

A photograph of water flowing over a dam. The water is white and foamy as it cascades down. In the background, a building with a grid-like facade is reflected in the calm water above the dam. The overall scene is bright and clear.

Memoria

2022



Agbar

Palabras del presidente



Ángel Simón, presidente de Agbar y vicepresidente ejecutivo sénior de Veolia para Iberia y América Latina

Un año más, nuestra actividad se ha basado en el compromiso con las personas y con el planeta, partiendo de la excelencia operacional en la gestión del agua y en un marco de evolución accionarial.

2-11; 2-22

Nuevos retos

Un año más, hemos puesto nuestra capacidad humana, tecnológica y de gestión al servicio de la mejora de la calidad de vida de las personas. Tras contribuir, desde nuestro ámbito, de manera relevante a la lucha contra la COVID-19 en los años recientes, seguimos trabajando para dar respuesta a grandes desafíos que afrontamos como sociedad, en un escenario complejo y volátil, marcado por el cambio climático, con un severo período de escasez

Apostamos por acelerar la transformación ecológica en base a una estrategia empresarial que coloque a las personas en el centro de las decisiones y se apoye en la colaboración público-privada.

hídrica en nuestro país. Este contexto nos impulsa a acelerar la implantación de un modelo de transición ecológica para garantizar la disponibilidad de recursos para las generaciones futuras.

Las personas, en el centro

Frente a estos retos globales, el modelo de empresa que defendemos es el que añade valor, satisface una necesidad social y contrae un compromiso firme con los grupos de interés. Y no solamente con los accionistas, sino con los distintos grupos de interés: personas trabajadoras, proveedores, clientes y con la sociedad. Esta es la manera de entender el compromiso de nuestra compañía con todas las personas, en particular con las que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En 2022, por segunda vez, hemos celebrado la Junta General de Grupos de Interés para rendir cuentas del cumplimiento de nuestros compromisos con todos los grupos de interés y recoger sus aportaciones. Esta estrategia responde a nuestra voluntad de actuar conjuntamente para dar forma a un mundo sostenible desde la corresponsabilidad, el diálogo y la transparencia con la sociedad.

El desafío de la escasez hídrica

En un contexto de cambio climático y de creciente escasez hídrica, que afecta a muchos territorios de nuestro país, impulsamos la regeneración y la reutilización de agua como parte fundamental de la solución, con la base de la economía circular. Así damos al agua una segunda vida para nuevos usos como el riego de zonas verdes, de campos agrícolas y la limpieza de calles. Esta iniciativa permite fomentar la sostenibilidad y contribuir a preservar el recurso hídrico, esencial para las ciudades, las industrias y la agricultura. Contamos con el conocimiento experto, la capacidad de gestión y la tecnología, pero es necesario seguir reforzando la gobernanza en este ámbito, y es fundamental reforzar la colaboración público-privada, un modelo necesario y de éxito en los sectores que requieren de grandes infraestructuras, como es el sector del agua.

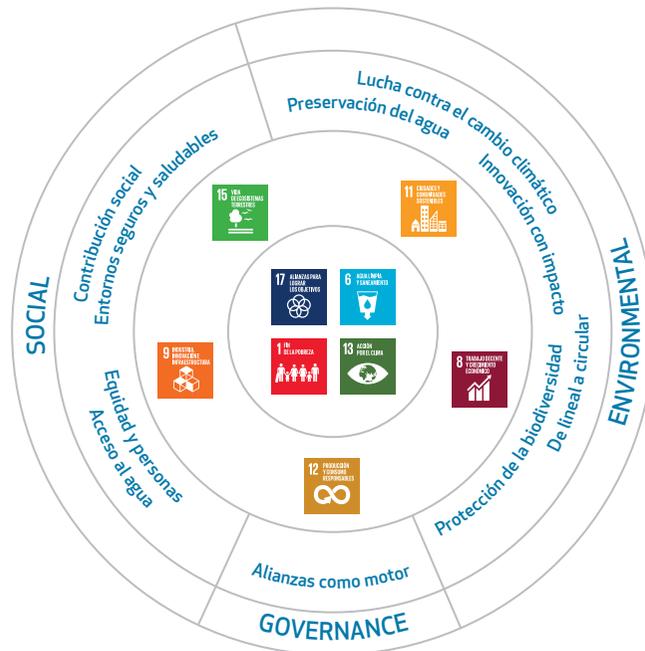
Como muestra de ello, para afrontar los retos globales, en Agbar continuamos con una estrecha colaboración con la Agenda de Naciones Unidas a través de la colaboración con el Pacto Mundial (Global Compact) y la Red Española del Pacto Mundial, a fin de contribuir a la defensa de los derechos humanos, laborales y medioambientales.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Herramientas para evaluar el progreso conjunto

En un entorno cambiante como el actual, es imprescindible contar con marcos de referencia y herramientas de medición que nos permitan evaluar cómo estamos progresando. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sentaron las bases para avanzar hacia un nuevo modelo con el impulso y el compromiso de todos y son un pilar esencial en nuestra estrategia empresarial.

Para determinar qué iniciativas nos permiten avanzar hacia los ODS, es clave poder evaluar el desempeño de toda actividad en este sentido. Los criterios Environmental, Social, Governance (ESG) nos permiten establecer cuándo una actuación es sostenible y nos ayudan a mejorar la trazabilidad sobre aquellas propuestas para progresar hacia la consecución de los Objetivos y la Agenda 2030.



La sostenibilidad en la agenda empresarial

Así pues, partimos del convencimiento de que la sostenibilidad ya no es una opción sino un deber; de hecho, el compromiso con los principios ESG va a condicionar cada vez más la viabilidad de las inversiones. La Unión Europea ha fijado claramente cuáles son los objetivos y las empresas debemos ser capaces de adaptar nuestra gestión para reducir nuestras emisiones, aumentar el consumo de energías renovables y alcanzar el objetivo de neutralidad climática en el 2050.

Desde Agbar aplicamos los criterios de sostenibilidad en nuestros proyectos estratégicos y en nuestra actividad diaria mediante elementos como la innovación, la digitalización, la economía circular, la naturalización de las infraestructuras, la acción social, la participación y la transparencia. Y, por descontado, la cooperación entre todas las partes implicadas.

