A partir de 51 años	82	18	100	86	23	109	74	14	88
Total	287	58	345	276	94	370	137	44	181

Despidos por sexo y clasificación profesional, España-Grupo Aguas Andinas

España – Grupo Aguas Andinas	2020			2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	14	4	18	13	5	18	12	6	18
Mandos	37	12	49	35	9	44	39	5	44
Personal técnico	100	24	124	96	44	140	18	20	38
Personal administrativo	12	17	29	20	31	51	11	12	23
Personal operario	124	1	125	112	5	117	57	1	58
Total	287	58	345	276	94	370	137	44	181

Distribución de contratos

Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad) por sexo, edad y clasificación profesional, España-Grupo Aguas Andinas

España – Aguas Andinas	2021							2022						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	17	12	29	2	3	5	34	14	13	27	2	2	4	31
Personal técnico	139	112	251	57	44	101	352	153	113	266	60	38	98	364
Personal administrativo	19	25	44	12	14	26	70	13	26	39	10	11	21	60
Personal operario	202	7	209	141	10	151	360	192	7	199	106	7	113	312
Total	378	156	534	212	71	283	817	373	159	532	178	58	236	768
Entre 30 y 50														
Dirección	158	71	229	0	1	1	230	141	73	214	0	0	0	214
Mandos	893	463	1.356	28	11	39	1.395	840	468	1.308	16	8	24	1.332
Personal técnico	1.149	796	1.945	80	60	140	2.085	1.080	772	1.852	56	52	108	1.960
Personal administrativo	268	785	1.053	30	87	117	1.170	243	743	986	24	68	92	1.078
Personal operario	3.071	63	3.134	445	24	469	3.603	3.070	58	3.128	335	16	351	3.479
Total	5.539	2.178	7.717	583	183	766	8.483	5.374	2.114	7.488	431	144	575	8.063
Mayor de 50														
Dirección	144	24	168	0	0	0	168	132	29	161	0	0	0	161
Mandos	633	110	743	14	1	15	758	661	119	780	11	0	11	791
Personal técnico	408	134	542	9	2	11	553	394	159	553	8	2	10	563
Personal administrativo	230	353	583	8	7	15	598	236	400	636	8	10	18	654
Personal operario	1.685	25	1.710	116	1	117	1.827	1.780	29	1.809	96	1	97	1.906
Total	3.100	646	3.746	147	11	158	3.904	3.203	736	3.939	123	13	136	4.075
Total general	9.017	2.980	11.997	942	265	1.207	13.204	8.950	3.009	11.959	732	215	947	12.906

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional, España

España	2021						2022							
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	15	14	29	0	1	1	30	15	14	29	0	1	1	30
Personal técnico	97	75	172	3	4	7	179	122	89	211	4	5	9	220
Personal administrativo	22	29	51	1	2	3	54	22	31	53	0	2	2	55
Personal operario	199	12	211	6	1	7	218	212	12	224	4	0	4	228
Total	334	130	464	10	8	18	482	372	146	518	8	8	16	534
Entre 30 y 50														
Dirección	115	64	179	3	1	4	183	104	60	164	5	2	7	171
Mandos	804	427	1.231	5	7	12	1.243	786	444	1.230	5	9	14	1.244
Personal técnico	627	571	1.198	11	11	22	1.220	607	560	1.167	7	12	19	1.186
Personal administrativo	266	781	1.047	8	57	65	1.112	250	742	992	7	51	58	1.050
Personal operario	3.037	64	3.101	15	7	22	3.123	3.032	67	3.099	16	5	21	3.120
Total	4.849	1.907	6.756	42	83	125	6.881	4.779	1.873	6.652	40	79	119	6.771
Mayor de 50														
Dirección	104	19	123	7	0	7	130	104	24	128	4	0	4	132
Mandos	591	103	694	11	0	11	705	631	114	745	8	0	8	753
Personal técnico	228	95	323	5	1	6	329	218	116	334	3	1	4	338
Personal administrativo	212	318	530	6	30	36	566	222	370	592	7	29	36	628
Personal operario	1.603	14	1.617	39	11	50	1.667	1.708	19	1.727	40	11	51	1.778
Total	2.738	549	3.287	68	42	110	3.397	2.883	643	3.526	62	41	103	3.629
Total general	7.921	2.586	10.507	120	133	253	10.760	8.034	2.662	10.696	110	128	238	10.934

Promedio anual y distribución de contratos (según tipo de jornada) por sexo, edad y clasificación profesional, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2021							2022						
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Full-time equivalent														
Clasificación profesional														
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Personal técnico	64	55	119	0	0	0	119	86	58	144	0	0	0	144
Personal administrativo	2	1	3	0	0	0	3	1	4	5	0	0	0	5
Personal operario	78	0	78	0	0	0	78	82	2	84	0	0	0	84
Total	145	56	201	0	0	0	201	170	64	234	0	0	0	234
Entre 30 y 50														
Dirección	33	7	40	0	0	0	40	32	11	43	0	0	0	43
Mandos	55	25	80	0	0	0	80	65	23	88	0	0	0	88
Personal técnico	444	225	669	0	0	0	669	523	251	774	0	0	0	774
Personal administrativo	8	21	29	0	0	0	29	10	18	28	0	0	0	28
Personal operario	297	5	302	0	0	0	302	355	4	359	0	0	0	359
Total	837	283	1.120	0	0	0	1.120	985	307	1.292	0	0	0	1.292
Mayor de 50														
Dirección	25	3	28	0	0	0	28	24	5	29	0	0	0	29
Mandos	31	7	38	0	0	0	38	33	5	38	0	0	0	38
Personal técnico	169	37	206	0	0	0	206	181	44	225	0	0	0	225
Personal administrativo	15	9	24	0	0	0	24	15	11	26	0	0	0	26
Personal operario	110	0	110	0	0	0	110	128	0	128	0	0	0	128
Total	350	56	406	0	0	0	406	381	65	446	0	0	0	446
Total general	1.332	395	1.727	0	0	0	1.727	1.536	436	1.972	0	0	0	1.972

Brecha salarial

El Grupo en España 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 en España 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 en España es del 1,8%, un 0,6% menos que el año anterior (2,4%), como consecuencia del compromiso del Grupo en España 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, que favorecen 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.

España

El Grupo en España cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, donde los hombres representan el 74% 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 47% de la plantilla del Grupo en España ocupa posiciones de personal operario y, de este colectivo, más del 97% son hombres. Es imprescindible el trabajo conjunto entre la empresa y la representación de la plantilla, junto con el resto de los agentes sociales, a fin de promover la incorporación de mujeres a estas posiciones, lo que conlleva a la disminución de la segregación horizontal del Grupo en España.

Grupo Aguas Andinas

En el consolidado de las empresas del Grupo, el salario medio de las mujeres es un 2,3% superior al percibido por los hombres al cierre del año 2022, en concordancia con el 1,96% observado al cierre del 2021. Esto obedece a una política de compensaciones que busca asegurar la equidad y la no discriminación en las remuneraciones de todas sus personas trabajadoras. En ella se definen los procedimientos anuales de contratación, promoción y evaluación, para asegurar retribuciones justas y competitivas. El Grupo Aguas Andinas determina las remuneraciones sobre la base de rentas de mercado para cargos homólogos. La posición relativa dependerá de distintos factores requeridos para cada posición, entre ellos, el nivel de estudios, la experiencia y el desempeño laboral. Con esto se

asegura que no exista ningún tipo de discriminación por género, generando las mismas oportunidades para todos los/las postulantes. La empresa está certificada desde el año 2016 en la Norma Chilena 3262 –Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal–, que dentro de su evaluación considera el punto de brecha de género como crítico.

Dentro del seguimiento y los análisis periódicos realizados se identifica que las principales diferencias en cuanto a brecha se producen, en su mayoría, por antigüedad principalmente y ajustes trimestrales por inflación. Los hombres con mayor antigüedad tienen en su remuneración asignaciones u otros conceptos que vienen de tiempo atrás (bonos por trabajos especiales, asignación de zona, turnos o trabajos en días festivos) y que permanecen en la actualidad porque forman parte de su estructura de remuneraciones.

Remuneraciones

Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial (euros), España

España	2021				2022			
	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Menor de 30 años (Hasta 29 años)	25.999	26.709	26.202	-2,7%	27.508	27.873	27.614	-1,3%
Entre 30 y 50 años	35.509	36.341	35.750	-2,3%	37.203	38.089	37.457	-2,4%
Mayor de 50 años (a partir de 51 años)	43.517	41.815	43.517	3,9%	44.618	43.143	44.324	3,3%
Total	38.202	37.278	37.969	2,4%	39.722	38.995	39.537	1,8%

1. El salario medio de mujer y hombre corresponden a la suma del total de remuneraciones anuales del personal (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual del personal correspondiente a esa franja de edad. El promedio anual de empleados/as se ha calculado en FTE teniendo en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día) y 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 edad, sexo y brecha salarial (euros), Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2021				2022			
	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Regulado								
Menor de 30 años	20.760	24.955	21.934	-20,2%	19.367	19.621	19.442	-1,30%
Entre 30 y 50 años	32.543	35.913	33.379	-10,4%	34.718	38.072	35.491	-8,80%
Mayor de 50 años	40.965	37.333	40.386	8,9%	43.430	47.388	43.999	-8,40%
No regulado								
Menor de 30 años	11.213	13.869	12.017	-23,7%	13.799	13.109	13.622	5,30%
Entre 30 y 50 años	16.858	18.541	17.271	-10,0%	20.058	20.904	20.265	-4,00%
Mayor de 50 años	16.390	30.568	18.453	-86,5%	22.575	34.196	24.194	-34,00%
Total	29.114	29.689	29.246	-2,0%	31.452	32.198	31.616	-2,30%

1. La mensualización de haberes considera lo siguiente: total haberes mensuales = haberes fijos mensuales + bonos y asignaciones fijos mensuales + beneficios no esporádicos mensualizados.
2. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres. En el caso del Grupo Aguas Andinas, se han informado de manera separada las remuneraciones correspondientes a la actividad regulada de la no regulada, debido a que el modo de obtención de datos es diferente de un tipo de actividad a la otra, así como la realidad salarial de mercado entre una y otra.

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), España

España	SM total 2021 ¹	SM total 2022 ¹
Clasificación profesional		
Dirección	116.269	120.605
Mandos	51.056	52.891
Personal técnico	39.208	40.731
Personal administrativo	31.111	32.588
Personal operario	30.190	31.608
Total	37.969	39.537

1. El salario medio (SM) de hombre y mujer corresponden a la suma del total de remuneraciones anuales del personal (incluyendo tanto remuneración fija como variable) dividido entre el promedio anual del personal correspondiente a esa clasificación profesional. El promedio anual de empleados/as se ha calculado en FTE, teniendo en cuenta datos detallados de altas y bajas durante el año (a nivel de día) y cambios de jornada durante el año.

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	SM total 2021 ¹	SM total 2022 ¹
Clasificación profesional		
Regulado	34.938	36.392
Dirección	139.935	149.471
Mandos	54.106	56.048
Personal técnico	30.984	32.532
Personal administrativo	22.223	23.102
Personal operario	19.077	21.880
No regulado	16.307	19.252
Dirección	78.053	83.318
Mandos	41.698	44.524
Personal técnico	17.012	19.091
Personal administrativo	12.925	15.240
Personal operario	10.719	15.137
Total	29.246	31.616

1. La mensualización de haberes considera lo siguiente: total haberes mensuales = haberes fijos mensuales + bonos y asignaciones fijos mensuales + beneficios no esporádicos mensualizados.

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2022 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 1.164 miles de euros (1.409 miles de euros en 2021). Dicho Consejo está constituido por personas físicas, todas ellas hombres.

El importe de retribuciones medias abonadas por todos los conceptos en el ejercicio 2021 del colectivo de profesionales que se identifican como directivos ha ascendido a 170 miles de euros (162 miles de euros en 2021) en hombres y a 148,4 miles de euros (145 miles de euros en 2021) en mujeres. Este colectivo de directivos forma parte de la categoría profesional "Dirección" del Grupo en España.

3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia

La organización técnica y práctica del trabajo es facultad de la Dirección de cada una de las empresas del Grupo en España, quienes la ejercen atendiendo a lo establecido en las leyes y convenios colectivos de aplicación, con el objetivo de alcanzar un nivel adecuado de productividad basado en la utilización óptima de los recursos humanos y materiales.

Las empresas del Grupo en España adaptan sus sistemas de producción a las circunstancias tecnológicas, capacitando a su plantilla para el desarrollo y aplicación de los nuevos procedimientos, asignando y cambiando los puestos de trabajo, y estableciendo y modificando la adscripción a los horarios vigentes, siempre de acuerdo con la legislación vigente.

Cada año se negocian y acuerdan los calendarios del año siguiente, todo ello según lo establecido en los convenios de aplicación correspondientes, así como según los criterios y costumbres en cada ámbito. Se procura, siempre que sea posible, la aplicación de horarios de trabajo que promuevan la jornada continuada y el horario flexible, así como otras formas de organización del tiempo de trabajo y de los descansos que permitan una mejor compatibilidad entre el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras y la mejora de la productividad en las empresas. Por tratarse de un servicio continuo a la ciudadanía las 24 horas, los 7 días de la semana, la jornada de trabajo de algunos operarios puede estar organizada en turnos rotativos.

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.

En España, con la vuelta a la normalidad la presencialidad en los centros de trabajo fue aumentando hasta llegar a los niveles de ocupación pre-pandemia. En el 2021 se aprovechó la oportunidad para formalizar un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo. Esto fue gracias a la aprobación en España de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que establece que "es regular el trabajo a distancia que se preste, en un periodo de referencia de tres meses, un mínimo del 30% de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo". Ahora, en el 2022, este modelo se consolida y se establecen dos modalidades de trabajo a distancia: la más extendida permite un 40% de la jornada desde el domicilio y, para aquellas personas cuyo trabajo requiere mayor presencia en el puesto de trabajo, la opción de realizar un 20% de la jornada desde su casa. Esta flexibilidad dota al profesional de grandes facilidades para lograr la conciliación familiar. Al finalizar 2022, el 65% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

El acuerdo, que establece la modalidad de trabajo a distancia un 40% de jornada laboral en cómputo semanal, es voluntario por ambas partes, revisable anualmente y en cualquier momento, y de forma motivada, se puede dejar de aplicar para casos concretos o bien al final del periodo establecido para todo el colectivo. Algunos colectivos, por necesidad de presencialidad en sus puestos de trabajo, no pueden optar a esta modalidad. Los equipos y departamentos que sí pueden optar pueden adherirse voluntariamente mediante la herramienta Suapp, en la que previamente la persona trabajadora deberá firmar una adenda a su contrato de trabajo que regulará las condiciones de la misma; deberá realizar una formación previa, así como una evaluación de su puesto de trabajo en su domicilio, por parte de Prevención de Riesgos Laborales. Además, la empresa proporcionará el material ergonómico que requiera la persona. Por último, se ha establecido una compensación por gastos de un importe fijo que se percibirá en caso de alcanzar un mínimo de días de trabajo a distancia en relación con el número de días de trabajo efectivo mensual.

Además de esta modalidad hay una segunda posibilidad, que solo se contempla para algunos colectivos que no pueden optar a la modalidad anterior, y es que pueden realizar como máximo un día de trabajo a distancia a la semana. Esta modalidad no se enmarca dentro de lo que establece la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, aunque sí se mantiene la formación y la evaluación del puesto de trabajo. Se permite para aquellas personas que sí tienen derecho a optar por el trabajo a distancia (2 días) a adherirse a esta de 0-1 días.

A lo largo de todo el año 2022 se ha ido consolidando el segundo acuerdo de trabajo a distancia al resto de las empresas del Grupo en España.

En Chile existe una modalidad de turnos para labores operativas y el personal administrativo se rige por un horario estándar.

En el Grupo Aguas Andinas, en 2022 se ha dado continuidad al programa de Cultura Digital, iniciado en 2020 a raíz de la pandemia. Este programa consideraba un conjunto de iniciativas relacionadas con el impulso de nuevas formas de trabajar digitales y transversales.

Además, en 2022 el Grupo Aguas Andinas ha continuado el proyecto Avanza, en un contexto en el que entiende necesario un cambio de paradigma para pasar de una organización vertical y jerárquica a una que busca establecer relaciones más horizontales y nuevas formas de trabajo para no limitar su capacidad de innovación y ejecución. Fruto de las enseñanzas dejadas por la pandemia, este proyecto busca la generación de un espíritu de trabajo colaborativo mediante iniciativas específicas de integración de personas de distintas áreas de la compañía en grupos de acción transversales. El

grupo de embajadores de Avanza, conformados por personal proveniente de diferentes unidades, están llamados a reaccionar y unirse cada vez que deban afrontar algún reto crucial, para llevar a cabo iniciativas de respuesta que vayan más allá de sus responsabilidades laborales específicas.

En el Grupo Aguas Andinas se propuso revolucionar la forma de trabajar en el interior de la empresa, implementando nuevas modalidades que conlleva adaptarse al cambio de paradigma que se observa a nivel mundial, y que se vieron potenciados por la contingencia sanitaria. Además de mejorar la productividad y la satisfacción personal, con estas iniciativas también se busca ayudar a captar y retener el talento menos afín a las estructuras tradicionales y jerárquicas. Las líneas en las que se ha incidido son el trabajo híbrido, la gestión del tiempo y la oficina sin papel.

Implantación de los acuerdos de desconexión digital

En paralelo a estos acuerdos y modalidades, se aprovecha para impulsar la materialización de los acuerdos sobre la desconexión laboral. En 2021 se consiguió alcanzar un acuerdo marco que regula las materias troncales de la desconexión digital con los dos sindicatos mayoritarios de España (CCOO y UGT). Este acuerdo, aunque no esté firmado expresamente, sirve de referencia para que las empresas puedan ir firmando progresivamente los acuerdos con sus respectivas representaciones legales de los trabajadores. Su contenido establece unas pautas de comportamiento tales como el buen uso del correo electrónico –evitando enviar mensajes en fin de semana y dejándolos programados para que salgan el lunes a primera hora– o en cuanto a la programación de reuniones, convocándolas con antelación y estableciendo una fecha de inicio y fin dentro de la ventana de coincidencia.

En las diferentes negociaciones colectivas, se están elaborando redactados haciendo referencia a la desconexión digital.

En este sentido, sigue vigente la política de desconexión digital que se aprobó en 2019 en EMASAGRA, además del acuerdo firmado en 2020 sobre desconexión digital entre el Comité Intercentros y la representación de la Dirección de Aigües de Barcelona. Este acuerdo contempla el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral diaria y semanal, durante el periodo que duren sus vacaciones, días de descanso, días de asuntos propios, permisos, incapacidad temporal y excedencias, con el fin de promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Da recomendaciones de cómo actuar para cubrir este tiempo de desconexión y seguir dando cobertura al servicio. Se hace especial mención a las personas trabajadoras que tengan responsabilidad sobre un equipo de personas para que cumplan estrictamente las políticas de desconexión digital y establece pautas para convocatorias de reuniones.