Colaboración y alianzas, garantía de futuro

Ante este escenario, debemos seguir anticipándonos a los retos, concretando soluciones y aplicando capacidad de gestión. Debemos seguir actuando, con optimismo, esfuerzo y compromiso, poniendo en marcha hitos e iniciativas.

Vivimos un momento crítico para el futuro del planeta, en el que la emergencia climática, la recuperación económica tras la pandemia y la lucha contra las desigualdades son objeto y fuente de incertidumbres que alcanzan al conjunto de la sociedad.

La cooperación es vital para afrontar con éxito el reto de la sostenibilidad global. La sociedad, cada vez más, exige que las administraciones y las empresas sigamos trabajando juntas para dar respuesta y materializar soluciones que contribuyan al progreso social y a la mejora de la calidad de vida de las personas.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe**Anexos**

Somos Agbar

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

2-1; 2-6

La actividad del Grupo Agbar ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad. Ha formado parte importante de los 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, con un ambicioso propósito: la transformación ecológica.

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.

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.

Presencia de Agbar en el mundo



155
años de historia



13.384
personas trabajadoras

España
11.301

Chile
2.083



Unos **21 M**
de personas abastecidas

España
13 M

Chile
8 M



Más de **1.100**
municipios servidos

España



9 M
de clientes servidos

España
7 M

Chile
2 M



827
plantas de tratamiento

España
793

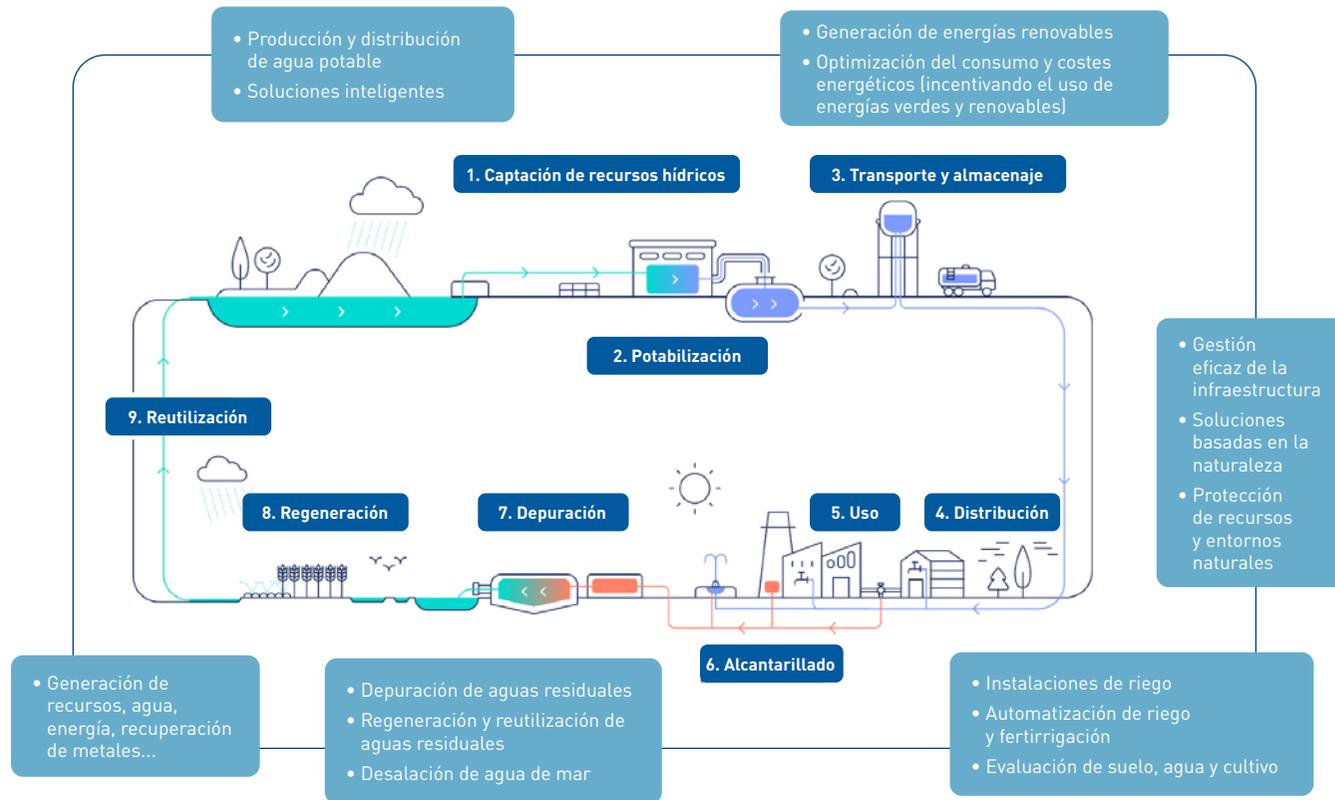
Chile
34

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

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).

Agbar, como referente en el desarrollo de soluciones y la prestación de servicios de gestión del agua, tanto para cliente público como privado,

se estructura alrededor de diferentes ámbitos de actividad relativos al agua: gestión del ciclo integral del agua, servicios medioambientales (laboratorios de calidad, soluciones digitales y consultoría medioambiental), riego y agricultura, y todo ello a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, economía circular y bajas emisiones de CO₂.



Valor económico distribuido
1.635,5 M€
 de valor compartido
5% accionistas y entidades financieras
23,1% capital humano
0,4% inversión social
5,9% impuestos
65,6% costes operativos

España

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Gobernanza

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Acción ambiental

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Compromiso con la sociedad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

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

2-1; 2-2; 2-6

OPERADORAS				ACCIÓN SOCIAL		TECNOLÓGICAS	
SERVICIOS TRANSVERSALES				INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y CONOCIMIENTO			
Plataforma de servicios							
				Motor de transformación			

ANEXOS

- Abastecimiento y saneamiento (España)
- Magnitudes económico-financieras (España)

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe**Anexos**

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas provee servicios integrales ambientales y sanitarios. Cada una de sus filiales cubre un ámbito de acción que permite responder en forma adecuada a un contexto climático que se ha vuelto desafiante para la gestión de los recursos hídricos.

FILIALES SANITARIAS

El objetivo de estas empresas del Grupo es producir y distribuir agua potable a la población que habita en las áreas concesionadas, completando el ciclo del servicio con la recogida, tratamiento y disposición final de aguas servidas, y posteriormente, mediante la generación de recursos del proceso de tratamiento.



FILIALES DE SERVICIOS AMBIENTALES

Son compañías orientadas a apoyar la gestión principal del Grupo Aguas Andinas, a través de servicios complementarios del negocio sanitario: tratamiento de residuos industriales líquidos (riles), operación logística y venta de materiales, desarrollo e implementación de servicios con una componente tecnológica y de innovación, análisis de laboratorio y desarrollo de proyectos energéticos relacionados con empresas sanitarias, entre otros.



Infografía extraída del [Reporte Integrado de Aguas Andinas](#).

Destacados 2022

Enero

- En **España**, Agbar y la Fundación ONCE se unen para fomentar el empleo de las personas con discapacidad.
- En **Chile**, Aguas Andinas obtiene la recertificación de la Norma Chilena 3262, sobre igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, y amplía su alcance a las biofactorías y a todas las agencias comerciales.

Febrero

La sociedad Veolia Environnement finaliza el proceso de adquisición del total de las acciones de Suez S.A., anterior accionista del Grupo Agbar. La sociedad holding en España, Agbar, S.L.U., opera como sociedad dominante del Grupo Agbar.

- En **España**, se adjudica a Aquambiente el contrato de Operación y Mantenimiento de las EDAR del Alberche en la Comunidad de Madrid.

Marzo

- En **España**, se adjudica a Aquambiente el contrato de Operación y Mantenimiento de la EDAR La China (Madrid).
- La adjudicación de 43 licitaciones públicas en el último año consolida a Logistium como líder de su sector.
- En **Chile**, comienza la operación de tratamiento de nitratos en El Trebal.

Abril

- En **España**, Agbar se une a la "Alianza País Pobreza Infantil Cero" del Gobierno de España, que tiene como objetivo luchar contra las desigualdades y la pobreza que afectan a niños, niñas y adolescentes en nuestro país.
- En **Chile**, Aguas Andinas concreta la internalización de sus dos biofactorías, cuya gestión antes estaba externalizada.
- Aguas Andinas y el municipio de Lo Barnechea firman un acuerdo de producción limpia con foco en la eficiencia hídrica.

Septiembre

- En **España**, varias iniciativas del Grupo Agbar están reconocidas en el World Water Congress en Copenhague:
 - el proyecto de colaboración público-privada "Gavà Circular", en los IWA Project Innovation Awards.
 - reconocimiento de Aigües de Barcelona como "Climate Smart Utility", en los IWA Awards.

Mayo

- En **España**, la aplicación de la inteligencia artificial transforma el modelo de gestión del ciclo del agua de Agbar.
- Desde Agbar se avanza hacia la descarbonización con el impulso de las energías renovables.

Octubre

- En **España**, el programa Contigo recibe varios reconocimientos, entre los que destaca el "Elegido Servicio de Atención al Cliente del Año", dentro de la categoría de empresas suministradoras de agua, en el certamen de los líderes de servicio de Sotto Tempo.
- La Escuela del Agua cumple 10 años de trayectoria y es referente en el ámbito educativo del agua y el medio ambiente.

Junio

- En **España**, se consolida la Junta General de Grupos de Interés como instrumento de rendición de cuentas y escucha activa, con especial foco en los criterios ESG.

Agosto

- En **Chile**, se inauguran los pozos de Cerro Negro - Lo Mena, que aumentan a 37 horas la autonomía de suministro.

Julio

- En **España**, se inaugura un nuevo centro Dinapsis en Barcelona, especializado en resiliencia y compromiso social, que refuerza la red de hubs –una decena en todo el territorio español– para la transformación digital del Grupo.
- Agbar, Inveready y CDTI invierten 3,6 M€ en Crea-tech Solutions para impulsar la digitalización en las plantas de tratamiento de agua.

Diciembre

- En **Chile**, se concreta la ampliación de la planta de producción de agua potable de Padre Hurtado.
- Aguas Andinas participa en el encuentro COP 27 Global Impact en Chile.

Nuestra hoja de ruta



Un año marcado por la incertidumbre

Al impacto que, durante más de dos años, ha tenido la pandemia de la COVID-19 en la salud, la sociedad y la economía, se suman las cada vez más crecientes crisis humanitarias, 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

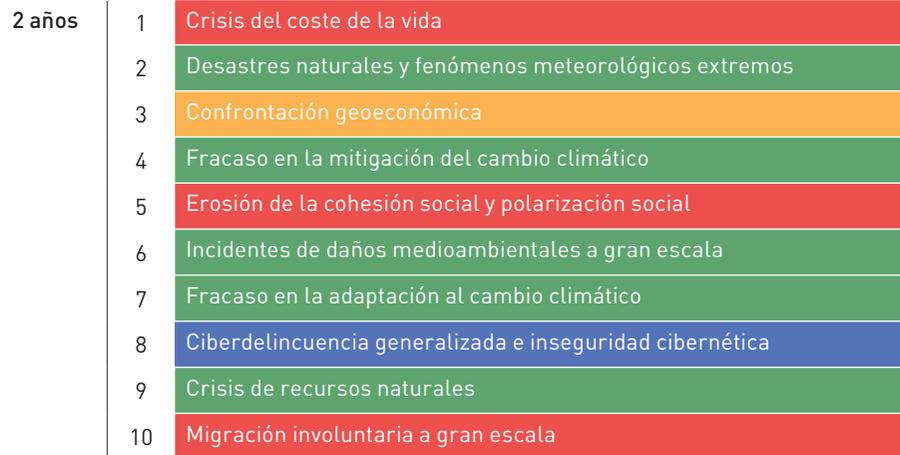
en todo el mundo. Se trata pues, de un cúmulo de factores que interactúan entre ellos de forma compleja e impactan a escala global, pero de modo especial en los países y áreas menos desarrolladas.