También sigue vigente en el Convenio Colectivo del Ciclo Integral del Agua de Cataluña –que afecta a varias empresas del Grupo en España– el artículo relativo a la desconexión digital en el ámbito laboral, cuyo objetivo es respetar y hacer respetar el derecho a la desconexión digital en el ámbito laboral, buscando un mayor consenso entre las empresas y las representaciones sindicales. En otras empresas, como Hidraqua, a finales de 2021 se firmó el Acuerdo de Desconexión Digital con la representación legal de los trabajadores.

En Chile, en 2020 se publicó la ley que regula la modalidad de trabajo a distancia y el teletrabajo, que entró en vigor el 1 de abril de 2020 (Ley N° 21.220, que regula el teletrabajo y trabajo a distancia) y estableció un plazo de tres meses para que las empresas pudieran adaptar y regular las condiciones de teletrabajo o trabajo a distancia con su personal, donde la empresa debe asegurar un tiempo de desconexión de 12 horas dentro de 24 horas, durante el cual el personal no está obligado a responder las comunicaciones, órdenes u otros requerimientos, así como tampoco establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permiso o festivo anual de las personas trabajadoras.

En esa línea, el Grupo Aguas Andinas promovió en 2022 un modelo mixto de trabajo para conciliar el ámbito laboral con el ámbito personal y familiar.

Conciliación

En el Grupo en España y Chile 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 las siguientes certificaciones:

- En España, nueve empresas cuentan con la Certificación EFR, Empresa Familiarmente Responsable, de gestión de la conciliación, y se ha iniciado el procedimiento de implantación en otras cuatro empresas.
- El Grupo Aguas Andinas también cuenta con la certificación de la NCh 3262-2012, de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar y con distinción de Sello Iguala. Además, en 2022 se ha comenzado a trabajar en la ampliación de los perímetros certificados y se ha podido concretar la recertificación y a la vez certificar 18 recintos nuevos ampliando el alcance certificado con esta norma.

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

Flexibilidad horaria y espacial

- Flexibilidad horaria
- Adaptación de los calendarios laborales al calendario escolar o a jornadas festivas
- SmartWorking

En España:

- Las mujeres embarazadas pueden adaptar su jornada laboral

En el Grupo Aguas Andinas:

- Día de cumpleaños, medio día libre

Mejora de permisos legalmente establecidos

En España:

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

En el Grupo Aguas Andinas:

- Plan de retiro voluntario
- Jardín de infancia para madres con hijos hasta los 5 años
- Aumento de días por nacimiento de hijo o hija

Beneficios sociales

- Programa de Hábitos Saludables (alimentación saludable, promoción de actividades deportivas, salud emocional...)
- Derechos, ayudas y medidas para mujeres víctimas de violencia de género
- Campañas de vacunación antigripal

En España:

- Test de antígenos para detectar la COVID-19
- Sala de lactancia en sede central
- Seguro de accidentes

En el Grupo Aguas Andinas:

- Becas escolares
- Seguro complementario de salud, dental y vida
- *Call center* médico
- Programa de formación para la familia
- Programa de salud integral “Estar Bien” abordando salud psicológica y física a través de la gimnasia de pausa en recintos de trabajo

En España, en 2022 se mantienen los acuerdos vigentes en materia de conciliación. Además de estas medidas de conciliación (flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos...), existen acuerdos establecidos con compañías externas para que personas trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

3.3. Salud y seguridad

3.3.1. 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, zanjas, presencia de agentes químicos como cloro gas y agentes biológicos.

La plantilla del Grupo y las instalaciones gestionadas operan 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, así como el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones; la vigilancia de la salud de las personas 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 2022 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos derivados de trabajos en altura y trabajos en presencia de energías. También, en relación con los permisos de trabajo, el riesgo eléctrico, los trabajos en zanjas, y con gases comprimidos. Las líneas de trabajo se han basado, en todos los 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 2022 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.

La promoción de la seguridad y salud ocupacional se basa, entre otras, en la adopción de un sistema de gestión de seguridad, que a su vez comprende la identificación y control de riesgos, la participación de los trabajadores, el liderazgo visible y las comunicaciones.

El Grupo Aguas Andinas se encuentra certificado bajo la norma ISO 45001:2018, para los procesos: producción de agua potable superficial y subterránea, transporte de agua potable, recolección de aguas servidas, depuración de aguas servidas y gestión de biosólidos, y para los servicios de atención al cliente. La casa certificadora es AENOR, con la cual se inició el proceso de certificación el año 2019 y se ha ido afirmando con el pasar del tiempo y en las auditorías del sistema de gestión integrado.

Esta certificación implica una constante revisión de los procesos e impulsa los procesos de mejor manera dentro de la compañía.

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza mediante el procedimiento específico. Esta evaluación enumera los procesos de la compañía e identifica los riesgos de cada actividad, a los cuales asigna un valor numérico tanto para una probabilidad como para una consecuencia; tras la evaluación se entregan las medidas de control de riesgos, que pueden ser de carácter técnico, administrativo, sustitución, procedimentales o de EPP. Después se evalúa el riesgo residual conforme a los planes de cada asesor en seguridad y salud ocupacional. Para la revisión de estas matrices de evaluación y control participan los trabajadores/as y sus representantes mediante los comités paritarios de higiene y seguridad.
- Para la participación y consulta del personal existen los distintos comités paritarios de higiene y seguridad, que representan al 100% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas. Estos comités están conformados por representantes de los trabajadores/as y representantes de la empresa (3 cada uno), se reúnen una vez al mes y tienen como funciones: investigación de accidentes, promoción de la seguridad y la salud ocupacional, y capacitación del personal en el correcto uso de los EPP.
- Comunicaciones SSO: en 2022 se ha impulsado un plan de comunicaciones desde la Subgerencia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente donde los directores y la gerenta general envían mensajes con distintas temáticas. Este plan de comunicaciones busca concienciar a las personas trabajadoras, reforzar un liderazgo positivo en SSO y hacer más visible las actividades relativas al cuidado de la seguridad y la promoción de la salud.

3.3.2. Salud y seguridad en el trabajo

Los datos de SSL reportados incluyen todas las sociedades pertenecientes al Grupo en España y gestionadas dentro del ámbito nacional y, adicionalmente, un número reducido de UTE en las que también se gestiona la SSL desde el Grupo.

Lesiones por accidente laboral

Los peligros se determinan mediante varios procesos. En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas 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.

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 2022 se ha seguido la misma tendencia que en 2020 y 2021, y no se ha producido ningún accidente mortal en el Grupo en España ni en Chile.

La identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza mediante una metodología propia, que identifica las tareas y peligros entregando un valor numérico producto de la probabilidad y consecuencia. Esta misma evaluación contempla las medidas correctivas necesarias para controlar los riesgos identificados. De esta evaluación nacen los planes de acción que ha tomado la compañía.

La accidentabilidad en 2022 ha sido en un 45% producto de caídas de mismo nivel y torceduras de pie.

En cuanto a la siniestralidad, los días perdidos se han concentrado en un 21% en lesiones asociadas a cortes y punción en las manos y un 27% a lesiones psíquicas producto de asaltos; un 12% por fractura en extremidad superior y el 34% restante corresponde a golpes puntuales, estrés laboral puntual y torceduras/caídas de mismo nivel y distinto nivel.

Dolencias y enfermedades laborales

En 2022 no se puede aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos –solo 3 enfermedades profesionales en una plantilla numerosa (4 en 2021)– 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 de personal no empleado, en 2022 se ha solicitado trimestralmente y el dato a cierre de diciembre es de 0 EP.

La legislación chilena, bajo la Ley 16.744, que establece normas sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, define qué *enfermedad profesional* es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte. Por otra parte, define *accidente de trabajo* como las lesiones que sufra el trabajador o trabajadora a causa o con ocasión del trabajo y que le cause incapacidad o muerte.

Durante el año 2022 en el Grupo Aguas Andinas se han registrado enfermedades profesionales calificadas por la mutualidad, actualmente dos de ellas en filiales del Grupo Aguas Andinas. Una es un caso de dermatitis y otra de estrés laboral derivado desde el sistema de salud privado y que se encuentra en apelación en la Superintendencia de Seguridad Social de Chile, pues el criterio de la compañía es que esta patología no corresponde a laboral. Además, se cuenta con un trabajador enfermo profesional por una hipoacusia sensorio-neural, el trabajador se incorpora desde la absorción de parte de la plantilla de Suez. El caso se encuentra en apelación, ya que la enfermedad profesional no fue producida en el periodo en que el trabajador ha trabajado para el Grupo Aguas Andinas.

Balance de los convenios en el campo de la seguridad y la salud

En España, en lo relativo a la consulta y participación del personal, 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 cuántos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes 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 ISO 45001:2018, implantada en las empresas del Grupo en España, 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 en España 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 en España.

En Chile, en el ámbito de la seguridad y salud laboral, se constituyen comités paritarios de higiene y seguridad (CPHS) formados por representantes de la empresa y de las personas trabajadoras que, mediante la participación conjunta, desarrollan actividades para contribuir en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. El CPHS busca generar más y mejores condiciones de seguridad y salud ocupacional para todos los integrantes de la empresa. Se organizan en toda empresa, sucursal o agencia en la que trabajen más de 25 personas.

Los miembros de los CPHS se mantienen dos años en sus funciones y pueden ser reelegidos. El CPHS se reúne de manera ordinaria una vez al mes y, de manera extraordinaria, siempre que sea necesario o que sea solicitado a petición conjunta de un representante de los trabajadores/as y uno de la empresa. Asimismo, el CPHS deberá reunirse cada vez que en la empresa ocurra un accidente de trabajo que ocasione la muerte de uno o más trabajadores/as o que, a juicio del presidente, pudiera ocasionar a uno o más de ellos una disminución permanente de su capacidad de ganancia superior a un 40%.

Se levantan actas de cada reunión realizada, que una vez firmadas son archivadas por el secretario del CPHS.

El CPHS tiene las siguientes competencias:

- Asesorar e instruir a las personas trabajadoras para la correcta utilización de los equipos e instrumentos de protección personal.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad, tanto por parte de la empresa como de los trabajadores/as.
- Participar en la investigación de accidentes graves y fatales en la organización.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador/a.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de riesgos y enfermedades profesionales.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
- Promover y difundir la realización de cursos de capacitación y adiestramiento profesional de trabajadores/as.
- Velar por el adecuado orden y aseo de las dependencias en las que se alimentan los trabajadores/as, así como por el cuidado, orden y aseo de los baños y duchas que son utilizados. Sin perjuicio de lo anterior, podrán solicitar la aplicación de sanciones al personal que no acate las medidas dispuestas por este organismo, y es obligación de todo el personal dar cumplimiento a las instrucciones impartidas.
- Velar por el mejor estado de las condiciones sanitarias actuales en el país, ante la contingencia de la COVID-19.

Actualmente en Chile existen cuatro comités paritarios que cumplen estos requisitos de la organización. Podrá funcionar siempre que concurren una persona representante de la empresa y una persona representante de las personas trabajadoras.

En el Grupo Aguas Andinas, los principales temas de seguridad y salud tratados en acuerdos formales con sindicatos son:

- Bonificación de salud
- Fondo de garantía y préstamos médicos
- Comisión de salud
- Seguridad ocupacional
- Suministro de elementos de protección personal (EPP)
- Complemento de subsidio

De igual manera, los representantes de la empresa, en cada una de las tareas, obras y proyectos, están sensibilizados con la importancia que tiene un ambiente sano y seguro de trabajo, por lo que dan cuenta de inmediato de cualquier situación que pueda afectar en este sentido.

Datos significativos sobre seguridad y salud, España

España	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	130	6	136	129	6	135
Índice de frecuencia ¹	9,81	1,35	7,68	9,61	1,33	7,52
Índice de gravedad ²	0,46	0,04	0,35	0,49	0,20	0,42
Número total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número total de accidentes graves ³	2	0	2	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves ⁴	0,15	0,0	0,11	0,0	0,0	0,0
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0,020	0	0,015	0,0	0,0	0,0
Número de enfermedades profesionales ⁶	4	0	4	3	0	3

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales no *in itinere* 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 no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000.000.
5. Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000.
6. Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, España

España	2021				2022			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹
Personas	11.477 ²	11.070	23.142	22.835 (98,7%)	11.669 ²	11.181	26.247	25.908 (98,71%)

1. Sujeto a auditoría interna y externa.
2. 100% de personas trabajadoras cubiertas.

Datos significativos sobre seguridad y salud, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	12	3	15	15	5	20
Índice de frecuencia ¹	4,58	3,71	4,38	4,40	5,80	4,69
Índice de gravedad ²	0,04	0,04	0,04	0,06	0,11	0,07
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	0	0	0	1	2	3

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales no *in itinere* 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 de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2021				2022			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario ²	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹
Personas	1.726	1.454	4.231	Las contrata y subcontratas que trabajan en instalaciones certificadas por ISO45001 están cubiertas, pero el Grupo Aguas Andinas no dispone de este dato.	2.070	1.763	4.873	316

1. Sujeto a auditoría interna y externa.
2. 100% de personas trabajadoras cubiertas.

Análisis de absentismo

El análisis del absentismo por contingencia común en 2022 (el 62,02% de la plantilla de las empresas con plantilla superior a 250 personas del Grupo en España) indica que sigue la misma tendencia que en 2021. Este es variable según el territorio y no existe una tendencia uniforme; en determinados ámbitos se ha detectado un descenso de los índices respecto al año 2021 y en otros territorios se constata un aumento de dicho absentismo y se aprecia la influencia de la COVID-19 en estos resultados.

En referencia al absentismo por causas asociadas a la actividad profesional, en el conjunto de todas las sociedades del Grupo en España se observa que durante 2022 se ha producido una disminución, respecto al 2021, de los accidentes de trabajo con baja no *in itinere*, así como del índice de frecuencia (IF).

En el Grupo Aguas Andinas se han contabilizado un total de 302 días perdidos producto de accidentes laborales: 5 casos de accidentes de mujeres (con 91 días perdidos) y 15 de hombres (con 211 días perdidos). En comparación con octubre de 2021 se ha producido un aumento de casos, con 5 accidentes más y 172 días perdidos más en 2022.

Horas de absentismo, España

España	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	13.593.976	4.598.752	18.192.728	13.777.387	4.727.585	18.504.972
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	574.986	142.336	717.322	653.241	179.115	832.356
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	102.567	16.341	118.908	106.011	21.519	127.530
Índice de absentismo²	4,98	3,45	4,6	5,51	4,24	5,19

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.

Horas de absentismo, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	2.839.760	842.512	3.682.272	3.630.421	993.273	4.623.694
Total horas de ausencia por enfermedad con baja (incluye COVID-19)	105.398	49.033	154.431	154.530	105.741	260.271
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	1.564	36	1.600	6.395	3.015	9.410
Índice de absentismo²	3,77	5,82	4,24	4,43%	10,95%	5,83%

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.

3.4. Relaciones sociales

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 de los 365 días del año.

Organización del diálogo social

El Grupo organiza este diálogo de modo distinto en España y Chile, respondiendo a realidades y normativa laboral diferentes.

Así, en el Grupo en España, este diálogo se articula a través de dos formas diferenciadas:

- Mediante la representación de las personas trabajadoras, que surge de elecciones para designar a representantes de toda la plantilla a través de las secciones sindicales, reguladas. En la gran mayoría de empresas existen los delegados/as de personal y los comités de empresa, que son máximos representantes de las personas trabajadoras. 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 a las personas trabajadoras. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos. También existe una interrelación con las estructuras sindicales sectoriales. Actualmente hay vigentes 88 convenios colectivos y estos han sido posibles gracias a la negociación colectiva con 21 asociaciones sindicales. Estos convenios pueden ser empresariales, provinciales, autonómicos y estatales.

Hay más de 600 personas trabajadoras que ostentan el cargo de representantes legales de los trabajadores/as que están presentes en más de 70 empresas y que 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 del Grupo en España en 2022, igual que en 2021, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

- A través del canal de embajadores, cuyo objetivo es mantener una red de personas trabajadoras que transmitan de forma ascendente y descendente todo aquello relacionado con lo que está pasando en el seno 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.

En Chile, se pueden dar diversas casuísticas para que las personas trabajadoras accedan a los beneficios y negociaciones de convenios. Se distinguen entre personas trabajadoras sindicalizadas, negociadoras o con extensión de beneficios: sindicalizadas, son todas las que se adhieren a un sindicato para negociar; negociadoras, son sindicatos o trabajadores/as que negocian colectivamente, aunque no dependan de una organización sindical, y con extensión de beneficios, son trabajadores/as que, pagando una cuota sindical sin adherirse a un sindicato, reciben todos los beneficios pactados en un convenio colectivo o contrato colectivo. Actualmente, en el Grupo Aguas Andinas existen 11

sindicatos con 2 convenios colectivos, y las principales instancias de representación de los trabajadores/as son:

- Sindicatos
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad
- Comité Bipartito de Capacitación
- Fondo Solidario de Salud
- Comité por Norma Chilena de Igualdad de Género
- Comité ISTAS 21
- Comité de Vestuario

En Chile, dentro de los grupos sindicales hay dos tipologías. En primer lugar, los sindicalizados, que son miembros activos de una organización sindical que negocian colectivamente y forman parte de la nómina negociadora en un convenio o contrato colectivo, pagan una cuota mensual convenida en dichos documentos que les da derecho a recibir todos los beneficios acordados. En segundo lugar, los extensivos de una negociación colectiva a trabajadores/as no sindicalizados/as, que con el cambio de la ley en el 2018 requiere de acuerdo previo entre empleador, sindicatos y trabajadores/as, lo que queda por escrito en sus convenios colectivos donde la persona favorecida con la extensión deberá aceptar individualmente (no está obligado) y acceder a pagar la cuota sindical, total o parcialmente según se haya acordado.

Los grupos negociadores no son organizaciones sindicales y desde 2018 no pueden negociar colectivamente sin antes conformarse como sindicato.

En 2022 89,9% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada; el 78,5% son negociadores y un 15,7% tienen extensión de beneficios.

La diferencia entre los años 2021 y 2022 en cuanto al colectivo “negociadores” y la extensión de beneficios radica principalmente en la internalización de las y los trabajadores de las biofactorías a la planilla del Grupo Aguas Andinas.

3.5. Formación

Talento y desarrollo profesional

Tanto en España como en Chile la formación es un proceso certificado de acuerdo con la ISO 9001, que incluye las fases de detección de necesidades formativas, elaboración y ejecución del plan de formación y evaluación de la eficacia de la transferencia al puesto de trabajo.