Todo ello nos aboca, una vez más, a una incertidumbre económica y geopolítica que va en aumento y que pone de relieve, más si cabe, la 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.

Los diez riesgos más severos a nivel global



Categorías de riesgo

■ Económico

■ Medioambiental

■ Geopolítico

■ Social

■ Tecnológico

Los efectos socioeconómicos derivados de la guerra de Ucrania figuran 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.

Los criterios ESG

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

De este modo se facilita dar respuesta a los factores que influyen en estos riesgos, 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 luchar contra el cambio climático 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** en materia de sostenibilidad, que crea el marco para que las organizaciones velen por el cumplimiento en toda la cadena de valor.

Los factores ESG –resultado de la adaptación de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD)– sirven de guía a la hora de establecer estrategias sostenibles.



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



SOCIAL:

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



GOVERNANCE:

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

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe**Anexos**

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) del mismo modo que en su calidad; y, como consecuencia, en la salud de los ecosistemas y en la de las personas.

Los riesgos climáticos y las catástrofes naturales, así como los con-

flictos geopolíticos y las crisis que de ellos se deriven, van a estar cada vez más presentes. Por ello, la colaboración público-privada se erige como una estrategia fundamental para abordarlos. En Agbar estamos convencidos de que las iniciativas para llevar a cabo una transición hacia modelos más respetuosos con el medio ambiente deben ir acompañadas de políticas que pres-ten especial atención a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

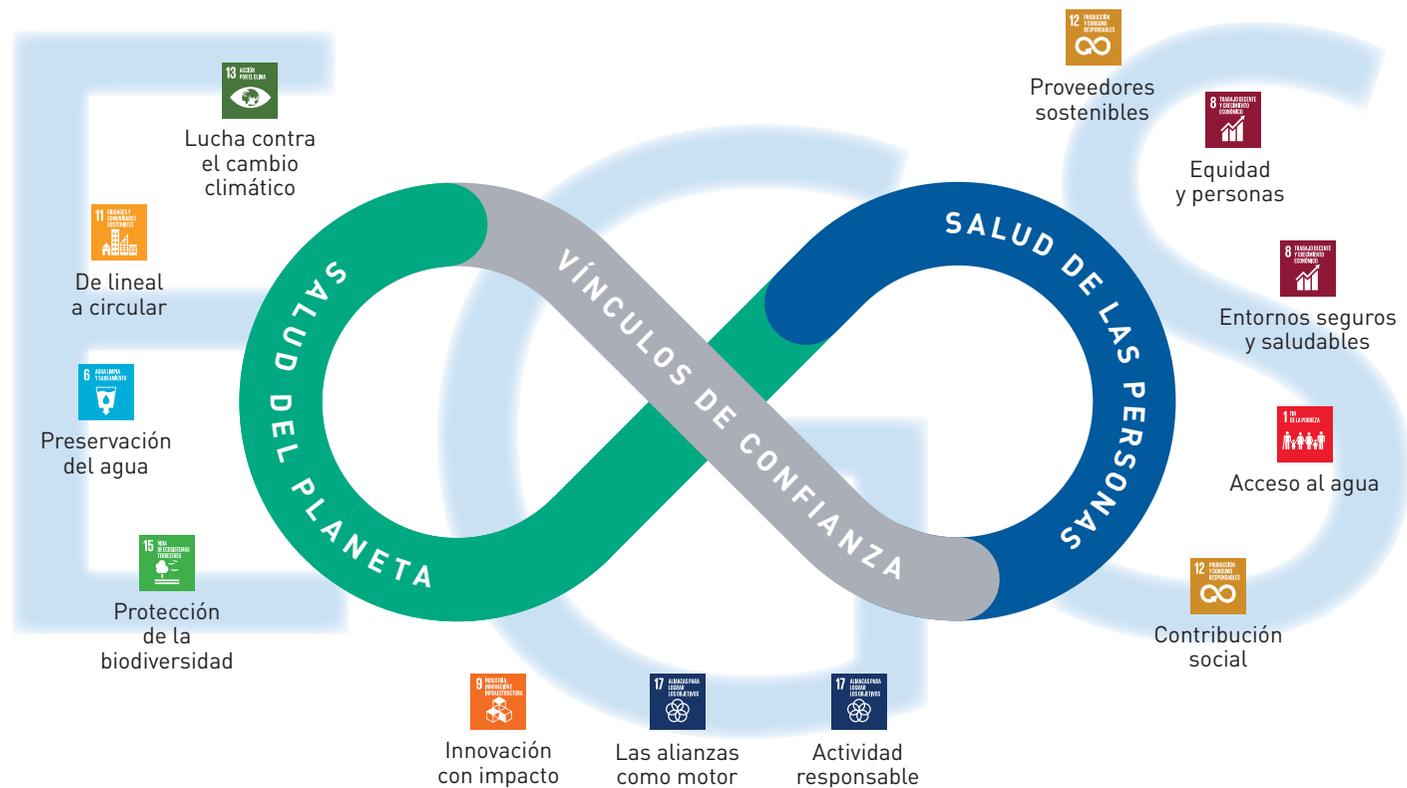
En Agbar llevamos a cabo una actividad responsable con el medio ambiente, estableciendo alianzas que nos permiten ser el motor de una transformación basada en la innovación, y que tiene la salud del planeta, las personas y la sociedad en general en el centro de su estrategia.



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Por todo ello, en **España**, con el impulso de la Global Strategy Office, y después de haber llevado a cabo una escucha activa con nuestros grupos de interés –mediante un análisis de doble materialidad– hemos reforzado nuestros 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 nuestros grupos de interés internos y externos, haciendo especial hincapié en nuestra cadena de valor.



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 proponemos iniciativas como la creación de un centro de operaciones climático, referente en gestión eficiente del agua y cambio climático en el sur de Europa; nuestro modelo de biofactoría, como ejemplo de solución basada en la naturaleza y la colaboración, o el fomento de un ecosistema de innovación mediante nuevas actividades vinculadas al ciclo del agua.

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

Garantizar la salud de las personas

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En Agbar trabajamos para garantizar el acceso al agua como fuente de salud, y lo hacemos a través de fondos y tarifas bonificadas para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, para la reconstrucción social del país, trabajamos para reforzar nuestras políticas y sistemas con el objetivo de fortalecer una diligencia debida en sostenibilidad y, en particular, en derechos humanos dirigida a potenciar la diversidad, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la inclusión, así como el desarrollo del talento.

Seguimos 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, contamos con herramientas tan esenciales como la innovación, la digitalización y las alianzas. Es imprescindible reforzar los acuerdos y la cooperación entre instituciones, además de promover la colaboración público-privada como elemento clave para un crecimiento y desarrollo sostenibles.

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

Mediante ejercicios de escucha activa y análisis de doble materialidad con nuestros grupos de interés, conocemos de primera mano sus expectativas, compartimos conocimiento e inquietudes, y cooperamos para dar respuesta eficaz –con enfoques ambiental, económico y social– a los retos que se nos plantean, haciendo especial hincapié en aquellos que tenemos con nuestra cadena de valor, concretamente con nuestra cadena de suministro.

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

Gobernanza

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Acción ambiental

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Compromiso con la sociedad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

En Chile, el Grupo Aguas Andinas en concreto 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 cambio climático.



Infografía extraída del [Reporte Integrado de Aguas Andinas](#).

Gobernanza					Acción ambiental				Compromiso con la sociedad							
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos

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, al tiempo que se alinea con los criterios de la economía circular y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por la ONU para el año 2030. Para materializar este plan, estableció una hoja de ruta 2021-2024, abordando nuevas temáticas vinculadas con la problemática social chilena y acciones más profundas en contra del cambio climático, entre otras materias.



Resiliencia

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.

Objetivos:

- 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.



Inversiones Sostenibles

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.

Objetivos:

- 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.



Nuevas formas de liderazgo y trabajo

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.

Objetivos:

- 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.



Economía Circular

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.

Objetivos:

- Reducir y compensar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C.
- Conseguir la sostenibilidad energética, 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.



Digitalización e innovación

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.

Objetivos:

- 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.



Valor social positivo

Desafío:

Fortalecer las relaciones de confianza con las comunidades y colaborar con un acceso universal al agua potable, promoviendo instancias de diálogo comunales, la difusión de la acción climática y cuidado del agua, y apoyando iniciativas colaborativas de inversión social.

Objetivos:

- 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.

Infografía extraída del [Reporte Integrado de Aguas Andinas](#).

ANEXOS

- Gestión ambiental

Actividad responsable

Modelo de gobernanza

2-9; 2-14

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

Asimismo, el Consejo de Administración ejerce funciones de supervisión de la evolución de los negocios y de seguimiento periódico de los sistemas implantados para el control interno y gestión de riesgos.

El Consejo de Administración formula y aprueba las cuentas anuales y el informe de gestión de la sociedad. En dicho informe se hace mención, desde 2018, al Estado de Información no Financiera, que se somete a aprobación de la Junta de

Socios, tal como ocurre en el resto de las sociedades.

También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Socios que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

Durante el año 2022 la COVID-19 ha seguido afectando a la ciudadanía y, como ya ocurrió en 2020 y en 2021, nuestra gestión se ha distinguido por garantizar el suministro y saneamiento del agua y la seguridad de las personas en todo momento.



Organización de Agbar

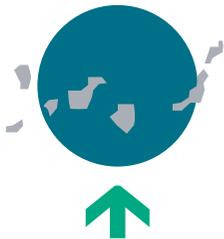
Agbar es referente en el desarrollo de soluciones y servicios medioambientales, tanto para cliente público como privado, y lidera la estrategia en materia de desarrollo sostenible, compromiso social y reconstrucción verde desplegada a través del Pacto Social en todas las geografías que conforman el Grupo. Agbar 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. Agbar actúa como motor de transformación y, como tal, integra servicios y funciones que permiten potenciar la innovación, sinergias y eficiencias en las mismas, con foco en la generación de valor en los distintos ámbitos geográficos.