Desde la Escuela del Agua, institución 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. A lo largo de sus 10 años de existencia, más de un millón de horas de formación y sensibilización, más de 25.000 estudiantes y más de 200.000 participantes en actividades de educación ambiental, convierten la Escuela en impulsora del talento en el sector en España y América Latina, y a la vez en punto de atracción y herramienta de desarrollo del mejor talento operacional para Agbar a corto y medio plazo.

Programas formativos

Durante 2022 en España se han 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. Además, en 2022 se han

implementado programas específicos para garantizar la adecuada integración en el nuevo contexto empresarial.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas *online* de autoaprendizaje, tanto de contenidos relacionados con la ciberseguridad, como contenidos relacionados con los diversos puestos de la organización a través de la nueva plataforma Nerexa, impulsada por la Escuela del Agua.

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:

- Para el talento joven recién incorporado al Grupo se ha desplegado el nuevo Programa Magnet. Para los talentos emergentes ya consolidados en la compañía, el programa de referencia es el Máster en Tecnología y Gestión del Agua, impartido conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha alcanzado ya la 14ª edición en España y la 4ª en Chile.
- Las iniciativas de desarrollo del talento experto se engloban en la Escuela de Operaciones, a través del Curso de especialización de redes y resiliencia (6ª edición), el Curso de especialización de clientes (1ª edición), así como con la nueva iniciativa de Inmersiones mentorizadas en *hubs* operacionales, donde un total de 13 jóvenes han realizado estancias en plantas de tratamiento de aguas y centros de digitalización operativa de redes de agua.
- Para el talento directivo se han realizado dos ediciones del Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, impartido conjuntamente con la Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra.
- Para seguir promoviendo la función directiva entre las profesionales del Grupo, se ha lanzado la segunda edición del Bootcamp Impulsa talento femenino y los programas de talento de Veolia.

En el Grupo Aguas Andinas se ha trabajado un proceso de detección de necesidades formativas por parte de las áreas estratégicas, así como con las jefaturas, con el propósito de cumplir con los objetivos de la compañía a corto y largo plazo, teniendo en cuenta las necesidades a nivel organizacional e individuales para el desempeño en los puestos actuales y evolución futura.

Durante el 2022 se han realizado capacitaciones sobre ciberseguridad en modalidad *online*. Destacan las formaciones de cambio cultural Satawad y las formaciones de *compliance*.

El Grupo en Chile desarrolla un proceso de formación que asegura el acceso equitativo entre hombres y mujeres, y cuyo objetivo principal es reducir brechas y desarrollar capacidades en las personas. En el contexto de pandemia, desde 2021 nos hemos enfocado en la promoción de la salud mental de nuestros colaboradores mediante distintas acciones de capacitación que estaban contempladas en formación externa, charlas y formaciones internas. Asimismo, desarrollamos un programa de liderazgo para las líneas de responsabilidad en el perímetro de EDAM, considerando además que las formaciones de los sistemas integrados y SSO son obligatorias para todo el personal del Grupo Aguas Andinas.

Horas de formación por categoría y sexo, España - Grupo Aguas Andinas

España – Grupo Aguas Andinas	2021					2022				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona		Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	
Dirección	14.931	49	5.100	54	20.031	19.911	66	6.506	68	26.417
Mandos	50.009	32	31.238	52	81.247	71.560	45	54.126	90	125.686
Personal técnico	48.382	26	26.652	23	75.034	48.591	26	30.718	27	79.309
Personal administrativo	7.156	13	20.402	16	27.558	7.028	12	20.300	16	27.328
Personal operario	80.645	14	2.506	19	83.151	81.662	14	1.237	10	82.899
Total	201.123	20	85.898	26	287.021	228.752	23	112.887	35	341.639

En 2022, en España, el número total de horas de formación ha aumentado considerablemente. Cabe destacar como principales motivos, además de la normalización en la formación presencial tras la COVID 19:

- El incremento del presupuesto efectivo de formación gracias al crédito de bonificación recuperado (FUNDAE); incremento del gasto bruto de formación en un 24,8%.
- Cambios organizativos, con la incorporación de DEOR en la gestión del Plan de Formación de SSL. Aumento en la gestión del plan, número de acciones formativas, presupuesto consumido y personas formadas (incremento en la gestión de horas realizadas en el PF SSL: 17.912 horas, lo que supone un incremento del 34% con respecto al año 2021. Incremento en el número de personas formadas en el PF SSL: 2.761, lo que supone un incremento del 47% con respecto al año 2021. Incremento del coste bruto consumido en formaciones del ámbito de SSL en un 53% con respecto al año 2021, Bonificación del 82% de las AF de PRL).
- La integración de las plataformas *online* de formación: Nerexa (como plataforma local) y Veolia (como plataforma corporativa del Grupo Veolia). La integración de ambas plataformas ha permitido asignar píldoras de formación *online* con el control administrativo y reporte de las mismas (incremento del 10% en horas de formación *online*).
- Campaña de captación de las formaciones internas realizadas, lo que ha permitido el registro de las mismas y cómputo de horas (procedimiento de comunicación de formación interna).
- Mayor seguimiento del estado de consecución de formaciones de forma más personalizada.

Tal como ha ocurrido en España, la vuelta a la normalidad y a la formación presencial también ha hecho que el Grupo Aguas Andinas haya visto incrementadas las horas de formación en 2022. Asimismo, cabe destacar que la integración de las biofactorías a la plantilla del Grupo Aguas Andinas ha producido un aumento de unos 300 trabajadores que han sumado formaciones a llevar a cabo y ya formadas.

3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad

Se han establecido una serie de principios en las políticas de selección: principio de no discriminación por origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

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.

3.6.1. Equidad e inclusión en un entorno de confianza

La salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas; es por ello que el Grupo defiende la 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 deben plantear su estrategia empresarial prestando mucha atención a su relación con el medio ambiente, con el entorno social y también, en su entorno laboral, con la equidad y la conciliación.

Durante 2022 el Grupo ha seguido velando por la aplicación, en su 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.

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.

El Grupo trabaja 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, dispone de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

El Grupo Aguas Andinas suscribe, además, una política de diversidad e inclusión que aborda prioritariamente cuatro ámbitos de trabajo equidad de género, diversidad cultural, diversidad sexual y discapacidad. En el ámbito de equidad de género se ha potenciado el talento femenino en cargos ejecutivos y jefaturas a través de acciones en los procedimientos de reclutamiento y selección, así como en los procesos de desarrollo de carrera, que han sido cruciales para aumentar la participación de mujeres. Otro hito a destacar es la recertificación de la norma voluntaria NCh3262- 2012 de

igualdad de género y conciliación de la vida familiar, laboral y personal, ampliando los perímetros a 18 recintos durante el 2022 y certificando a 16 agencias comerciales y dos plantas de depuración La Farfana y Mapocho Trebal.

Por otra parte, en el ámbito de la salud integral destaca el programa Estar Bien, que ha permitido prestar apoyo a las personas que requieren ayuda psicológica y, por otro lado, promover la salud física a través de gimnasia de pausa en distintos lugares de trabajo.

En el ámbito de situación de discapacidad (PeSD), se ha formado a cinco gestores y gestoras de inclusión, que tendrán la responsabilidad de promover la política de inclusión y diversidad, fomentar la formación en materias de discapacidad, levantar infraestructura necesaria para poder contratar a personas en situación de discapacidad y realizar ajustes razonables en el caso que se requiera, así como otras labores que ayudarán a la organización a ser más inclusiva y más diversa.

Finalmente, en el ámbito de diversidad sexual, el Grupo Aguas Andinas está trabajando con Factor Diverso un plan de sensibilización en materias de transición de género para poder implementar la Política de Transición de Género.

Igualdad de género

Durante 2022 se han renovado 9 de los 53 planes de igualdad implantados en España, además de continuar trabajando con la representación legal de los trabajadores/as en la negociación de otros 21. 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 en ese mismo año.

El Grupo, tanto en España como en Chile, se 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.

En el Grupo Aguas Andinas se busca impulsar procesos de selección y contratación libres de sesgos: incrementar el número de mujeres en cargos de responsabilidad, reducir brechas de género y seguir promoviendo la conciliación laboral. En esta línea, se ha impulsado el compromiso con las trabajadoras a través de programas de mentoría para mujeres profesionales con Comunidad Mujer, así como Assessment Center a altos potenciales, además de fortalecer los vínculos con instituciones educacionales de carreras STEM para impulsar la contratación femenina en ámbitos masculinizados, y se ha incrementado la participación en más de cuatro ferias laborales, entre ellas la de Expo Inclusión, que permite atraer a personas con estos perfiles y en situación de discapacidad.

El Grupo Aguas Andinas forma parte de la Red Pacto Global Chile - Target Gender Equality, que busca acelerar el liderazgo y la participación femenina y permite realizar un análisis de la organización respecto a los principios WEP (Principios para el empoderamiento femenino) de la ONU.

En 2022, en España, 53 planes de igualdad (42 en las sociedades obligadas legalmente e implantación en 11 empresas más).

En España, 4.871,5 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso, (3.446,16 en 2021).

Discapacidad

La normativa legal vigente en España 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 2022, el 2,29% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas del Grupo en España 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 45,65% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.

41 empresas del Grupo disponen del Sello Bequal Plus

En España, 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.

Agbar ha sido galardonada con el tercer premio en la categoría empresas de los premios SUPERCUIDADORES

El Grupo en España ha sido reconocido por su estrategia corporativa sobre la discapacidad e inclusión y ha recibido el tercer premio en la categoría empresas, de entre 209 candidaturas, en los premios SUPERCUIDADORES 2022. El objetivo de los premios es sensibilizar a la sociedad de que todos tenemos que ser personas cuidadoras de aquellas que nos necesitan y visibilizar la labor de todas aquellas entidades que desarrollan acciones y políticas dirigidas a cuidar a las personas mayores, con problemas de movilidad y a otros colectivos vulnerables.

Las empresas del Grupo en España cuentan con 258 personas con discapacidad en plantilla en 2022 (263 en 2021).

El Grupo en España, para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, dispone de un Plan de accesibilidad en el que se incluyen, entre otras, las siguientes iniciativas:

- Accesibilidad. En colaboración con Ilunion, la compañía trabaja para mejorar la accesibilidad de sus páginas web y, a finales de 2022, ILUNION WCAG 2.0 AA ha concedido el uso del sello a 54 web de empresas del Grupo en España.
- 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.

Desde 2019, en Chile las empresas con más de 100 personas en plantilla están obligadas a cumplir la Ley 21.015 donde el 1% de las personas deben tener una situación de discapacidad o ser signatarias de una pensión de invalidez.

En noviembre del 2022 se publicó la Ley 21.275, que modifica el Código del Trabajo y exige a las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de trabajadores/as con discapacidad. Se establece que todas las empresas sujetas a Ley de Inclusión Laboral número 21.015, es decir, que tengan 100 o más personas trabajando en ellas, deberá contar con al menos una persona (de las que trabajan en funciones relacionadas a recursos humanos) con conocimientos específicos que fomenten la inclusión laboral de personas con discapacidad, que serán certificados por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecido en la ley 20.267 (Chilevalora). Como se ha indicado anteriormente, el Grupo Aguas Andinas ya ha formado a cinco profesionales en el área de personas, que están en proceso de certificación para poder enfrentar todos los desafíos que esto requiere y abordar los recintos de trabajo. La Ley 21.275 entró en vigor el 1 de noviembre de 2022.

En 2022 el Grupo Aguas Andinas ha trabajado para formar a personas dentro de la empresa que tengan un rol como gestores/as de inclusión, a fin de identificar las brechas, realizar acciones necesarias que permitan incorporar a personas en situación de discapacidad e identificar a aquellas personas que requieran la credencial de discapacidad otorgada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez. Asimismo, ha participado por tercer año en la feria laboral inclusiva “Expo Inclusión” para personas con discapacidad.

El Grupo Aguas Andinas cuenta actualmente con 33 personas con discapacidad, que suponen un 1,6% del personal (1,39% en 2021). Además, ha establecido como meta que el 2,5% de sus puestos de trabajo sean ocupados por personas con discapacidad, y todas las nuevas edificaciones cuentan con la accesibilidad correspondiente exigida por la ley.

3.6.2. Cultura de equidad

El Grupo impulsa acciones para alcanzar nuestro objetivo de acercar, compartir y sensibilizar sobre la necesidad de avanzar en su compromiso por una cultura corporativa inclusiva, a través de tres pilares: la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna. Son palancas que ayudan a difundir la igualdad de oportunidades entre la plantilla.

A su vez, cuenta 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 que destacar son:

- **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** Difusión del programa educativo AquaeSTEM, de la Fundación Aquae, para promover una sociedad más igualitaria, inclusiva y diversa fomentando que más niñas sueñen con ser científicas o tecnólogas. Han participado más de 2.500 alumnas de más de 50 escuelas españolas.
- Impulso a la difusión del nuevo **Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso** y lanzamiento de una formación específica para 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 acoso en el ámbito digital de la empresa. Además, se ha adaptado a la normativa aprobada recientemente, la Ley Orgánica 10/22, de garantía integral de la libertad sexual y la Ley 15/2022 para la igualdad de trato y la no discriminación.
- 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.** En España, a fin de romper estereotipos y vencer prejuicios, Agbar organiza el taller “Conectando con nuestro subconsciente” para trabajar en materia de sesgos inconscientes, aprender a identificarlos y conocer herramientas para neutralizarlos. Esta acción se

complementa con una formación *online* dirigida a agentes de igualdad y personal de Recursos Humanos y Desarrollo Sostenible.

- Enmarcadas dentro de la celebración del **Día Mundial de las Madres y los Padres**, se realizan comunicaciones internas informando de medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.
- Las personas que forman parte de las comisiones de igualdad y frente al acoso reciben **formación específica sobre igualdad y el protocolo frente al acoso** que pretende refrescar conceptos, conocer la nueva normativa, aclarar posibles dudas y hacer recomendaciones sobre comportamientos más diversos e inclusivos en el entorno laboral (pautas de comunicación inclusiva, identificar sesgos inconscientes, nuevas masculinidades, etc.).
- El Grupo en España ha recibido la **Certificación TOP Diversity Company**, como una de las 30 empresas que forman parte del Informe Variable D'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.
- Webinar sobre la discapacidad, con la intervención de Pablo Pineda, maestro, conferenciante, presentador, escritor y actor conocido por ser el primer europeo con síndrome de Down que termina una carrera universitaria. El objetivo de la sesión, dirigida a toda la plantilla, pretende normalizar y derribar muchos prejuicios sobre la discapacidad.
- Creación de alianzas con entidades expertas en diversidad e inclusión que permitan compartir casos de éxitos y buenas prácticas de otras empresas. En esta línea, y con motivo del Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo, se organiza un *workshop* para presentar a la Red Acoge iniciativas locales de las empresas del Grupo en materia de diversidad e inclusión.

Con el objetivo de contribuir como agentes de cambio social frente a la violencia de género y teniendo en cuenta la importancia de la sensibilización en la materia, en el entorno laboral, se destacan dos acciones realizadas.

En España, se ha renovado el convenio con el Ministerio de Igualdad para formar parte de las "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", iniciativa de la Delegación del Gobierno en contra de la violencia de género que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, el Grupo participa en la difusión de las campañas contra la violencia de género, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales corporativas.

Asimismo, se ha elaborado un acuerdo con los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género con el objetivo de ir más allá de los derechos laborales que establece el Estatuto de los Trabajadores, añadiendo ayudas y medidas de protección.

Porcentaje de empleados con discapacidad

España	2021	2022
% empleados con discapacidad ¹	2,36%	2,29%
Empleados con discapacidad	263	258

Grupo Aguas Andinas	2021	2022
% empleados con discapacidad ²	1,39%	1,62%
Empleados con discapacidad	24	34

1. El cálculo del porcentaje en España se ha realizado con la plantilla media de empresas de más de 50 trabajadores/as.
2. Cálculo del porcentaje realizado respecto a la plantilla total.

4. MEDIO AMBIENTE

Contexto y retos ambientales

Capital natural y clima se ven cada vez más amenazados por la actividad humana.

Los ODS núm. 12 (producción y consumo responsables), 13 (clima), 14 (vida submarina) y 15 (vida terrestre) marcan los objetivos principales mundiales en cuanto a la preservación del planeta.

Ante estos retos, las infraestructuras gestionadas por el Grupo requieren una **adaptación** y actualización permanente para hacer frente a varios riesgos, bien sea por su **degradación natural** o por modificaciones de las condiciones del entorno respecto a las condiciones de diseño inicial (nuevos requisitos legales, exigencias internas, evolución de la demanda, degradación de la disponibilidad y/o calidad del recurso tratado o receptor, evolución del riesgo natural...).

El reto de la **sequía** requiere implantar estrategias de adaptación y resiliencia que contribuyan al ahorro de agua, garantizando su **disponibilidad** y suministro a largo plazo y siempre garantizando su **calidad, integrando las TIC para mejorar la gestión**.

El Pacto Verde, como marco de respuesta de la Unión Europea a la Agenda 2030, propone una estrategia de crecimiento que transforme la UE en una economía moderna, eficiente en el uso de los recursos y competitiva, donde:

- Hayan dejado de producirse emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050.
- El crecimiento económico esté dissociado del uso de recursos.
- No haya personas que se queden atrás.

También el avance en normativa en las inversiones y gestión de riesgos asociados al cambio climático es un reto que conducirá al Grupo hacia el ordenamiento de los recursos dedicados a abordar las actuaciones vinculadas a luchar contra el cambio climático, así como la necesidad de inversión público-privada, a través de la cooperación con la Administración pública.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

- **Innovación y uso de tecnologías inteligentes**
- **Calidad del servicio**
- **Reutilización del agua**
- **Adaptación a la escasez hídrica**
- **Gestión responsable de los recursos**
- Eficiencia energética
- Emisiones de gases de efecto invernadero
- Gestión de los vertidos de agua no depurada
- Gestión de los acuíferos
- Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño
- Inversión y generación de energía renovable
- Adaptación a fenómenos climáticos extremos y subida del nivel del mar
- Biodiversidad y ecosistemas
- Valorización de los lodos y otros residuos
- Contaminación del agua
- Captura de CO₂ y compensación de la huella de carbono

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de operaciones
- Red de sistemas de gestión
- Red de desarrollo sostenible y equidad
- Red Environmental & Industrial Risk Officer

Políticas

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de biodiversidad
- Política de gestión de riesgo industrial y ambiental

Sistemas de gestión:

- Gestión ambiental, según ISO 14001
- Gestión energética, según ISO 50001
- Gestión de continuidad de negocio, según ISO 22301

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

4.1. Gestión ambiental

Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones medioambientales

El Grupo en España 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.