Canarias



Cataluña



Aigües de Barcelona



España



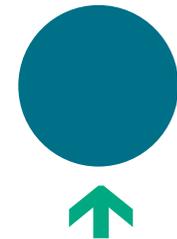
Latam



Aguas Andinas



Otros negocios



Servicios Operativos y Tecnológicos. Soporte Funcional

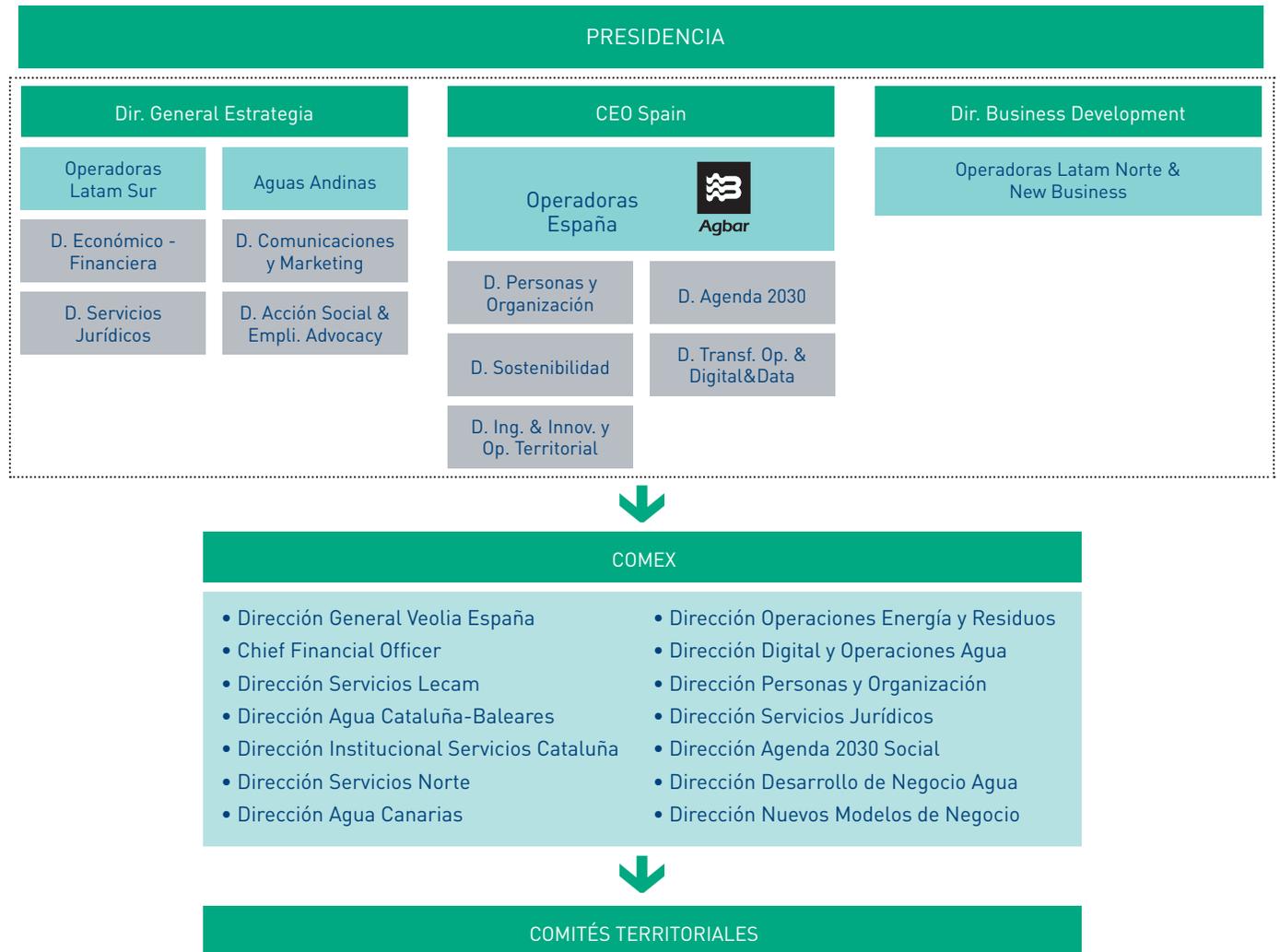
- Personas y organización
- Económico - Financiero
- Jurídico
- Comunicación y Marketing
- Sistemas de información
- Ingeniería y Tecnología
- Innovación
- Transformación digital
- Back Office Clientes
- Calidad del agua
- Sostenibilidad
- Acción social
- Seguridad
- Compras y Logística

Despliegue de la estrategia de desarrollo sostenible

2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-14

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

El Consejo de Administración de Agbar ha revisado y aprobado la estrategia de la compañía en materia de ESG.



Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

2-23; 2-26

Mediante el Código Ético reafirmamos nuestros valores esenciales:

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

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

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

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

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



Unos **3.600** profesionales formados en temáticas éticas de *compliance*.

España

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

Además, velamos por la adecuación de nuestro cumplimiento normativo y su evolución de conformidad con la normativa de aplicación, nuestros objetivos internos y los que adoptamos en el marco de las relaciones con nuestros grupos de interés, incluidos nuestros accionistas.

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, con sesiones a las que han asistido 501 profesionales.

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

- Realización de un diagnóstico de potenciales riesgos penales, controles existentes y plan de actuación resultante.
- Normativa (políticas, protocolos y procedimientos) en relación con el cumplimiento ambiental, fiscal, riesgos de corrupción y tráfico de influencias, tratamiento de conflictos de interés, pautas para entrega o aceptación de atenciones, prevención de blanqueo de

capitales, entre otras, y específicamente:

- Política de relación con autoridades y funcionarios públicos
- Política de actuación en el sector privado y conflictos de interés
- Política de patrocinio y mecenazgo (actualizada en 2022)
- Política de cumplimiento ambiental (actualizada en 2022)
- Política de cumplimiento fiscal
- Política de seguridad de la información y uso de las TIC
- Política de gestión de conflictos de interés (actualizada en 2022)
- 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.

Derechos humanos en Agbar

En marzo de 2022, anticipándose a la nueva Directiva Europea en materia de diligencia debida, Aigües de Barcelona aprobó su nueva política de derechos humanos, y en octubre de 2022 constituyó el Comité de Derechos Humanos de la compañía. El Grupo Aguas Andinas dispone también de una política de derechos humanos.

El compromiso de Agbar por los derechos humanos se manifiesta también a través de nuestra adhesión –desde 2008– al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a nuestra declaración de cumplimiento de sus 10 principios.

Asimismo, se prevé llevar a cabo un análisis de lo establecido en la directiva de diligencia debida de manera que se refuercen nuestras políticas y procesos y en particular en la cadena de valor, avanzándonos a lo que establece la directiva de reporte y la taxonomía.



2-26

En el contexto de la toma de control de la compañía por parte del Grupo Veolia, el 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 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.

Actualización de políticas existentes (patrocinio y mecenazgo, gestión de conflictos de interés, procesos de debida diligencia de terceros, etc.).

Despliegue de un curso *online* obligatorio de formación para unas **2.460 personas empleadas en España.**

Difusión del canal de denuncias Whispli, del Grupo Veolia, complementario a los ya existentes.

Nuestro canal de denuncias

Todas las comunicaciones son confidenciales y se analizan siguiendo el procedimiento establecido y de conformidad con la normativa en materia de protección de datos personales, preservando la diligencia debida sobre todas las comunicaciones recibidas, incluidas las anónimas. El informe anual que el Comité de Ética y Cumplimiento y/o el Compliance Officer ponen a disposición del órgano de gobierno de la entidad incorpora, junto con el resto de las actuaciones en materia de ética y cumplimiento, un resumen de actividad en relación con investigaciones realizadas, así como posibles medidas, 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.



Sistema integrado de gestión de riesgos

2-13

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

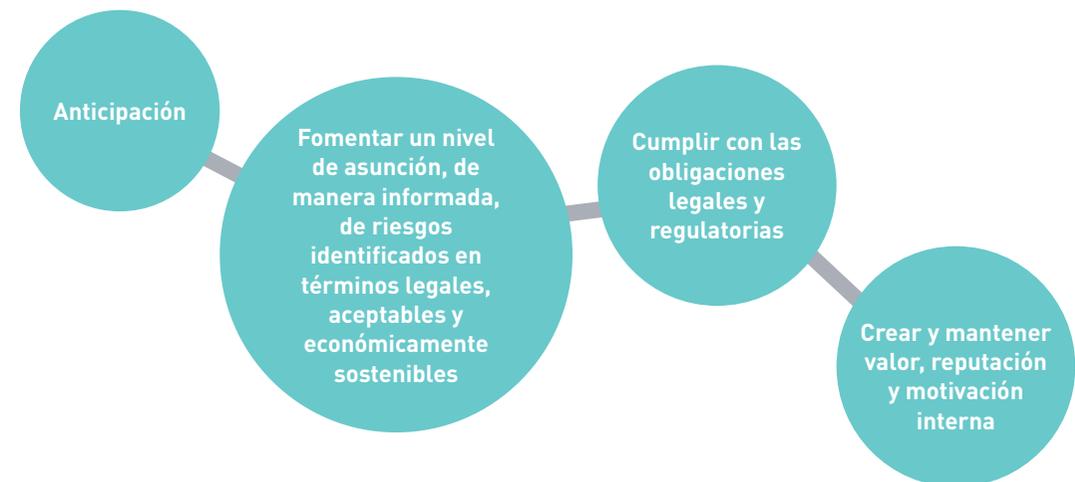
de acción, que es implementado y supervisado por la dirección de la compañía.

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 nos enfrentamos en el ejercicio de nuestra actividad, y va más allá de la perspectiva puramente económica, considerando todos los riesgos y oportunidades que puedan existir en relación con el medio ambiente, la sociedad, la gobernanza y la estrategia. Asimismo, se establecen los planes de acción necesarios para controlar, mitigar o eliminar los riesgos detectados.

La gestión de riesgos desde esta perspectiva permite:



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 (menor consumo de agua) por coyunturas económicas adversas.
- Cambios en la normativa aplicable que pueden encarecer los costes de las actividades.
- Captación y retención del talento para ejecutar los procesos de transformación existentes en el Grupo.
- Reducción de los plazos de actuación, debido al contexto de urgencia climática.

Financieros

- Fluctuaciones de los tipos de cambio y de interés.
- Impago de clientes.
- Incremento del precio de materias primas y energía derivado de la situación geopolítica actual.

Operativos

- Menor disponibilidad y calidad de agua para el suministro a causa de la sequía, que aumenta los costes de producción y distribución.
- Desastres naturales (inundaciones, terremotos, incendios forestales...) cada vez más frecuentes e intensos.
- Riesgos relacionados con la continuidad de negocio o con la seguridad y salud de las personas trabajadoras.
- Incremento de ataques y amenazas exteriores que afectan a la ciberseguridad, 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 negli-

gencia. 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.



ANEXOS

- Gobernanza (España)
- Anticorrupción
- Derechos humanos
- Certificaciones

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

11. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio

 **MATERIALIDAD**

Las alianzas como motor



Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

Contribuimos a los ODS

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



Participamos activamente en unas **264** asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.

Las alianzas constituyen un motor social, ambiental y económico; por ello, son un eje fundamentales en nuestra estrategia empresarial. Nos permiten, además, generar vínculos de confianza con nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia.



Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe**Anexos**

Las alianzas, nuestra forma de trabajar

2-29

En Agbar contamos con la experiencia, la capacidad y el conocimiento relativo al ciclo integral del agua, y apostamos por las alianzas con diferentes grupos de interés para unir esfuerzos y avanzar hacia un modelo económico y social basado en la reconstrucción verde, la solidaridad y la cooperación que haga posible una recuperación económica sostenible y justa.

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



En **España**



Generando vínculos de confianza

2-29

Plan de Diálogo 2022

Nuestro Plan de Diálogo contempla iniciativas para promover las alianzas con nuestros grupos de interés con el objetivo de reforzar el desempeño en clave ESG.

Mediante una colaboración con ITeC (Instituto de Tecnología de la Construcción), queremos obtener información detallada del impacto de nuestra actividad. Todo ello con el objetivo de poner en valor nuestro compromiso para con nuestros grupos de interés y apostar por modelos que combinen la digitalización con la preservación del medio ambiente.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Soluciones hídricas para la comunidad

En abril de 2022, Aguas Andinas y el municipio de Lo Barnechea firmaron un acuerdo de producción limpia con foco en la eficiencia hídrica. La Agencia de Sostenibilidad y Cambio Climático de Corfo, el Ministerio del Medio Ambiente, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Red de Colegios SEDUC y Fundación Chile participan también en esta iniciativa, que contempla cuatro metas y 14 acciones destinadas a disminuir los consumos de comercio, colegios y juntas de vecinos, entre otras organizaciones de la comuna. Se prevé elaborar un catálogo de soluciones hídricas aplicables a dicha comuna –con costos, especificaciones técnicas, proveedores y fuentes de financiamiento– y una guía para la medición de la huella hídrica escolar.

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

Desde Agbar seguimos impulsando el Pacto Social en los municipios donde tenemos presencia. A través de este modelo, contribuimos a un sistema más sostenible, resiliente, igualitario e inclusivo.

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

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

El Pacto Social se fundamenta en la colaboración público-privada y otorga un papel esencial a la empresa como parte de la solución, siempre dentro del marco de actuación establecido por la Agenda 2030 de Naciones Unidas. 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. Durante el año 2022 se han llevado a cabo acciones de los diferentes planes propuestas por las mesas. Un ejemplo es el programa de formación para el Empleo Verde impulsado desde Aigües de l'Horta.

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), centradas en concretar los proyectos propuestos en 2021.



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------

Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular
-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------

Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Proyecto Territorio Social

El Proyecto Territorio Social es un programa de Aigües de Barcelona que impulsa la creación de iniciativas de transformación social en el territorio, siguiendo las premisas del Pacto Social. Este proyecto propio, de alto impacto social cualitativo, está cofinanciado por los ayuntamientos y otras administraciones. Su objetivo es luchar contra el paro de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, con una clara orientación a la mejora de sus oportunidades de empleo y la promoción del liderazgo comunitario.