En el Grupo Aguas Andinas, la política de gestión integrada contempla los aspectos de protección del medio ambiente, que incluyen la protección de la biodiversidad y la mejora de la gestión energética, así como los aspectos relacionados con la continuidad del negocio.

Riesgos relacionados con las cuestiones ambientales

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, la escasez de recursos 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, o provoquen una afectación sobre las instalaciones.

En segundo lugar, los activos que gestiona el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas 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 se trabaja 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.

En el caso del Grupo Aguas Andinas, durante el año 2022 se ha desplegado un importante plan de acción para hacer frente a la escasez hídrica y los efectos del cambio climático. Entre las acciones implementadas, destaca el aumento de la capacidad de extracción de agua mediante nuevos pozos. Ejemplo de lo anterior fue la inauguración de los Pozos de Cerro Negro - Lo Mena para alcanzar las 37 horas de autonomía de agua potable en la ciudad, 3 horas por encima de lo conseguido en 2020, a través de los megaestanques de Pirque. Otro hito relevante es el inicio de la operación de ampliación de la planta de producción de agua potable de Padre Hurtado. Por último, del plan de acción en implementación, destaca el proyecto Conducción Alternativa en el Río Maipo para expandir a 48 horas la autonomía de la empresa frente a eventos de turbiedad del río Maipo.

En España, según la Agencia Estatal de Meteorología, el 2022 fue el sexto año más seco desde 1961. El año se terminó con tan solo 536 litros por metro cuadrado, es decir, un 16% por debajo de lo normal. Los años de mayor sequía fueron: 2005, 2017, 2015, 1998, 1994 y 2022. Especialmente acuciante en Barcelona, una de las acciones que se han llevado a cabo ha consistido en la puesta en funcionamiento de instalaciones que se crearon para combatir la sequía de 2007-2008 y que nunca llegaron a utilizarse. Sin embargo, no es suficiente y todavía se pueden implementar más soluciones. El Grupo sigue trabajando y aportando iniciativas a la Administración pública para fomentar medidas adicionales que ayuden a incrementar la resiliencia hídrica, dentro de las cuales el agua regenerada juega un papel clave.

Tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas 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, y para el contexto del Grupo en España, 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 en España y en el Grupo Aguas Andinas, se reporta la información en este ámbito de la empresa público-privada Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, en España, y del Grupo Aguas Andinas.

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€), España - Grupo Aguas Andinas

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€)	2021			2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total	España	Grupo Aguas Andinas	Total
Gastos	11,7	35,7	47,4	23,7	36,3	60,0
Inversiones	7,6	59,5	67,1	9,6	25,6	35,2

El incremento respecto a 2021 en España viene motivado principalmente por la incorporación de una nueva línea de fangos, la implantación de un nuevo sistema de desodorización del tratamiento biológico en la EDAR Besos, en Barcelona y el incremento del precio de la energía.

El Grupo Aguas Andinas, en el marco del proceso tarifario, ha adquirido la obligación de realizar importantes inversiones en infraestructuras para hacer frente a la sequía, incrementar la capacidad de almacenamiento de agua potable y proporcionar mayor autonomía a Santiago durante episodios de turbiedad extrema de los ríos, entre otros objetivos. Por este motivo, en los últimos años la compañía ha superado los importes de inversión comprometidos al considerarlos críticos para asegurar la entrega de un servicio de excelencia.

Efectos sobre el medio ambiente

Como gestores del recurso agua, los efectos de la actividad desarrollada por el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas 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

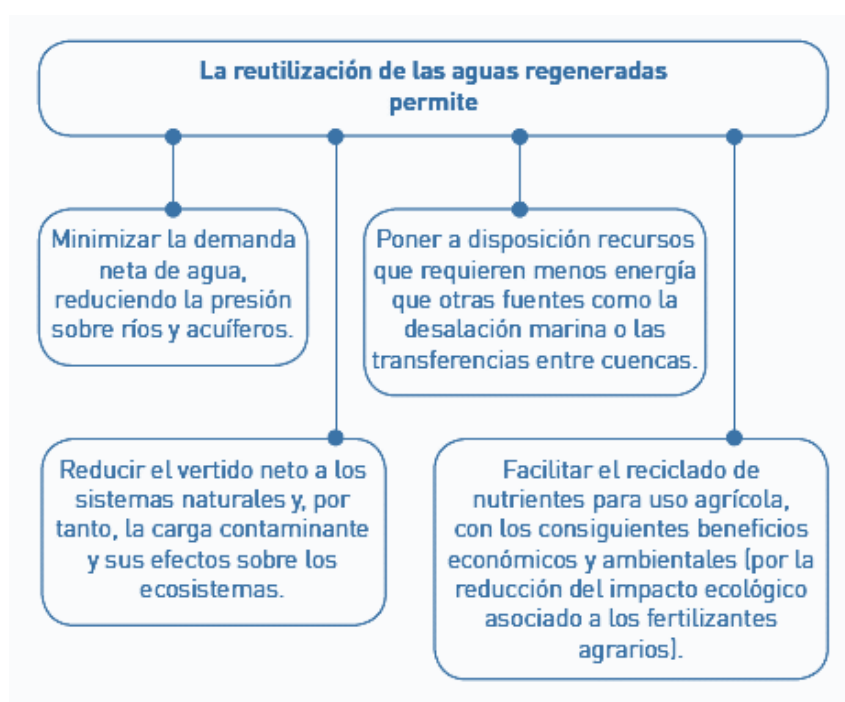
Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente, de un modo especial en aquellas instalaciones que cuentan con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental. Estas instalaciones llevan 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 las 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 España y el Grupo Aguas Andinas, no se considera significativo el impacto de los aspectos de contaminación lumínica o acústica.

Como gestores de infraestructuras públicas, el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas disponen de procedimientos de gestión que contemplan el tratamiento de posibles incidencias para minimizar los posibles efectos negativos sobre el medio ambiente.

4.2. Uso sostenible de los recursos



Desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas se trabaja para aumentar la resiliencia de sus sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial cada vez más frecuentes y severos. Tanto en España como en Chile, a través del Grupo Aguas Andinas, la compañía contribuye a reducir la huella hídrica a través de dos líneas de actuación:

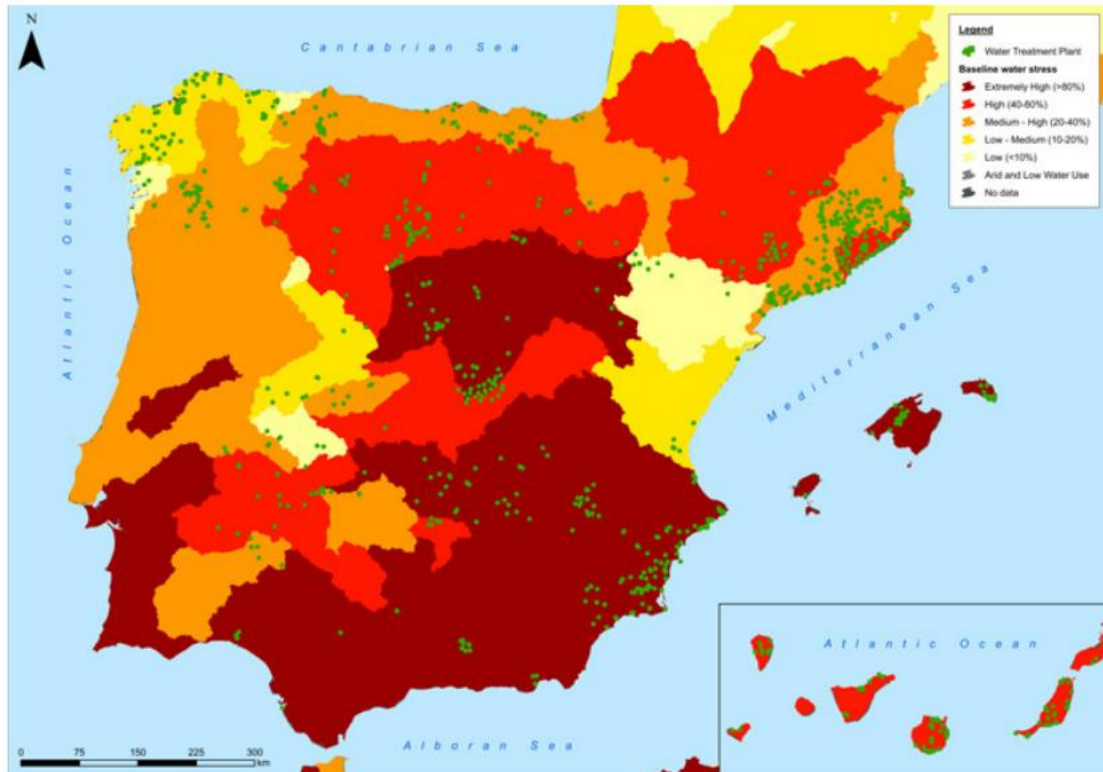
1. La reutilización de las aguas residuales regeneradas
2. La gestión inteligente y avanzada, aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua

La reutilización de las aguas regeneradas permite:

- Minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.

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

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, en Chile, tienen una larga trayectoria en la gestión avanzada en las redes, 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 redes de agua.



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.

Gestión del ciclo integral del agua (hm³), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas		2021				
Agua (hm ³)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Grupo Aguas Andinas	Total plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹
Total agua captada	627	825	1.452	214	660	874
Total agua comprada	709	20	729	112	0	112
Total agua potable producida ²	657	780	1.437	244	615	859
Total agua suministrada	1.144	800	1.944	N/A	N/A	N/A
Total agua depurada	963	509	1.472	630	508	1.138
Total agua reutilizada	129	51	180	87	51	138

España - Grupo Aguas Andinas		2022				
Agua (hm ³)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Grupo Aguas Andinas	Total plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹
Total agua captada	643	806	1.449	237	621	858
Total agua comprada	765	27	792	117	0	117
Total agua potable producida ²	662	769	1.431	255	586	841
Total agua suministrada	1.190	978	2.168	N/A	N/A	N/A
Total agua depurada	926	492	1.418	645	492	1.137
Total agua reutilizada	142	51	193	88	51	139

1. Fuente: <https://www.wri.org/aqueduct>. Se han considerado las categorías "extremely high" y "high", como zonas de estrés hídrico. El cálculo en zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas.
2. El agua potable producida incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.

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 en España son:

- Automatización y control *online* de dosificación de reactivos, mediante 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.
- Automatización y control *online* de la etapa crítica de depuración, la aireación, mediante plataformas inteligentes de control.
- Programa de auditorías de proceso y estandarización de operaciones. Con esta iniciativa se revisan los procedimientos y parámetros de control, etc. incluyendo el campo de consumo de reactivos.
- Digitalización: adquisición de datos en tiempo real que permita una optimización de los consumos y procesos.
- Cambios tecnológicos, como puede ser el paso de desodorizaciones químicas (con consumo de reactivos) por tratamientos biológicos, que minimizan el uso de reactivos químicos.
- Despliegue de plantas de electrocloración para la autogeneración de hipoclorito.
- Instalación equipos de desinfección por UV para la reducción del uso de reactivos de desinfección.

En el Grupo Aguas Andinas, un hito relevante durante el 2022 ha sido la inauguración de la ampliación de la planta de producción de agua potable Padre Hurtado, que contempla la producción de un compuesto de cloro a partir de sal. De esta manera se busca disminuir el transporte de carga peligrosa por la ciudad, además de optimizar la dosificación.

Materias primas (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Materias primas. Reactivos consumidos (t)						
Reactivos ETAP	28.765	4.801	33.566	29.912	5.952	35.864
Reactivos EDAR	35.716	11.777	47.493	45.399	11.037	56.436
Reactivos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	686	686	N/A	977	977

4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

Agbar promueve 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, es preciso cambiar el modelo lineal –de extracción de materias y fabricación, consumo y desecho de productos– 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.

Tanto en el Grupo en España como en el Grupo Aguas Andinas la economía circular se sitúa en el centro de la estrategia y operaciones asegurando la aplicación de sus principios en los procesos internos y también en la oferta a clientes industriales y municipales.

Con la aplicación del modelo circular se avanza hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y generación de energías renovables, la regeneración de agua para su reutilización, así como la valorización de los residuos propios o 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 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*.

Creación de biofactorías

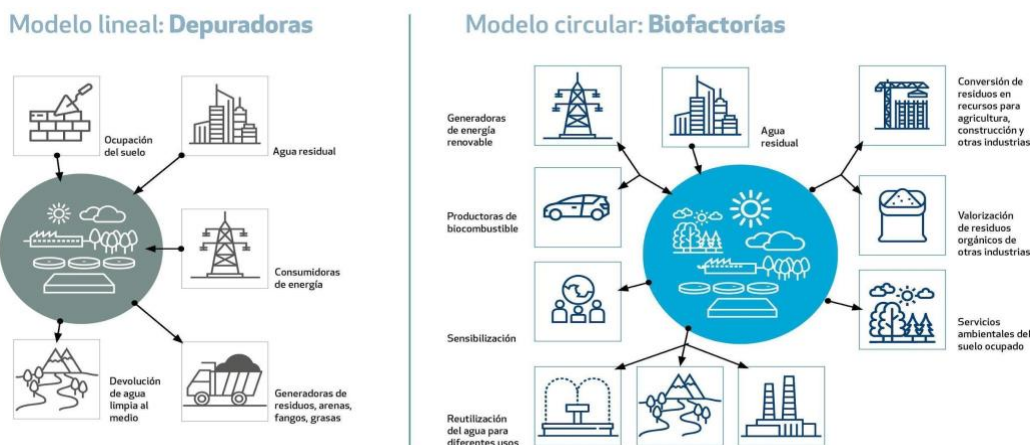
Con la estrategia de biofactorías, tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas defienden un nuevo modelo de instalaciones basadas en los principios de la economía circular, donde se generan energías renovables, se regenera el agua para su posterior reutilización y se transforman los residuos 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.

El Grupo promueve la evolución del modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en biofactorías.

El Grupo Aguas Andinas cuenta con dos biofactorías de referencia ubicadas en Santiago de Chile y el Grupo en España, con referentes en Granada y Barcelona.



Prevención de residuos

Reciclaje y valorización de residuos

Tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas están comprometidos con la eliminación del concepto *residuos*, transformándolos en recursos para otros procesos a través de prácticas de reducción, reutilización y reciclaje. Los fangos de depuración del Grupo en España son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedican sus 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 2022, el segundo residuo del Grupo en España, solo después de los lodos 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 2022, además del reporte de este tipo de residuos en los sistemas de gestión operativos, se continúan extendiendo las buenas prácticas en los territorios con mayor volumen de obras y se han comenzado a comprar 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, se ha 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. En 2022, la compra de árido reciclado ha supuesto un 29% de la compra total de árido, 3 puntos porcentuales más con respecto al año anterior y 10 puntos más con respecto a 2020.

El Grupo dispone 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

En Chile, el Grupo Aguas Andinas ha avanzado con la implementación del modelo de economía circular hacia la reducción de generación de residuos y su valorización, mediante la generación de energía renovable y materias secundarias. Esto es posible gracias a la investigación y a la implantación de tecnología orientada a la optimización de recursos y reducción de residuos en los procesos de gestión del agua. Por tercer año consecutivo, el Grupo Aguas Andinas no ha enviado residuos orgánicos a vertederos en la región metropolitana.

Residuos (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2021		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Residuos (t)			
Valorización material	353.165	357.354	710.519
No peligrosos	353.165	357.315	710.480
Excedentes de la construcción y obras	204.120	150.451	354.571
Lodos	148.319	202.389	350.708
Basuras ¹ /desbaste	62	0	62
Arenas ²	664	4.475	5.139
Peligrosos	N/D	39	39
Aceites	N/D	39	39
Destino a eliminación	278.723	210.319	489.042
No peligrosos	268.326	209.564	477.890
Lodos	18.211	103.432	121.643
Excedentes de la construcción y obras	209.774	0	209.774
Arenas ²	12.347	7.075	19.422
Basuras ¹ /desbaste	20.657	1.812(*)	22.469
Disposición final de no peligrosos ³	7.337	97.117	104.454
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	128(*)	128
Peligrosos	10.397	755	11.152
Grasas procedentes de EDAR ²	10.397	579	10.976
Disposición final de peligrosos	N/D	176	176

España - Grupo Aguas Andinas	2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Residuos (t)			
Valorización material	388.116	322.231	710.347
No peligrosos	388.116	322.206	710.322
Excedentes de la construcción y obras	227.781	99.510	327.291
Lodos	159.649	218.613	378.262
Basuras ¹ /desbaste	148	187	335
Arenas ²	538	3.896	4.434
Peligrosos	N/D	25	25
Aceites	N/D	25	25
Destino a eliminación	272.541	111.075	383.616
No peligrosos	261.956	110.346	372.302
Lodos	19.005	6.079	25.084
Excedentes de la construcción y obras	203.540	0	203.540
Arenas ²	12.632	6.366	18.998
Basuras ¹ /desbaste	22.080	556	22.636
Disposición final de no peligrosos ³	4.699	97.302	102.001
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	43	43
Peligrosos	10.585	729	11.314
Grasas procedentes de EDAR ²	10585	546	11.131
Disposición final de peligrosos	0	183	183

1. *Basuras* corresponde al residuo generado en la captación en plantas potabilizadoras.
 2. En el Grupo Aguas Andinas, solo las EDAR Farfana y Trebal-Mapocho reportan arenas a vertedero (la ETAP La Florida reporta arenas valorizadas) y grasas como residuo. Los residuos de las otras EDAR se reportan como desbaste porque almacenan todos los residuos en el mismo contenedor (arena, grasas, desbaste) y no pueden desagregar el reporte. Se comienza a registrar arena en la ETAP Chamisero y la ETAP Padre Hurtado para el año 2022 en la medida que se generan.
 3. Corresponde a los fangos salida EDAR - Secado térmico.
- (*) Se ha actualizado el dato 2021 siguiendo el criterio establecido en 2022.

4.4. Cambio climático y contaminación

El Grupo en España y Chile lucha contra el cambio climático en su actividad y colabora a aumentar la resiliencia y la adaptación de las ciudades a los efectos del cambio climático.

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2022 las primeras posiciones, en términos de probabilidad, las ocupan los 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, se establecieron 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 la COP27, celebrada en Egipto en noviembre de 2022 con el lema “Juntos para la implementación”, se puso el foco en la necesidad de actuar y pasar de las promesas y anuncios a los resultados y acciones concretas sobre el terreno.

La COP27 se basó en los resultados de la COP26 para adoptar medidas contra la emergencia climática, desde la reducción urgente de las emisiones de gases de efecto invernadero, el fortalecimiento de la resiliencia y la adaptación a las consecuencias del cambio climático, hasta el cumplimiento de los compromisos de financiación de la acción climática en los países en vías de desarrollo. En este sentido, destaca el acuerdo para financiar las pérdidas y los daños en los países vulnerables afectados por las catástrofes climáticas.

El Grupo Agbar se alinea 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.

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.

El Grupo Agbar, a través de su propia estrategia, establece diferentes ejes a partir de los que ha determinado las distintas acciones para cumplir con estos objetivos:

- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.
- Compra de energía verde con garantía de origen.
- Conseguir la sostenibilidad energética, disminuyendo el consumo de energía en los procesos, autogenerando energía renovable y maximizando el componente renovable en la matriz energética.
- Favorecer la reutilización de agua y la valoración de residuos, generando así materias primas secundarias y reduciendo las emisiones de la compañía.

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

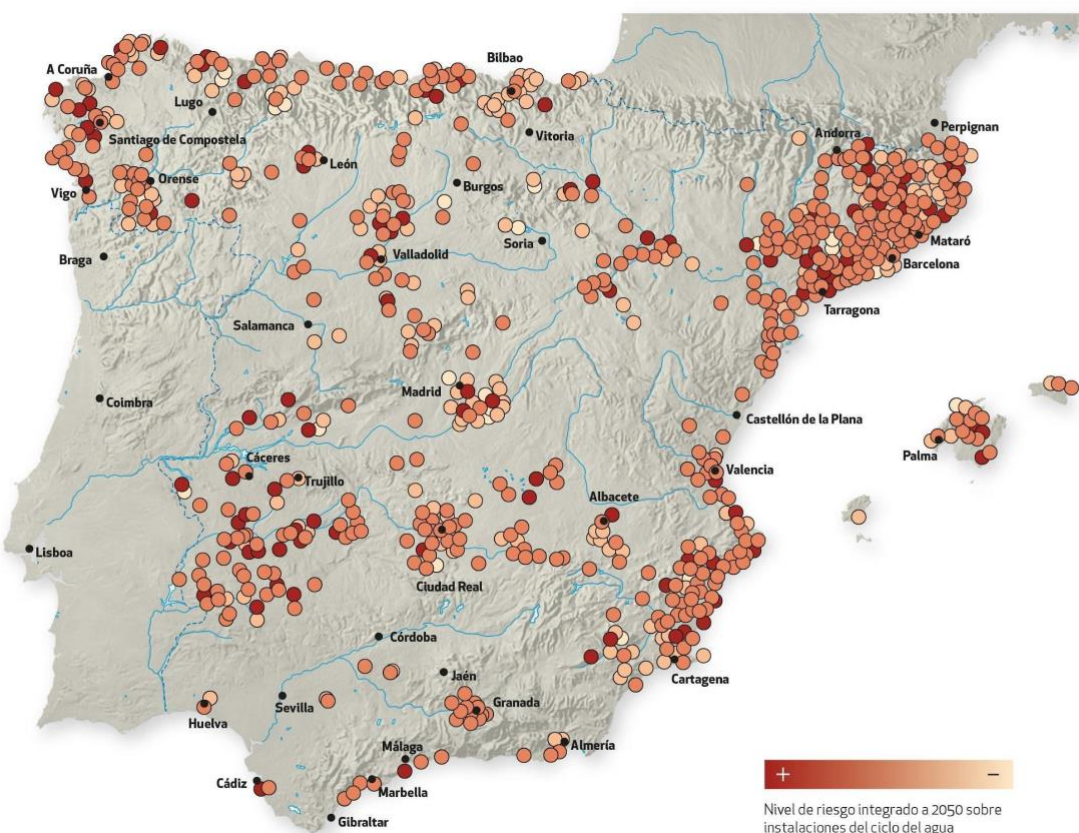
El Grupo Agbar aborda la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético.

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.

Adaptación al cambio climático

La estrategia de adaptación del Grupo Agbar se articula a partir de dos iniciativas complementarias: la mejora de la capacidad de respuesta ante eventos extremos, gracias a la red Dinapsis, y la adaptación progresiva de las infraestructuras en base a análisis de vulnerabilidad:

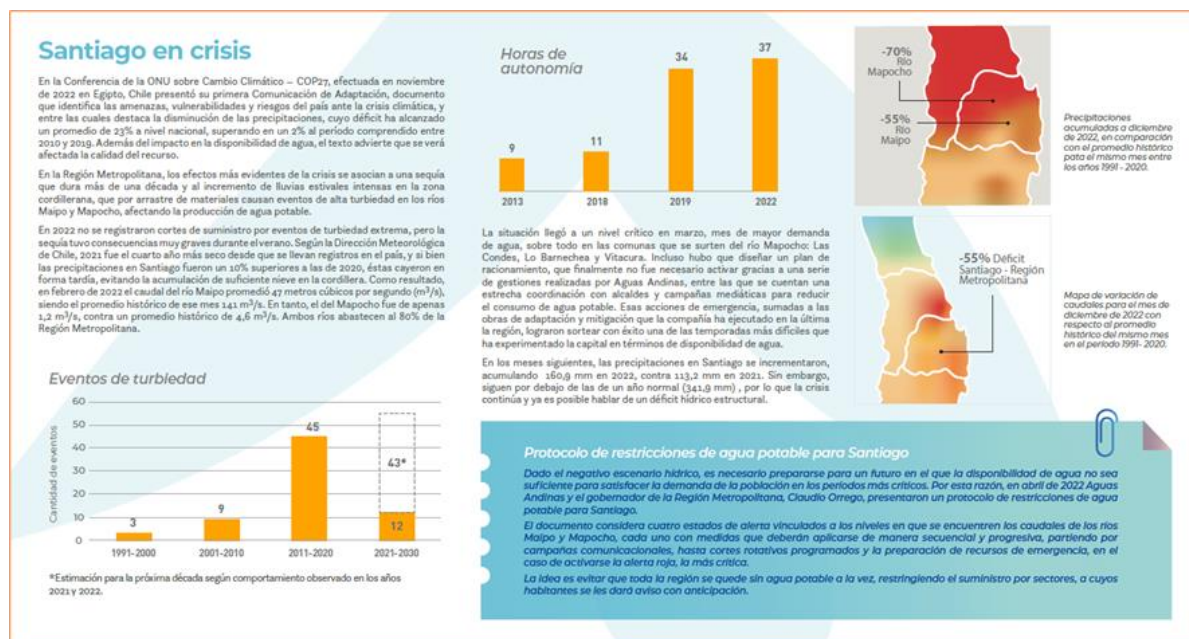
- La red Dinapsis despliega soluciones digitales de referencia para la transformación digital de la gestión del agua y la salud ambiental de los territorios, promoviendo el desarrollo de ciudades inteligentes, resilientes y verdes, combinando la operativa de los servicios urbanos ambientales con la divulgación, 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, ya en 2021 se realizó 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.



El Grupo Aguas Andinas ha establecido una estrategia 2021-2024 a fin de garantizar el suministro para el ciclo urbano del agua, con especial énfasis en las actuales y futuras condiciones de escasez del recurso y en los eventos extremos asociados al cambio climático. Así, desarrolla proyectos que, con una mirada a medio y largo plazo, contemplan la eficiencia hídrica, promuevan fuentes alternativas de agua, protejan los servicios ecosistémicos, avancen en soluciones basadas en la naturaleza e impulsen una demanda eficiente de agua por parte de los consumidores.

Sequías. La escasez de precipitaciones en la zona de concesión del Grupo Aguas Andinas se ha vuelto cada vez más evidente. Chile se encuentra entre los 18 países más secos, en particular en la región metropolitana. Para hacer frente a la sequía se han definido tres líneas de trabajo: construcción de infraestructuras, gestión avanzada de redes y promoción del consumo responsable.

Eventos de turbiedad. El cambio climático y el aumento de las temperaturas hace que hoy llueva en lugares donde históricamente nevaba. Esas lluvias provocan deslizamientos de tierras y aluviones que transforman los ríos en masas de lodo y piedras que impiden la producción de agua potable. Para afrontar los eventos de turbiedad, el Grupo Aguas Andinas se marca como objetivo aumentar la autonomía, alcanzando 48 horas de autonomía en 2025; por ello, actualmente se encuentra en fase de construcción de infraestructura para llegar a las 48 horas.



Huella de carbono

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 CH₄ y N₂O 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 2022, se experimentó un aumento de las emisiones de gases de efecto invernadero totales, que se deben mayormente a la disminución de la compra de energía con garantía de origen renovable, el aumento de la carga orgánica tratada en las EDAR, con su consecuente aumento en el uso de reactivos y una mayor compra de agua a terceros.

Gases de efecto invernadero, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2021 ²	2022
Inventario de gases efecto invernadero (t CO₂ eq)		
Emisiones directas (Alcance 1)	247.926	277.181
Emisiones indirectas (Alcance 2) ¹	60.615	82.847
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	392.441	418.247
Total	700.982	778.275

1. Método *market-based*.

2. En el caso de España, en el cálculo de la huella de carbono de 2021 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2020.

España - Grupo Aguas Andinas	2021	2022
Inventario de gases efecto invernadero(t CO₂ eq)		
Emisiones <i>location based</i> (Alcance 2)	263.337	253.772

El factor de emisión utilizado en el Grupo Aguas Andinas es 0,3834. Fuente: Comisión Nacional de Energía (2021) <http://energiaabierta.cl/visualizaciones/factor-de-emision-sic-sing/>.

El factor de emisión utilizado en el Grupo en España es 0,136. Fuente: CNMC, 2021. Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativo a la energía producida en el año 2021. Anexo: Resultados del etiquetado de electricidad relativos a la energía producida en el año 2021.

Mitigación

Para avanzar en el objetivo de **reducir las emisiones de gases de efecto invernadero**, responsables del cambio climático, la estrategia principal, tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas, se basa en tres acciones: compra de energía verde, generación de energía renovable y eficiencia energética.

Compra de energía verde

En la lucha contra el cambio climático y la apuesta por avanzar hacia una transición energética del planeta, el Grupo busca incrementar la generación de energías renovables y promueve también 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.

Generación propia

La generación propia de energía proveniente de fuentes alternativas a los combustibles fósiles ayuda a disminuir la huella de carbono y dar una segunda vida a residuos que se generan en gran volumen. Los lodos de depuradora son uno de los principales residuos generados en las EDAR del Grupo en España, lo que suponía un importante problema ambiental a la hora de gestionarlos como residuos. El Grupo en España cuenta con EDAR que generan biogás a partir de este residuo rico en materia orgánica y que utilizan la energía producida por esta fuente alternativa en los mismos procesos de la planta, ya sea a través de la cogeneración para la producción de energía eléctrica y térmica, como combustible en calderas o como combustible para la flota de vehículos. Se valoriza así un residuo, reduciendo la dependencia de los combustibles fósiles y reduciendo las emisiones de GEI.

Además, en las instalaciones del Grupo en España se apuesta por la instalación de sistemas de generación de energía renovable, como placas fotovoltaicas o pérgolas de captación fotovoltaica que alimentan los equipos de recarga de vehículos eléctricos.

El Grupo Aguas Andinas cuenta con la ampliación de la cogeneración que ha supuesto el incremento en la energía térmica y en la generación de biogás en los motores.

Eficiencia energética

Para disminuir la huella de carbono es preciso reducir el consumo energético, por lo que el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas promueven acciones que mejoran la eficiencia energética de sus 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 en costes. La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas 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.

Cabe destacar que el Clean Energy Ministerial (CEM) ha otorgado al Grupo Aguas Andinas el premio Energy Management Insight 2019 como un ejemplo de caso de negocio por su sistema de gestión de energía (SGE) basado en la ISO 50001 y los beneficios que esto implica para la compañía.

Consumo energético (GWh), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2021		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	65	13	78
Gas natural	5	-	5
Diesel instalaciones	0	1	1
Diesel flota ³	50	12	62
Gasolina flota ³	10	0	10
GLP flota ³	0	-	0
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)¹	305	380	685
Consumo electricidad comprada	1.033	277	1.310
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás²	10	-	10
Solar fotovoltaica	8	-	8
Hidráulica	2	-	2
Eólica	-	-	-
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	16	N/A	16
Energía vendida	14	1	15
Energía térmica vendida	-	-	-
Electricidad vendida de origen renovable	14	1	15
Electricidad vendida de origen no renovable	-	N/A	-
Consumo energético total (GWh)	1.415	669	2.084

España - Grupo Aguas Andinas	2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	69	11	80
Gas natural	6	0	6
Diesel instalaciones	1	1	2
Diesel flota ³	49	9	58
Gasolina flota ³	12	1	13
GLP flota ³	1	-	1
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)¹	312	301	613
Consumo electricidad comprada	1.075	303	1.378
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás²	12	-	12
Solar fotovoltaica	11	-	11
Hidráulica	1	-	1
Eólica	-	-	-
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	21	N/A	21
Energía vendida	14	3	17
Energía térmica vendida	-	-	-
Electricidad vendida de origen renovable	14	3	17
Electricidad vendida de origen no renovable	-	N/A	-
Consumo energético total (GWh)	1.475	612	2.087

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³ en el caso de España y de 6,21 kWh/Nm³ en el caso de Grupo Aguas Andinas.
2. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.
3. Factores de conversión de combustibles flota en Grupo en España y Grupo Aguas Andinas para 2021:
Diesel: 10,96 kWh/l
Gasolina: 9,61 kWh/l
GLP: 6,98 kWh/l

4.5. Protección de la biodiversidad

Como sector económico que gestiona un recurso natural clave para la preservación de la biodiversidad, Agbar reconoce la necesidad de implicarse 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. Así, se compromete a garantizar que sus 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.

Durante el año 2022, se implementa la **estrategia de biodiversidad del Grupo Aguas Andinas**, en la cual se ha establecido una Política de Biodiversidad y el desarrollo de proyectos relacionados con los sitios prioritarios del Grupo Aguas Andinas.

Indicadores	España ¹		Grupo Aguas Andinas ²	
	2021	2022	2021	2022
Instalaciones (ETAP y EDAR)	815	793	34	34
Instalaciones en espacio sensible (espacio protegido)	105	105	6	6
Plantas de tratamiento en espacio sensible (espacio protegido) con diagnósticos de biodiversidad	79	74	5	5
Diagnósticos en biodiversidad totales	103	99	5	5
% de instalaciones en espacio sensible (espacio protegido) con diagnóstico de biodiversidad realizado	83,20%	70,5%	83%	83%
Plantas de tratamiento en espacio sensible (espacio protegido) y con un plan de acción de biodiversidad	75	70	N/D	5
Planes de acción totales	90	90	6	6
% de instalaciones en espacio sensible (espacio protegido) con plan de acción de biodiversidad realizado	79%	67%	100%	83%

1. En España, se consideran espacios sensibles todos aquellos que se encuentran en la red ecológica europea de áreas de conservación de la biodiversidad Natura 2000.
2. En Chile, los espacios sensibles son aquellos que se encuentran en algún lugar en categoría de protección pública o privada, o bien sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo con categorización nacional.

4.5.1. Restauración

Agbar promueve la restauración de los ecosistemas y los servicios que proporciona la naturaleza a través de la adopción de soluciones basadas en la naturaleza y la contribución a la infraestructura verde.

Soluciones basadas en la naturaleza

La compañía promueve las soluciones basadas en la naturaleza (SbN) y la infraestructura verde en la gestión del agua como estrategia para preservar la biodiversidad, que contribuye a la adaptación y mitigación de los efectos del cambio climático y a la salud de las personas.

Restauración ambiental de los humedales de depuración de Begudà en Sant Joan les Fonts (Girona)

Agbar ha realizado la restauración ambiental de los humedales artificiales de depuración, una solución basada en la naturaleza que forma parte de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Begudà, en el municipio de Sant Joan les Fonts (la Garrotxa).

El proyecto tiene como objetivo crear una zona de transición entre la depuradora convencional y el río que mejore la calidad ecológica de los ecosistemas y especies acuáticas y aumente la resiliencia del sistema de depuración y del río.

Este proyecto se ha llevado a cabo con el Consorcio de Medio Ambiente y Salud Pública (SIGMA), y cuenta con una subvención del Departamento de Acción Climática, Alimentación y Agenda Rural, y fondos europeos destinados a los espacios naturales de Cataluña, a los hábitats y especies, en el marco del Programa de Desarrollo Rural de Cataluña 2014-2020.

Con esta actuación, se han recuperado unos humedales que quedaron fuera de uso como infraestructura de depuración; se han creado hábitats acuáticos adaptados para favorecer a diversas especies amenazadas, especialmente de anfibios; se ha potenciado la aliseda existente con reforestación con alisos y otras especies autóctonas de ribera, y se contribuye a mejorar la calidad del agua del río Turonell, haciendo pasar una parte del agua ya depurada que proviene de la depuradora convencional por esta solución basada en la naturaleza que mejorará aún más su calidad. Además, se ha habilitado un cierre perimetral ligero e integrado en el entorno y cartelería de difusión de los valores ambientales de la actuación que favorecen el disfrute y conocimiento del espacio por parte de la ciudadanía. Actualmente en los censos que se han realizado de anfibios se constata la presencia de seis especies distintas, en todas se ha comprobado la reproducción dentro del área o alrededor inmediato, lo que demuestra la importancia ecológica que supone este espacio.

Esta restauración se convierte en una medida para la adaptación y mitigación del cambio climático en una zona protegida de valor especial para la biodiversidad.

Programa de implementación de soluciones basadas en la naturaleza del Grupo Aguas Andinas

En 2022 el Grupo Aguas Andinas ha trabajado en avanzar hacia soluciones basadas en la naturaleza en los sitios prioritarios para la compañía, desarrollando un programa de implementación de SbN en Laguna Ambiental la Farfana y detección de brechas en El Canelo, Parque Aguas de Ramón, Laguna Ambiental Melipilla y Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal que permita posteriormente el desarrollo de proyectos.

- **Laguna Ambiental La Farfana.** Dentro del terreno de la biofactoría La Farfana se encuentra la laguna ambiental, compuesta por 15 hectáreas tanto de espejo de agua como de bosque y que alberga varias especies de aves acuáticas, terrestres y otra fauna. Esta laguna ha cumplido un importante rol en la conservación de la avifauna acuática y ha mantenido un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la cuenca de Santiago. Durante 2022 se ha realizado un plan de manejo, y se mantienen los estudios y el monitoreo ecosistémico.
- **Cuenca el Canelo (subcuenca de la cuenca del río Maipo).** Es un espacio natural rico en biodiversidad (flora y fauna) donde se halla una fuente de agua potable (Estero El Canelo). En dicha área se trabaja desde 2015 en levantamientos de flora y fauna, con el objetivo de identificar y conocer la riqueza del lugar en materia de biodiversidad y proponer un plan de protección que tenga en cuenta su vínculo con la calidad del agua del estero. Durante 2022 se ha trabajado en la integración de la información disponible con el objeto de planificar el monitoreo ecosistémico.
- **Parque Natural Aguas de Ramón.** La cuenca del frente cordillerano de la Región Metropolitana, con una extensión de 3.600 hectáreas, alberga la rica biodiversidad de la región central de Chile. Durante 2022 se ha mantenido el acuerdo de protección de la cuenca con los administradores del parque, quienes realizan una serie de acciones orientadas a la conservación y protección de los

recursos naturales cordilleranos de la Región Metropolitana. Se está trabajando en el desarrollo de proyectos con enfoque en soluciones basadas en la naturaleza, como la implementación de zanjas de infiltración y mejoramiento de bosque nativo, además del desarrollo de un proyecto educativo a través de cartillas didácticas.

- **Laguna ambiental Melipilla.** Ubicada en los terrenos de la antigua Planta de Aguas Servidas Melipilla, actualmente no operativa, está compuesta por dos lagunas de aproximadamente 4,3 hectáreas de espejo de agua, generada por afloramiento de aguas subterráneas o acumulación natural en años lluviosos. En ella se ha desarrollado un ecosistema importante tanto para aves y mamíferos del sector, albergando gran cantidad de aves acuáticas y terrestres. Durante el 2022 se mantienen los estudios realizados en la zona.
- **Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutil.** Ubicado a 54 km del norte de Santiago, tiene unas 2.000 hectáreas de superficie. La compañía realiza estudios de caracterización ecosistémicos que han aportado información relevante sobre los componentes de una zona de clima mediterráneo semiárido.

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 convencionales en espacios multifuncionales que preservan las funciones ecológicas, favorecen la biodiversidad local y los servicios ambientales que nos proporcionan.

Actuaciones para la naturalización de la depuradora de Butarque

En la depuradora de Butarque de Madrid se están llevando a cabo diversas iniciativas que favorecen a la biodiversidad. Así, se ha realizado la evaluación de huella ecológica de la instalación y se ha desarrollado un plan de acción de biodiversidad. Ya se han implantado diversas estructuras y zonas verdes específicas para aumentar los refugios de fauna y microhábitats: tres hoteles de insectos, colocación de diversas cajas nidos, creación de zona de rocalla para refugio de reptiles y plantación de una zona ajardinada que favorece a las mariposas.

Naturalización de charcas de Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona está realizando actuaciones de naturalización de las distintas charcas que se encuentran en instalaciones o espacios de la compañía con el fin de favorecer la biodiversidad acuática. En ellas se ha procedido a su limpieza, se han incorporado especies de flora acuática autóctona, se han retirado especies alóctonas, se han habilitado los márgenes y el acceso a las balsas por parte de la fauna.

Así, se ha adaptado la balsa del Parque de las Alturas en Barcelona (incluido en el patrimonio de la compañía), realizando diversas actuaciones con el objetivo de crear un hábitat adecuado para anfibios, sobre todo para el sapo partero, una especie protegida que está presente en la zona. Se está en coordinación con el Ayuntamiento de Barcelona para poder incluir esta balsa en el listado de balsas naturalizadas realizado por el Ayuntamiento.

Por otro lado, en la depuradora del Baix Llobregat, se ha naturalizado la balsa ornamental que dispone esta instalación y ha pasado a funcionar con agua regenerada de la depuradora. En este caso se ha podido ya observar el impacto positivo sobre el grupo faunístico de las libélulas, favoreciendo la puesta de huevos de libélulas *Crocothemis* y *Sympetrum*.

Estudio de la flora de las instalaciones de EMASAGRA

EMASAGRA ha contratado un estudio para analizar la vegetación de las 15,2 hectáreas de espacios no pavimentados y verdes de todas sus instalaciones. Se han inventariado 331 especies, 162 de flora espontánea y 169 de flora cultivada, identificando aquellas especies que se encuentran amenazadas y protegidas, así como aquellas especies alóctonas que tienen un carácter invasor en Andalucía. Con estos resultados se ha desarrollado además un pliego de condiciones con el fin de establecer un plan de mantenimiento integral que incorpore criterios de biodiversidad y mejore la calidad ecológica de dichos espacios.

4.5.2. 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, Agbar tiene por objetivo 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 la gestión.

Substitución de rodenticidas por control biorracional en SIMMAR

En diversas empresas del Grupo se están empezando a substituir los rodenticidas de uso común en el control de roedores –constituidos a base de principios activos que actúan como anticoagulantes provocando la muerte del roedor, pero también con el impacto mortal que tiene sobre la cadena trófica en los predadores de estas especies– por sistemas que no utilizan este tipo de veneno y se basan en trampas donde el roedor es atrapado y muere al instante en una solución alcohólica, de forma que no se dispersan productos a través de la cadena trófica ni supone ningún riesgo para la salud, por el uso de sustancias sin toxicidad.

Se trata de métodos que permiten tener un control sobre roedores sin impactar sobre el resto de fauna ni los ecosistemas, y con una forma de eliminación sin causar sufrimiento al animal.

Aigües de Barcelona lo está utilizando desde hace años en diversas instalaciones y SIMMAR lo ha implantado este año como experiencia piloto en su instalación de tratamiento de agua residual del Alt Maresme, donde se tiene constancia de rapaces que nidifican cerca de la zona. Tras el éxito conseguido con la experiencia SIMMAR tiene previsto extenderlo a otras instalaciones.

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 su estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, Agbar se compromete a controlar dichas

especies en todas las instalaciones que gestiona. Con este objetivo ha creado y desarrollado el programa BiObserva STOP-invasoras (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.

702 plantas de tratamiento de agua tienen un gestor de especies invasoras asignado que ha recibido formación sobre el programa.

457 plantas de tratamiento de agua ya tienen realizada la identificación y mapeo de especies exóticas invasoras (EEI). De estas, en el 69% de los casos tienen EEI.

38 plantas de tratamiento de agua ya han realizado un plan de control para la eliminación de EEI de su instalación.

Gestión de incidencias con fauna

Las instalaciones pueden causar incidencias a la fauna silvestre. Para minimizar los impactos negativos es importante que el personal que lo detecta sepa cómo proceder y se haga una actuación rápida.

Desde hace años Agbar tiene un protocolo de actuación ante incidencias con fauna que permite una gestión adecuada de los episodios y conocer y analizar las incidencias que ocurren en las instalaciones para rectificar y corregir las causas de impactos negativos que puedan generar.

Entre otras acciones hay que destacar la iniciativa llevada a cabo en Canarias, donde se ha puesto el foco en evitar las incidencias de fauna en las instalaciones y ha realizado un programa de despliegue del protocolo corporativo de actuación ante incidencias con fauna en todas las instalaciones. El objetivo es reducir la mortalidad de la fauna, rescatando y haciendo lo posible por recuperar el animal accidentado, sobre todo si se trata de especies protegidas. Además, el proyecto incluye la elaboración de una base de datos de puntos negros y la puesta en marcha de acciones para gestionar los riesgos de accidente, disminuyendo así el impacto ambiental de las instalaciones al evitar que se conviertan en un lugar peligroso para la fauna.

Se han realizado las siguientes acciones:

- Elaboración, aprobación y distribución del procedimiento en el sistema de gestión documental, según los procesos certificados por la ISO 14.001.
- Realización de una formación específica dirigida a los responsables de operaciones, de clientes y de administración. En total, 35 personas, en diferentes sesiones de formación, para concienciar a todos los cuadros medios de la gran importancia de la aplicación de dicho protocolo, explicando las diferentes situaciones y modo de actuar.
- Distribución de cartelería informativa para colocar en todas las oficinas e instalaciones.
- Por último, una explicación del protocolo, por parte de los responsables de operaciones y de oficinas, dirigido a las personas a su cargo en todas las instalaciones y oficinas de CANARAGUA.

5. SOCIEDAD

Contexto y retos. Sociedad

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible núm. 1 (fin de la pobreza), 2 (hambre 0), 6 (acceso al agua y saneamiento), 10 (reducción de las desigualdades) y 17 (alianzas) son unos de los principales objetivos relacionados con la sociedad para transformar el mundo.

En los últimos años, el rol de las empresas en la consecución de objetivos sociales ha ido creciendo para apoyar y complementar el rol de las administraciones.

El acceso al agua y al saneamiento es 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.

A su vez, potenciar las alianzas con los **grupos de interés**, incluyendo su cadena de valor, es imprescindible para maximizar la aportación de valor de las diferentes acciones que se llevan a cabo. En este sentido las **alianzas internas y entre el sector público y el sector privado** se hacen indispensables tanto para **mejorar la calidad y eficiencia de los servicios** como para **garantizar el derecho al agua** y no dejar a nadie atrás.

El Pacto Verde y la crisis económica y social derivada de la pandemia vivida durante el 2020 han acrecentado la necesidad, por parte de las empresas, de asumir esta responsabilidad. A raíz de la pandemia, se ha evidenciado la necesidad de asegurar la adquisición y el suministro de los bienes y servicios que impactan directamente en nuestro negocio para dar continuidad al servicio esencial prestado; para ello se han definido unos planes de mitigación y contingencia para los suministros críticos. Además, se ha observado un cambio en el consumo propiciado por el impacto de la COVID-19 y el cambio climático (fuertes lluvias, incendios...). Agbar apuesta por la sostenibilidad en las compras y por ello crea relaciones a largo plazo con sus proveedores estratégicos, incorporando requisitos de economía circular, social y medioambiental en los suministros de servicios y pedidos. Asimismo, está creando planes junto a sus proveedores, con el objetivo de reducir de forma progresiva las emisiones de CO₂ en la cadena de suministro.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

- **Colaboración público-privada**
- **Digitalización**
- **Interacción con los grupos de interés**
- **Calidad organoléptica del agua**
- **Calidad del agua tratada**
- Atención al cliente
- Garantía del suministro del servicio del agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad
- Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG
- Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua
- Claridad de las tarifas
- Desarrollo de la comunidad local

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de clientes
- Red de desarrollo sostenible
- Red de sistemas de gestión

Políticas

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de protección de datos
- Código Ético

Certificaciones

- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Gestión del desarrollo sostenible, según SGE21

5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

5.1.1. Fomento de una economía responsable a través del empleo y el desarrollo local

Para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible el Grupo Agbar prioriza colaborar con los grupos de interés, favoreciendo la cooperación, el diálogo y la transparencia. Por ello se fomentan las alianzas y la participación en asociaciones, foros y espacios de colaboración.

Generando vínculos de confianza

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

Agbar ha propuesto establecer un pacto social en los diferentes municipios donde opera 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, propone 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, alineándose 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 2022 Agbar ha consolidado los 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 Aigües de Barcelona, durante 2022 se han llevado a cabo 51 mesas de trabajo del Pacto Social con los ayuntamientos: 17 mesas en el eje de solidaridad, 23 de empleo y 11 de reconstrucción verde. Este año las temáticas de las mesas se han centrado más en concretar los proyectos propuestos en 2021.

Así, la estrategia de acción social que Agbar ha desarrollado durante 2022 enmarca su implementación en este Pacto Social, especialmente a través de las mesas de ocupación de calidad y solidaridad – en las que participan entidades como Cruz Roja, Cáritas, Banco de Alimentos– y actúa como plataforma de impulso del impacto social.

Para poder asegurar este mayor impacto trabaja en programas que den respuesta a retos concretos del territorio, aprovechando el conocimiento y la experiencia que aportan diferentes grupos de interés expertos e integrando la acción social en los valores de la compañía, donde toda la plantilla es parte activa del desarrollo de esta acción social. Para ello impulsa tres tipos diferentes de programas:

- Programas estratégicos junto con otras entidades
- Programas de entidades sociales o singulares.
- Programas de voluntariado

Para llevar a cabo estos programas, impulsa alianzas sólidas y estratégicas a medio y largo plazo, generando valor compartido con los diferentes grupos de interés, basados en el trabajo colaborativo y bajo un modelo participativo para resolver los retos sociales en el territorio.

Para Agbar son claves las alianzas público-privadas para llevar a cabo proyectos sociales de impacto y ser, así, parte de la solución de grandes retos sociales. Por ello, durante el 2022 se han materializado colaboraciones con organizaciones clave, como Cruz Roja Española, para colaborar en sus campañas de sensibilización, voluntariado y programas de empleo y formación, así como la participación en campañas relacionadas con crisis humanitarias y catástrofes. También ha sido relevante la suscripción de Agbar en la Alianza País Contra la Pobreza Infantil, impulsada por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil, que tiene como objetivos impulsar y participar en programas dirigidos a garantizar una educación inclusiva y de calidad; generar entornos saludables, positivos y seguros, y potenciar la formación y sensibilización sobre la pobreza infantil.

También en alianzas en las que Agbar está representada, ha puesto el foco especialmente en las cuestiones de ámbito social. Así, como miembro de la Confederación Española de Organización Empresariales, cuyo objetivo es la búsqueda de sinergias entre los diferentes grupos de interés, durante 2022 Agbar se ha comprometido más directamente en la vertiente de la responsabilidad corporativa y acción social y ha colaborado a través de la realización de cursos, por parte de la Escuela del Agua, para personas refugiadas, en el marco del programa “empresas que ayudan”. También ha sido representante en la Red de entidades locales para la Agenda 2030 y la Comisión de Acción Social de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para el seguimiento de proyectos sociales en comisiones e implantación de la Agenda 2030.

Valor compartido desde el punto de vista social y ambiental

El Grupo Aguas Andinas aplica un modelo de relación basado en el concepto de valor compartido desde el punto de vista social y ambiental. Gracias a este modelo ha podido atender tempranamente los problemas que afectan a sus públicos de interés y reforzar su capital reputacional. El modelo tradicional se centra en vínculos puntuales para gestionar los compromisos mínimos que la compañía ha adquirido en los procesos de calificación ambiental; en cambio, la Gerencia de Sostenibilidad y Valor Social se ha propuesto desarrollar un modelo proactivo, estableciendo nuevas formas de relacionarse, que se extiende más allá de las aprobaciones ambientales, generando contactos en terreno, canales de recepción de consultas e instancias de diálogo en ausencia de conflictos, para conocer en profundidad a las comunidades donde opera y entender y resolver conjuntamente los problemas.

En este nuevo modelo se incorpora, como uno de los ejes, la relación con autoridades, lo que viene a plantear una nueva forma de hacer y ser parte del proceso sociopolítico actual. El principal grupo de interés lo constituyen las autoridades locales de las 49 comunas concesionadas, las y los delegados presidenciales y el gobernador, con quienes se busca fomentar las relaciones de confianza, generando una ventanilla única de comunicación, visibilizando la disposición y colaboración de la compañía en la búsqueda de soluciones a diversas problemáticas del territorio y socializando el plan de sequía que está llevando a cabo el Grupo Aguas Andinas con el fin de generar acciones en conjunto para mitigar las consecuencias en la población.

El foco estratégico de la compañía se basa en la transparencia, adaptabilidad y proactividad a las nuevas necesidades de la ciudadanía, empatizando con las demandas de los vecinos y con sus carencias, para así fortalecer los vínculos ya establecidos. Una mirada capaz de instaurar una nueva cultura, que busque proactivamente ir a escuchar lo que dice el entorno, siendo dialogantes y flexibles.

Diálogo y colaboración

En España el Grupo establece sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con sus principios. Así, está adherido a unas 240 asociaciones –como la 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 sus compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office, colabora 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 Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.

Junta General de Grupos de Interés

En 2022 ha tenido lugar la segunda Junta General de Grupos de Interés del Grupo en España y se consolida, así, este formato de diálogo y colaboración como instrumento de rendición de cuentas y escucha activa. Se trata de un innovador encuentro participativo para rendir cuentas con los grupos de interés y que ha puesto en valor la participación activa de diferentes entidades con las que colabora la compañía allí donde está presente y la importancia de las alianzas para abordar los retos actuales. Este encuentro participativo se ha desarrollado en torno a los tres ejes que conforman los criterios ESG:

- Medio ambiente
- Acción social
- Gobernanza

Aprender para transformar

A través de la labor pedagógica sobre el ciclo integral del agua, que el Grupo desarrolla a través de programas como Aqualogía o EduCassa, se consigue llegar 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 las restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19. En respuesta a dicha situación, se aceleró la transformación digital adaptando programas como Aqualogía a un entorno virtual. En 2022 se ha ido volviendo a la normalidad, incorporando los aprendizajes sobre nuevas tecnologías y nuevas formas de sensibilizar.

La Escuela del Agua

La Escuela del Agua orienta su 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 tomado protagonismo en los programas de la Escuela del Agua, avanzando en competencias para los empleos verdes o formando a los líderes de la transición verde.

Entre las actuaciones que se han llevado a cabo en 2022 destacan:

- Formación en competencias para la ocupación verde
- Aula digital: Programa educativo Aqualogía
- Formación a los líderes de la transición verde
- Talleres FRESCO, pasión por el medio ambiente

Cerca de 878.000 escolares se han formado en el uso sostenible del agua en los últimos seis años, más de 325.000 en 2022.

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 han continuado apostando por reforzar la transformación digital. Es el caso del Museu de les Aigües, que 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 creó un espacio de exposiciones virtuales, y en 2022 ha incorporado actividades educativas complementarias a las visitas virtuales.

Cerca de 24.500 personas han visitado las instalaciones y museos del Grupo en 2022: unas 11.500 han visitado las instalaciones y unas 13.000 han visitado los centros históricos y museos.
--

5.1.2. Invertir en la comunidad

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas valoran la acción social como una inversión. Por ello, fomentan la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. 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 del Grupo en España y desde el Grupo Aguas Andinas –y dentro de su compromiso social y de concienciación– se llevan a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad. A través de la metodología LBG (London Benchmark Group) puede medirse su inversión en acción social.

El hecho de que el Grupo Aguas Andinas y España compartan el marco conceptual LBG facilita la gestión, medición y comunicación de aquellas actividades orientadas a contribuir a la sociedad y el entorno. De esta forma, crea estrategias basadas en sus propias capacidades y responsabilidades, buscando que sean únicas y escalables, y que potencien su reputación, compromiso, relacionamiento e impacto positivo.

España

Más de 557.000 personas beneficiarias (250.000 en 2021). Unas 1.500 entidades beneficiarias (1.100 en 2021).

8,6 M€¹ invertidos en acciones sociales (6,9 M€ en 2021) de los cuales más de 2 M€ (cerca de 2 M€ en 2021) se destinan a acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas.

5,8 M€ de inversión en patrocinios (4,7 M€ en 2021).

1. El incremento en la inversión se debe principalmente al despliegue de la Estrategia corporativa de acción social y del Plan Director de Acción Social de Aigües de Barcelona.

El Grupo Aguas Andinas dispone de un presupuesto anual para inversiones sociales, que deben responder a criterios y requisitos preestablecidos, como estar vinculadas a la esfera de actividad de la compañía o a sus aportaciones a la sostenibilidad. En 2022 los principales ámbitos de inversión han sido:

- Programa educativo en 96 colegios en alianza con la empresa Kyklos
- Fondos concursables en diversas comunas
- Fondos de arranques
- Visitas guiadas a establecimientos del Grupo
- Condonaciones de deudas

El total de la inversión social del Grupo Aguas Andinas en 2022 ha sido de 0,66 M€ (0,72 M€ en 2021).

En el Grupo Aguas Andinas aplicamos protocolos para atender tempranamente los problemas que puedan afectar a las comunidades, aumentar la seguridad de la gestión diaria y mejorar la educación en torno al cuidado del agua y el medio ambiente en general. Gracias a esta óptica de colaboración con los públicos de interés, creamos valor social y ambiental.

Grupo Aguas Andinas

0,66 M€ invertidos en la comunidad (0,72 M€ en 2021) – Excluye Condonación de Deudas.

73.309 personas beneficiadas (122.905 en 2021) y 158 organizaciones beneficiadas (161 en 2021).

0,15 M€ (0,17 M€ en 2021) en concepto de donaciones.

La inversión en patrocinios ha sido de 0,12 M€ (0,12 M€ en 2021).

London Benchmarking Group es la metodología aplicada en 2021 para la medición de la inversión social.

5.2. Subcontratación y proveedores

5.2.1. Nuestra cadena de valor

Las alianzas en nuestra cadena de valor

La singularidad y posicionamiento como empresa del Grupo –líder en el sector del agua y con un elevado potencial de compra– determina en gran medida su panel de proveedores. Este liderazgo se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual permite generar un ecosistema más social y sostenible. Por ello, la compañía se relaciona con fabricantes y suministradores de primera línea a nivel nacional e internacional, sin olvidar la participación de productores y empresas de servicios de cercanía, para fomentar el desarrollo de la comunidad local.

Prácticamente la totalidad del volumen de compra se concentra en torno a 6.793 proveedores (Grupo en España y Grupo Aguas Andinas), con un gasto asociado de alrededor de unos 1.051 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 el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 75% de proveedores de servicios y 25% de bienes/productos.

El panel de proveedores del Grupo está formado por empresas (fabricantes y distribuidores) referentes en sus respectivos sectores, que cumplen los requerimientos de sostenibilidad y calidad, pero también por empresas locales, que ofrecen un excelente servicio dando respuesta a las necesidades y que, en numerosas ocasiones, mantienen con el Grupo una relación comercial sólida y tienen un alto nivel de *know-how* de las instalaciones, activos y procedimientos.

En el **ámbito de España**, la compra se concentra en torno a 5.000 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de unos 673 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 el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 78% de proveedores de servicios y 22% de bienes/ productos.

En el **ámbito del Grupo Aguas Andinas**, la compra se concentra en cerca de 1.793 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de unos 378 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que ofrecen. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 71% de proveedores de servicios y 29% 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 del Grupo en España y el Grupo Aguas

Andinas 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, empleados y 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 España, la mayoría de los proveedores estratégicos con los que se trabaja (alrededor de un 95,2%) están ubicados en **España**, un 3,7% en el resto de **Europa**, y un 1,1% **fuera de Europa**. En el ámbito de España, se consideran **estratégicos** aquellos proveedores con alto impacto en el negocio con el que se establece la estrategia de compra y relaciones a medio y/o largo plazo. Su selección recae sobre la estrategia del *category manager* y de la Dirección de Compras, dando un alto grado de selección y considerando aspectos como el importe facturado, discontinuidad en caso de fallo en su continuidad de negocio u otros.

En el Grupo Aguas Andinas, la mayoría de los proveedores con los que se trabaja (alrededor de un 99,4%) están ubicados en el país.

En el caso del Grupo Aguas Andinas, los proveedores que resultan estratégicos son los denominados *proveedores críticos*, que son aquellos cuya discontinuidad o falta de servicio producen un alto impacto en la continuidad operacional del Grupo. Para que se clasifique como crítico, el proveedor debe ser evaluado en la matriz de riesgos denominada "Matriz de servicios críticos", donde se consideran los principales servicios externalizados definidos por las áreas con alto impacto en los procesos de familias de productos y servicios, continuidad del negocio, imagen/reputación cliente, medio ambiente y seguridad de la información.

Los servicios externalizados considerados críticos para el Grupo Aguas Andinas son:

- Servicio de atención de clientes a distancia
- Licencias y soportes TI
- Retiro y transportes de biosólidos
- Insumos químicos
- Servicios de mantenimiento de biofactorías
- Gestión integral de redes
- Servicios de corte y reposición
- Servicio de aseo y sanitización
- Suministro de boletas y facturas
- Lectura de medidores

2022 España - Grupo Aguas Andinas

- 25% proveedores de bienes/productos
- 75% proveedores de servicios

Selección equitativa

El Grupo en España apuesta por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándose en un registro de proveedores que le asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos, cada año más ambicioso, 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, se trabaja con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.

Los criterios de sostenibilidad solicitados a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de ESG", integrado en el registro de proveedores del Grupo. Consta de tres grandes bloques: gobierno de la organización, aspectos sociales y comunidad, y aspectos medioambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score de ESG. Durante 2022 se ha actualizado el reparto de puntuaciones de continuidad de negocio y *compliance*, además de involucrar la huella hídrica como otro punto a reportar en el capítulo de sostenibilidad.

En el Grupo en España, el porcentaje de volumen de compra de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2022 asciende ya al 90,3%.

En el Grupo Aguas Andinas, el porcentaje de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2022 asciende al 100%.

En el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, el 93% del volumen de compra corresponde a proveedores estratégicos con criterios de sostenibilidad.

En términos contractuales y legales, desde el Grupo en España queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2022, el 77,6% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

El Grupo Aguas Andinas extiende el compromiso con el desarrollo sostenible a toda la cadena de valor, buscando desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con su decálogo de proveedores. Es un imperativo que todos sus proveedores compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen tanto en las bases de licitación como en sus contratos, donde se incluyen cláusulas relacionadas con gestión ambiental, *compliance*, eficiencia energética y derechos humanos e igualdad de género. En 2022 el 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene cobertura contractual.

Además, la selección y evaluación de productos o servicios que utilicen energía y que impacten significativamente en el desempeño energético de la compañía se aborda en la declaración de Política Energética y la cláusula de eficiencia energética indicada en las bases de licitación desde el segundo semestre de 2022.

Por otra parte, realiza anualmente el proceso de evaluación de los servicios prestados por los proveedores mediante la plataforma electrónica de la Cámara de Comercio de Santiago, Red Negocios con el módulo de Evaluación. En caso de no alcanzar la puntuación mínima, estos deberán preparar y presentar sus planes de acción de mejoras a sus servicios. Además, realiza un monitoreo anual de proveedores críticos para asegurar una cadena de suministro alineada con los principios de la compañía en materia de gestión sostenible del negocio.

En 2022, el volumen de compra a proveedores estratégicos del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas con contratos que incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible es del 82%.

Durante el año 2022 el Grupo Aguas Andinas ha desarrollado dos ámbitos de gestión, con el objetivo de ir avanzando en la implementación de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

Comunicación: *newsletter* a proveedores, creada durante el segundo semestre del 2021 y que mantiene la gestión para el 2022, generando un canal de comunicación directo entre Gerencia de Compras y los proveedores en ámbitos de compras, *compliance*, medio ambiente, igualdad de género y SSO, entre otros.

Red Negocios: En abril de 2022 se iniciaron los servicios con la Plataforma electrónica de la Cámara de Comercio de Santiago, denominada Red Negocios, plataforma que presta el servicio principal de la evaluación de proveedores y permite monitorear a los proveedores inscritos, riesgos comerciales, financieros, y tributarios entre otros, facilitando la gestión en los procesos de compra.

El Grupo Aguas Andinas se compromete con el diálogo y comunicación con los proveedores, poniendo a su disposición un canal de denuncias accesible desde la página web de las empresas del Grupo, en el marco y aplicación del Código Ético, la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas, y otra normativa indicada en el referido Canal de Denuncias.

Además de la puesta en marcha de una *newsletter* a proveedores, mantiene activo el Portal de Proveedores del Grupo Aguas Andinas, desde el que los proveedores pueden acceder a un registro en la base de datos, temas de interés y consulta del estado de sus facturas y fecha de pago.

Promoción de la compra social y local

En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas la compra a pymes supone aproximadamente el 38% del volumen de compra.

Actualmente la compra a pymes en España supone aproximadamente el 47% del volumen de compra y en el Grupo Aguas Andinas, el 22%.

En España, en 2022 se han destinado más de 1,6 M€ a compras a empresas con valor social.

En España se toma como referencia la definición de *pyme* recogida en el Anexo I del Reglamento (UE) núm. 651/2014 de la Comisión Europea.

Subcontratación y proveedores

Las políticas y compromisos

La gestión de proveedores en el Grupo constituye una de las funciones clave de la organización por su elevado impacto económico, medioambiental y social, motivo por el cual ha establecido pautas de actuación para que la actividad de compras se desarrolle de acuerdo con sus criterios y finalidades corporativas, la estructura ética y su política de desarrollo sostenible.

El Grupo cuenta con una Estrategia de Compras Sostenibles, que potencia los siguientes objetivos:

Medioambientales

- Contribuir a las metas de reducción de las emisiones de carbono.
- Respetar el medio ambiente y contribuir a la conservación de los recursos y la biodiversidad.

Sociales

- Reforzar la influencia social de las compras a través de una economía solidaria y social, y de la diversidad.
- Apoyar el desarrollo local participando en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.
- Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de las personas empleadas, dando especial importancia a la salud y la seguridad de estas.

Gobernanza

- Definición entre la relación de Agbar con otras entidades.
- Prácticas contra el soborno y la corrupción.
- Redefinición de las políticas para la mejora continua y adaptación a la legislación vigente.

Económicos

- Utilizar el análisis del coste total de propiedad para las categorías relevantes.

El Grupo en España dispone de una política de compras que establece las siguientes pautas básicas de actuación, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible:

- Cumplimiento de la legalidad vigente.
- Relaciones de las empresas basadas en todo momento en los criterios de integridad, de confidencialidad, de honestidad y de transparencia.
- Actuación con los proveedores orientada preferentemente a largo plazo y cumplimiento de los compromisos adquiridos, permitiendo la trazabilidad del proceso de compra.
- Para la selección de proveedores se aplicarán los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplicarán criterios de sostenibilidad y se priorizará a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia.
- En el momento de la evaluación, se tendrá en cuenta a los proveedores con una función social y/o que tengan una mayor proximidad geográfica a las actividades del Grupo.
- Los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio...), con el mínimo impacto ambiental y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores/as.
- La contratación de bienes, productos y servicios se ajustará en todo momento a los criterios de necesidad, idoneidad y austeridad.
- Las condiciones generales de los contratos deberán recoger claramente el compromiso de los proveedores de respetar y actuar según los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético y la política de desarrollo sostenible del Grupo.
- El Grupo Aguas Andinas, consciente de la importancia de promover relaciones justas y responsables con sus proveedores, basadas en el cumplimiento de sus estándares corporativos de gestión, establece una política de compras con los objetivos siguientes:
- Establecer y difundir el compromiso del Grupo en la relación con los proveedores en la gestión de compras.
- Promover entre los proveedores el cumplimiento de estándares o criterios de sostenibilidad, relacionados con los derechos humanos, la salud y seguridad laboral de sus trabajadores/as, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético, particularmente con la cultura ética corporativa y el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad de género y conciliación que promueve el Grupo Aguas Andinas, a través de distintas políticas y procedimientos.

- Establecer los criterios que regularán los procesos de compras a fin de mantener con los proveedores una relación comercial justa, de largo plazo y de mutuo beneficio, garantizando la transparencia y altos estándares de calidad en la entrega y prestación de bienes y servicios.

En el cumplimiento de las disposiciones de esta política, el Grupo Aguas Andinas suscribe los compromisos siguientes:

- Comportamiento íntegro y manejo de conflictos de interés.
- Fomento del ejercicio empresarial sostenible. Promover que los proveedores cumplan con la legislación, políticas, normas y procedimientos de la compañía.
- Igualdad de oportunidades y transparencia.
- Evaluación y reconocimiento de proveedores.
- Pago a proveedores. Pagar oportunamente a los proveedores de acuerdo a las condiciones pactadas en los respectivos contratos.

La gestión de proveedores

En el Grupo en España se utiliza para la gestión de proveedores la plataforma Achilles, que ayuda a recopilar y validar los datos de proveedores, mitigando riesgos a nivel global y propiciando la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

En el Grupo Aguas Andinas se utiliza para la gestión de proveedores la plataforma electrónica de la Cámara de Comercio de Santiago, denominada Red Negocios, plataforma que presta el servicio principal de la evaluación de proveedores y además permite monitorear a los proveedores inscritos, riesgos comerciales, financieros, y tributarios entre otros, facilitando la gestión en los procesos de compra.

Supervisar y auditar a proveedores

Los procedimientos internos de gestión de proveedores del **Grupo en España** recogen las instrucciones de homologación y evaluación de proveedores que aseguran la gestión del riesgo del proveedor. Desde el año 2020, con la implementación de la herramienta SupplierOn, se identifica el nivel de riesgo y homologación del proveedor en el momento de su alta en SAP. Tras esto, se comunica automáticamente a Achilles la información para que realice las acciones oportunas a fin de que el proveedor se registre en el nivel que le corresponda asegurando un control de riesgo del proveedor. Además, se ha establecido una revisión anual de los niveles de riesgo y homologación de los proveedores que permitirá identificar a aquellos que no cumplen con el procedimiento. El Grupo en España forma parte de la comunidad Repro junto a otras empresas.

La homologación de proveedores asegura un control sobre los proveedores contratados; para ello se solicita, en función de su nivel de riesgo, que completen un cuestionario con información general (personal, empleados/as, centros...), financiera, sobre sistemas de gestión, productos y servicios, *compliance*, además de evidenciarlo con la documentación que lo acredite. Con todo ello se evalúa al proveedor con una calificación (0 a 100). Dicho registro se gestiona a través de Achilles, que ofrece una plataforma *online* en la que se puede consultar el detalle de cada proveedor, respuestas al cuestionario y puntuación. Además, para determinados proveedores se realizan auditorías *in situ*, en las mismas instalaciones del proveedor, en las cuales se solicita toda la documentación e información necesaria, pudiendo consultar en todo momento los resultados de estas en la plataforma de Achilles.

El seguimiento y supervisión de proveedores se lleva a cabo por las siguientes vías:

- Registro de proveedores Repro Global Scoring, que evalúa al proveedor anualmente, según los criterios establecidos por el Grupo en España (estar al corriente del pago de la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, riesgo comercial, *score* de sostenibilidad, y aportar documentación sobre

certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 o equivalente ISO 45001) y certificado de responsabilidad civil. Los resultados obtenidos son:

- El 73% de los proveedores estratégicos registrados ha conseguido una nota superior a 50 puntos.
- El 76,61% de los proveedores ha obtenido un *scoring* específico de ESG. La clasificación ha sido: 31% A, 3% A+, 41% B, 20% C y 5% D.
- La evaluación de *compliance* la han realizado el 78% de los proveedores, con las siguientes calificaciones de riesgo de *compliance*: 12% A-bajo, 47% B-medio, 34% C-alto y 7% D-muy alto.

El *scoring* que Achilles otorga a los proveedores evaluados con el cuestionario da lugar a una clasificación para la consecución de varias medallas.

Con esta metodología, algunos miembros de la comunidad, incluida Agbar, pueden clasificar mejor a sus proveedores, además de ser un importante indicador de ESG para la toma de decisiones como potenciar la compra en aquellos de mayor *scoring* o realizar campañas para el desarrollo de aquellos con potencial de mejora, entre otras.

Score ESG	Valoración	Categoría/Nivel
A+	96-100	Excelente. "Platinum"
A	75-95	Alto. "Gold"
B	50-74	Medio-Alto "Silver"
C	25-49	Medio-Bajo
D	0-24	Bajo

- Auditorías. En base a los criterios establecidos por la Comunidad Repro, se identifica una lista de proveedores de esta comunidad considerados de "alto riesgo" a los que se les requiere superar una auditoría que lleva a cabo Achilles, y cuyos resultados están disponibles en la plataforma Repro. Se han realizado auditorías a 44 proveedores estratégicos del Grupo Agbar (67 en 2021), se han identificado 22 no conformidades mayores repartidas entre 13 proveedores (3 no conformidades entre 2 proveedores en 2021), 16 de las cuales han sido solucionadas y cerradas antes del cierre del año (100% en 2021). Se han identificado 77 no conformidades menores en total (12 en 2021), de las cuales se han solucionado tres y el resto están en proceso de solución, al igual que en 2021. Asimismo destacar que se han evidenciado 365 puntos positivos (140 en 2021).

Se ha identificado un conjunto de proveedores de Comunidad Repro a los que se ha lanzado la campaña de auditorías durante el año 2022. Dichas auditorías consisten en un proceso de validación de la información clave del proveedor en sus instalaciones, junto con una revisión de su documentación y entrevistas con personal clave (Verify-Auditoría) de las áreas de recursos técnicos, recursos humanos, calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y ESG (verificación del *scoring* Environment-Social-Governance). Los resultados se comparten con el resto de *utilities* que integran el comité Repro, de modo que el resto de los socios puede beneficiarse de esta información y generar un ecosistema que impulse la cultura de la buena praxis.

En el **Grupo Aguas Andinas**, para seleccionar a los proveedores se consideran algunos de los siguientes aspectos en las bases de licitación:

- Importancia del servicio o insumo para el negocio
- Calidad del servicio o insumo
- Análisis del perfil general del proveedor (ubicación geográfica, tamaño, reconocimiento y cumplimiento con estándares de calidad...)
- Referencias y clientes
- Tecnología, infraestructura y logística
- Calidad de su personal profesional
- Forma de trabajo (orientación al cliente, importancia de la calidad, cumplimiento de plazos, flexibilidad ante nuevos requerimientos)
- Posventa (garantías extendidas, servicio técnico, asesoramiento productivo y atención de consultas las 24 horas)
- Precio

La gran mayoría de estos criterios están considerados en los procesos de licitaciones utilizados para la adquisición de bienes y/o servicios. Anualmente se realiza el proceso de evaluación de los servicios prestados por sus principales proveedores mediante la plataforma electrónica de la Cámara de Comercio de Santiago, denominada Red Negocios y su módulo de evaluación, y esta es realizada por el administrador(a) de contrato. La evaluación tiene un rango de calificación con porcentaje de cumplimiento, y la evaluación se considera aprobada con un 70% o más de resultado. Y evaluación observada, un 69% o menos de resultado. El administrador de contrato notifica al proveedor la nota obtenida y aquellos proveedores con notas condicionadas (resultado promedio de un 69% o menor) deberán preparar y presentar sus planes de acción de mejoras a sus servicios otorgados al administrador del contrato a cargo del servicio. La efectividad del plan será evaluada mediante una reevaluación del servicio prestado, realizada por el administrador de contrato en un lapso de tiempo no superior a tres meses.

El Grupo Aguas Andinas, además, cuenta con un monitoreo anual de proveedores críticos que tiene por objetivo asegurar una cadena de suministro alineada con los principios de la compañía en materia de gestión sostenible del negocio. Este monitoreo se aplica a los proveedores de servicios externalizados críticos para la compañía y su periodicidad es anual. La herramienta usada es un cuestionario de aplicación basado en los siguientes ámbitos de gestión:

- Gestión general
- Gestión sostenible
- Gestión de calidad
- Gestión de *compliance*
- Gestión ambiental
- Gestión energética
- Gestión de seguridad y salud ocupacional
- Gestión de continuidad del negocio
- Gestión de inclusión laboral, igualdad de género, derechos humanos, conciliación, vida laboral, familiar y personal
- Gestión seguridad de la información

El resultado de este monitoreo es la identificación de un análisis de brechas que permite crear un plan de trabajo efectivo y enfocado a este universo de proveedores, con una trazabilidad y análisis de los resultados de forma anual.

En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente al año 2022, se han monitoreado 39 proveedores (36 en 2021) y se ha obtenido una tasa de respuesta del 93% (100% en 2021). La metodología, aplicada de forma remota, fue un cuestionario en el cual se recopilaba evidencia por cada ámbito de gestión y cuyo resultado de logro promedio fue de un 62% (64,6% en 2021).

El universo de los proveedores críticos corresponde al 30% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2022, (38,28% en 2021). Debido a la realización de la evaluación anual y el monitoreo de proveedores críticos, no se considera la necesidad de realizar auditoría a sus proveedores.

5.3. Consumidores

Calidad de las aguas garantizada

Agbar 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 sus pilares, por lo que, entre otras líneas de actuación, garantizar la calidad y seguridad del agua potable suministrada (desde la captación hasta el grifo del consumidor), minimizar el impacto en el medio de las aguas residuales tratadas velando por el cumplimiento de las autorizaciones de vertido y asegurar la calidad óptima de esta agua para que pueda ser reutilizada, dan sentido a la línea de Calidad de las Aguas de la compañía.

Agbar trabaja para garantizar la salubridad, calidad y limpieza del agua. Para ello, cumple con todos los requisitos higiénico-sanitarios establecidos por la legislación vigente, con el fin de proteger la salud de las personas.

El 10 de enero se aprobó el Real Decreto 3/2023 por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. Con la aprobación del RD 3/23 finalizó el proceso de transposición al marco legal español 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.

Entre los objetivos del Grupo, asegurar el suministro de agua potable con las mayores garantías sanitarias es una prioridad. El cumplimiento de este objetivo conlleva un ambicioso plan para la implementación de medidas en todas las unidades operativas, para cumplir con las exigencias analíticas derivadas del nuevo RD 3/2023.

Percepción organoléptica del agua ¿Sabes qué es lo que determina el gusto y olor del agua?

La razón por la cual el sabor del agua del grifo cambia según la zona, ciudad o territorio es su fuente de procedencia. Las aguas que abastecen los diferentes territorios y ciudades tienen características minerales diferentes y de ahí las diferencias de gusto; diferencias que no afectan en absoluto a la calidad del agua. Por ejemplo, unas pueden tener una mineralización elevada y contener más cloruros y sodio que las aguas procedentes de otros ríos o fuentes, dado el recorrido que realiza. Si la cuenca es salina, al contener más sal, que es un potenciador del sabor, resalta el gusto a cloro. Otras pueden tener una concentración salina moderada y ser más ricas en calcio y bicarbonatos, lo que las hace más agradables al gusto.



Análisis de control en diferentes puntos del abastecimiento (red y depósitos)

Permite determinar los caracteres fisicoquímicos, organolépticos y microbiológicos del agua.



Análisis completo de la red y depósitos

Se analizan los 55 parámetros legislados y que incluyen microorganismos, parámetros fisicoquímicos, organolépticos y radiológicos.



Análisis de radiactividad

En cumplimiento del Real Decreto 3/2023, se lleva a cabo el control radiológico del agua mediante el análisis de dosis indicativa total (media del nivel de exposición global a la radiactividad a través del agua consumida durante un año).



Análisis de control de rutina

Permite valorar las características organolépticas del agua de consumo y el control de la desinfección. Se analizan varios parámetros fisicoquímicos.



Análisis de control operacional

Facilita al operador una visión rápida de la eficacia del tratamiento. Se analizan parámetros como la turbidez en la etapa de tratamiento y colifagos somáticos en la captación.



Caracterización del agua

Facilita a la ciudadanía las características generales del agua en lo que respecta a dureza, calcio, potasio y magnesio.

Análisis en continuo

Agbar dispone de sistemas de control en continuo, que permiten, mediante el sistema de telemando y telecontrol, monitorizar en continuo indicadores de calidad del agua tales como cloro residual, pH, conductividad, turbidez, etc. Estos controles *online* complementan los controles operacionales y de rutina realizados en campo, y los análisis efectuados en laboratorio, en cumplimiento del Plan de Control de Calidad del Agua Potable definidos por la autoridad sanitaria.

El Grupo en España apuesta por la filosofía de gestión preventiva y por este motivo dispone, desde 2019, de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo de manera anticipada con las exigencias recogidas en el RD 902/2018. Del mismo modo, desde 2020, está inmerso en un plan que, sobre la base de los borradores previos al texto definitivo del Real Decreto 3/2023, contempla la elaboración de planes sanitarios (PSA) en todas las zonas de abastecimiento antes del 1 de enero de 2025. Actualmente el 40% de los planes sanitarios del Grupo se encuentran finalizados y un 27% adicional se encuentra en fase de desarrollo.

La 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.

Agbar dispone 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, posee la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

España	2021	2022
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	99,66%	99,66%

El Grupo Aguas Andinas, como prestador de servicios públicos sanitarios, tiene como objetivo garantizar y controlar permanentemente la calidad del agua potable que suministra a los clientes de acuerdo a las normas vigentes. Para ello efectúa monitoreo y análisis cuyos resultados son enviados mensualmente a la Superintendencia de Servicios Sanitarios en un informe que resume los resultados obtenidos; y lo mismo ocurre con la autoridad sanitaria, la SEREMI de Salud.

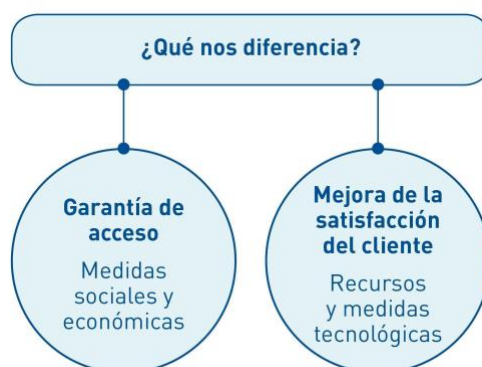
En suministro de agua potable se da cumplimiento a las exigencias de la NCh 409 en sus partes 1 y 2, en las que se incluyen los requisitos de calidad y muestreo, respectivamente. En cuanto a las descargas a los cauces de las aguas procedentes de las biofactorías y de las plantas de tratamiento de aguas servidas, la normativa vigente es el DS90.

Grupo Aguas Andinas	2021	2022
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	97,93%	99,45%

Acceso al agua

Con casi 9 millones de clientes en España y en el Grupo Aguas Andinas, durante el 2022 se ha mantenido 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 esto se ha conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que se garantiza el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

No solo se ha mantenido la continuidad del servicio poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua, sino que también se ha logrado que los clientes puedan acceder a la compañía a través de una rápida transformación del modelo de atención, favoreciendo la inclusión de nuevos canales de atención y revisando los procedimientos para adaptarlos a las nuevas realidades.



El Grupo ha conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas, sin dejar a nadie atrás y manteniendo la satisfacción de los clientes.

Satisfacción del cliente

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. El Grupo en España cuenta con distintos indicadores que permiten medir su rendimiento en línea con estos dos parámetros.

En España el estudio de satisfacción, llevado a cabo a través de un organismo independiente, y que cuenta con una muestra de 12.728 encuestas, confirma que se mantienen altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,63, mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y fidelizar la compañía, y alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores globales.

El Grupo Aguas Andinas utiliza anualmente una serie de estudios para monitorear la percepción de sus clientes sobre los servicios que presta. Algunos corresponden a mediciones de gestión internas y otros son efectuados por instituciones del Estado. Es este sentido cabe destacar:

- Estudio de percepción de la SISS: realizado por el ente regulador del sector sanitario en Chile, que evalúa la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios prestados por las empresas sanitarias.
- Estudio de Satisfacción Global - Activa: encuesta telefónica mensual de carácter cuantitativo aplicada entre clientes residenciales con servicios de agua potable y alcantarillado. Profundiza en la experiencia de los usuarios con las prestaciones básicas y otros servicios asociados, y en su imagen acerca de la compañía.
- Encuesta de Satisfacción de Clientes con Requerimientos - Activa: encuestas telefónicas mensuales a clientes residenciales con servicios de agua potable y alcantarillado, que realizaron un requerimiento que fue solucionado o finalizado durante el período anterior a la ejecución del estudio.
- Encuesta Post-Atención (EPA): sondeo realizado automáticamente (IVR) dentro de las 48 horas posteriores a un contacto realizado en agencias comerciales o a través del Contact Center. Busca medir la calidad de las atenciones recibidas por los clientes.

Excelencia en el servicio

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En el Grupo en España 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 *in situ* en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. En el Grupo en España se han recibido 68.511 reclamaciones técnicas o comerciales (cerca de 117.000 reclamaciones en 2021) de las que finalmente se ha resuelto el 100% (igual que en 2021).

En España

Porcentaje de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2022 (correspondientes a queja-reclamaciones): 0,97% de los clientes (en 2021, 1,70%).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 96,12% (en 2021, 82,24%).

Los canales de recepción de las reclamaciones en el Grupo Aguas Andinas pueden ser diversos: llamadas, a través de la página web, por fax, carta, correo electrónico, de manera presencial, por

redes sociales, oficina virtual y el portal Nuevo Servicios. En el sistema se registran tanto las reclamaciones como las consultas, y tanto las relativas a aspectos comerciales como de redes. El grupo Aguas Andinas ha recibido unas 286.000 reclamaciones técnicas o comerciales (unas 272 mil en 2021) de las que se han resuelto el 100% (cerca del 100% en 2021).

En el Grupo Aguas Andinas

Porcentaje de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2022 (correspondientes a queja-reclamaciones): 13% de los clientes (en 2021, 13,03%).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 93% (en 2021, 94,38%).

Reclamaciones, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas		2021	2022
Reclamaciones abiertas en el año en curso	Reclamaciones técnicas o comerciales registradas	389.581	353.834
Reclamaciones comerciales cerradas en el año en el plazo estipulado	Reclamaciones técnicas o comerciales cerradas en el plazo estipulado para el nivel de servicio	300.357	284.245

Customer Counsel y Defensoría del Cliente, generando confianza a través de la mediación

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, desde el Grupo en España 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.

En el Grupo Aguas Andinas, su homóloga es la Defensoría del Cliente, una figura que promueve la mediación entre el cliente y la empresa, con la misión de defender y proteger los derechos de los clientes derivados de su relación con cualquiera de las empresas del Grupo.

Sus resoluciones son vinculantes para el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, y voluntarias para los clientes. Es una figura independiente de las áreas de gestión del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, 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 al Grupo en España y al Grupo Aguas Andinas para la mejora en la calidad del servicio.

España

254 casos atendidos por el Customer Counsel (271 casos en 2021).

89% de los casos con acuerdo consensuado.

Grupo Aguas Andinas

430 casos atendidos por la Defensoría del Cliente (371 en 2021¹).

1. A partir de 2021 no se mide la satisfacción por requerimientos de la Defensoría del Cliente.

5.4. Información financiera

Magnitudes económico-financieras

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo 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 del Grupo.

Beneficios, país por país (miles de euros)

	2021	2022
Perú	(140)	1.529
Colombia	1.665	3.251
México	2.290	(3.859)
España	(18.623)	(12.829)
Holanda	789	-
Paraguay	(268)	(155)
Panamá	154	-
Chile	13.226	12.234
Total	(907)	171

Contribución fiscal (miles de euros)

	2021	2022
Total	45.404	23.165

IS pagado: corresponde al impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio. No incluye cantidades devengadas.

Subvenciones (miles de euros)

	2021	2022
Total	8.895	16.977

ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO AGBAR CONSOLIDADO

Detalle de sociedades integradas globalmente

España

Agbar Agriculture S.A.U. (Antes Suez Agriculture , S.A.U.)
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 Serveis de Canalització i Obres, S.L.U.
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.
Aqua Business Software, S.A.U. (antes Aqualogy Business Software , S.A.U.)
Aqua Security, S.A.U.
Aqualogy Solutions, S.A.U.
Aquambiente, Circular Economy Solutions, S.L.U. (Antes Suez Recycling & Recovery Spain, S.L.U.)
Aquambiente Servicios para el Sector del Agua, S. A. U.
Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
Aquaourense, Sociedade Provincial de Augas e Medio Ambiente, S.A.
Aqara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.
Aqarbe, S.A.U.
Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.
Aqona, 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 Aqua
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.
Sarpi Ibérica S.L.U (antes Suez RR IWS Ibérica, S.L.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.
Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.
Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.

Internacional

Aguas Andinas, S.A.
Aguas Cordillera, S.A.
Aguas del Maipo, S.A.
Aguas Manquehue, S.A.
Análisis Ambientales, S.A.
Aquaoccidente S.A. E.S.P
Biofactoría Andina, SpA.
Consorcio Aqualogy
Consorcio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada
Corporación Chilena de Investigación del Agua
Eco-Riles, S.A.
Empresa Depuradora de Aguas Servidas Mapocho-Trebal, Limitada (EDAM)
Gestión y Servicios, S.A.
Holding Solutions Perú S.A.C. (antes Suez Holding Perú SAC)
Interagbar de Colombia, S.A.S
Inversiones Aguas Metropolitanas, S.A.
Soluciones Ambientales Sostenibles en Agua y Tecnología, S.A. de C.V. (antes Suez Concesiones México, S.A. de C.V.)
Suez Paraguay S.A.
Veolia Advanced Solutions Chile Limitada
Veolia Aguas Chile Ltda. (antes Suez Water Advanced Solutions Chile Ltda.)
Veolia Consulting Colombia SAS ESP (antes Suez Colombia S.A.S. E.S.P.)
Veolia Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda. (antes Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda.)
Veolia Inversiones Andina, S.A. (antes Suez Andina, S. A.)
Veolia Servicios Avanzados Ambientales México, S.A. de C.V. (antes Suez Advanced Solutions México, S.A.)

Veolia Soluciones Medioambientales Chile, S.A. (antes Suez Medioambiente Chile, S.A.)
Water Advanced Solutions Perú SAC (antes Suez Water Advanced Solutions Perú SAC)

Detalle de sociedades integradas proporcionalmente

Internacional

Airtificial Intelligence Structures S.A., Sucursal en Perú (antes Consorcio Río Casma)
Consorcio LAC
Consorcio Latino de Actividades Comerciales
Consorcio Latino de Actividades Comerciales de Clientes Especiales
Consorcio Río Mala
Consorcio Stal Rimac
Consorcio Supervisor Pachacutec

Detalle de sociedades integradas aplicando el método de la participación

España

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 Sanejament d'Elx, S.A.
Aigües Municipals de Paterna, S.A.
Bluephage, S.L.
Comaigua, S.L.
Createch Solutions, S.L.
Createch Drinking Water Solutions, S.L.
Depuradores d'Osona, S.L.
Drenatges Urbans del Besòs, S.L.
E.D.A.R. Cádiz-San Fernando, A.I.E.
Eco-Neteges Especials, S.A.
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.

Seinon Solutions, S.L.
Sermubeniél, 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.
Teidagua, S.A.

Internacional

Aguas Argentinas, S.A.
Aguas de Cartagena, S.A., E.S.P. (ACUACAR)
Aguas de Saltillo, S.A. de C.V.
Aguas Provinciales Santa Fe, S.A.

ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Los estándares GRI seleccionados indicados a continuación hacen referencia a la última versión disponible.

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información general		
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio	GRI 2-1 GRI 2-6	5-7
Organización y estructura	GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	7
Mercados de operación	GRI 2-1 GRI 2-6	3-4
Estrategia		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-23	11-13
Tendencias		
Principales factores y tendencias	GRI 3-3	8-10
Perfil del Informe		
Marco de reporting utilizado	Estándares GRI	3
Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	18-22
Medio ambiente		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	64
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	65
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	66-67
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	17-18
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	66
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	66-67
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental GRI 3-3	66
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	73-74
Economía circular y prevención de residuos		

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 306-2	70-73
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo Agbar	N/A
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 3-3 GRI 303-3 GRI 303-1 GRI 303-4	69
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 GRI 301-1	70
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	78-79
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	78
Uso de energías renovables	GRI 302-1	77
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	76-77
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	73-79
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 3-3	74
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 GRI 304-3	80-84
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 3-3 GRI 304-2	80-84
Cuestiones sociales y de personal		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	32-33
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	32
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	34
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	34-35
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	36-38
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	35
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	40-42
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	39-40
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	42
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	44-46
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	60-61
Organización del trabajo		

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	42-44
Número de horas de absentismo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	52-53
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 GRI 401-2	45-46
Salud y seguridad		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6	46-52
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9	51
Enfermedades profesionales	GRI 403-10	51
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	GRI 3-3	54-55
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 2-30	54-55
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 3-3 GRI 403-4	48-50
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 2-29	48
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	55-56
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	57
Accesibilidad, igualdad y diversidad		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 3-3	58-61
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	59-60
Planes de igualdad	GRI 3-3 GRI 2-23	59-60
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	28, 60
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	60-62
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	58-61
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 406-1	58
Ética y transparencia		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	28
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	15
Derechos humanos		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 2-26 GRI 3-3	26-27
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	26-27
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	27
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con	GRI 3-3 GRI 2-23	27-28

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 3-3 GRI 2-23	27-28, 58
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 3-3 GRI 409-1	27-29
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3 GRI 408-1	27-29
Anticorrupción		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	30-31
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	25, 30
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	31
Sociedad		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	86-87
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	86-87
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	87-92
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 LBG	87-92
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 3-3 GRI 2-29	89-90
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28	91-92
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6 GRI 2-24	92-99
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	95-97
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 3-3 Criterio Interno	97-99
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3	100-101
Sistemas de reclamación	GRI 2-16 GRI 2-25	102-104
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25 Criterio Interno	103-104
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4 Criterios contables	105
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	105
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Criterios contables	105