Tras el inicio del programa, en 2022 se ha suscrito un acuerdo con la Diputación de Barcelona para impulsar proyectos e iniciativas sociales dirigidas a personas en situación de vulnerabilidad. Esta alianza se concreta en la colaboración en el programa Barris i Comunitats: motores de transformación social, impulsado desde la Diputación de Barcelona, así como otros proyectos sociales.

RECONOCIDOS POR...

El Pacto Social en Hidralia, ejemplo de gobernanza colaborativa

En la primera edición de los Premios a la Gobernanza Local, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) ha otorgado a Hidralia el Primer Premio en la Categoría Quinta por "El papel colaborativo de las empresas andaluzas respecto a las entidades locales".

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
- Social
- Gobernanza



Participamos activamente en unas **264** asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.

España
Unas 240

Chile
Unas 24



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------

Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular
-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------

Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Colaboración para la acción social

La estrategia de acción social que hemos desarrollado durante 2022 se enmarca en nuestro Pacto Social, especialmente a través de las mesas de ocupación de calidad y solidaridad, en las que participan entidades como Cruz Roja, Cáritas o Banco de Alimentos. Para poder asegurar un mayor impacto social trabajamos 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 en los valores de la compañía la acción social. Nuestra estrategia va orientada a impulsar el impacto social positivo de la compañía de forma transversal a través de programas de impacto, estratégicos y evaluables.

Para llevar a cabo estos programas, impulsamos 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.

“Empresas que ayudan”

En respuesta a la llegada a España de personas refugiadas de Ucrania, durante 2022 hemos colaborado con el programa “Empresas que ayudan”, impulsado por la Fundación CEOE, a través de la oferta de cursos de la Escuela del Agua dirigidos a personas refugiadas.

Agbar en la Alianza País contra la pobreza infantil

Agbar se ha suscrito a 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.



Colaboración con organizaciones clave

Durante 2022 hemos materializado alianzas con actores clave como, por ejemplo, Cruz Roja. En este caso se ha formalizado la alianza a través de un acuerdo marco de colaboración a fin de impulsar diversas acciones de solidaridad, además de promover el bienestar social y garantizar servicios de asistencia a las personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión. El acuerdo contempla, asimismo, la colaboración de Agbar con Cruz Roja en situaciones de emergencia o crisis humanitarias, tanto en España como en el resto de los países donde opera la institución humanitaria. Dicha colaboración incluye el apoyo a la difusión de los distintos proyectos de empleo y formación que Cruz Roja ofrece a colectivos vulnerables, así como otras campañas de sensibilización y voluntariado. Asimismo, el acuerdo marco formaliza las numerosas iniciativas que se venían realizando en los territorios.

Alianzas por la sostenibilidad

En 2022 el Grupo Aguas Andinas ha seguido liderando la mesa de Empresas Líderes por el ODS 6 sobre Agua y Saneamiento, de Pacto Global Chile. Además, ha firmado el compromiso de acelerar las acciones que realiza en línea con las disposiciones del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, y ha finalizado la integración de la estrategia corporativa a los principios del Task Force on Climate-related Financial Disclosure.

La compañía participa asimismo en las iniciativas Race to Zero y Race to Resilience, campañas globales respaldadas por la ONU.

Customer Counsel y Defensoría del Cliente, mediación para generar confianza

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, el Grupo dispone de una oficina –Customer Counsel, en España, y defensoría del cliente, en Aguas Andinas– que analiza, con objetividad y equidad, casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua.

La actuación mediadora del Customer Counsel y de la defensoría del cliente se basa en los principios de buena fe y confianza recíproca a fin de lograr acuerdos entre las partes. Son figuras independientes de las áreas de gestión del Grupo y velan por la objetividad en la mediación y la toma de decisiones. Asimismo, aseguran la transparencia y confidencialidad en su gestión. La función de esta figura no es tan solo la resolución de conflictos, sino también formular recomendaciones a Agbar para la mejora en la calidad del servicio. Una función adicional de estas figuras es promover el diálogo con los grupos de interés, en el entorno de clientes. Esta función se refleja en convenios de colaboración con entidades públicas y privadas de defensa de los consumidores.

Toda la información sobre su funcionamiento se puede consultar en la web: <https://www.agbar.es/clientes/customer-counsel/>



254
casos atendidos por el
Customer Counsel
89%
de los casos con acuerdo
consensuado

España



430
casos atendidos por la
Defensoría del Cliente

Chile

Diálogo y colaboración

2-28; 2-29; 2-30

En España establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. Así, estamos adheridos a más de 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, Confederación Española de Organización Empresariales, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, Red de Entidades Locales para la Agenda 2030 y la Comisión de Acción Social de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), 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.

Encuentros para fortalecer el diálogo

La Fundación Aquea ha puesto en marcha en 2022 Encuentros para la Biodiversidad, un espacio de diálogo donde se comparten actuaciones que fomentan la creación y conservación de ecosistemas perdurables. En cada entrega, de la mano de grupos de interés involucrados directamente en las iniciativas, se explican estas acciones y las consecuencias derivadas de las mismas, al tiempo que se reflexiona sobre nuevas oportunidades de futuro.

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

2. Colaboración público-privada
10. Interacción con los grupos de interés

MATERIALIDAD

Innovación con impacto



Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas

Contribuimos a los ODS

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



Más de
36,4 M€
invertidos en I+D+i.



466
proyectos de I+D+i de
ejecución directa.



76%
de la inversión
destinada a proyectos
de digitalización,
ambientales y sociales.

La innovación es el motor que nos mueve en la búsqueda de nuevas soluciones para cuidar de los recursos y del entorno.

Creamos soluciones innovadoras que nos acercan al futuro basadas en la colaboración público-privada, para dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Gobernanza

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------

Acción ambiental

Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad
----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------

Compromiso con la sociedad

Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

La innovación nos permite alcanzar nuevas soluciones, asegurando que se consiguen de una manera rápida (*agile*), orientada a la ciudadanía (*customer centered*) e integrando conocimiento externo (*open*). Con estos valores como punto de partida, nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones novedosas que integren el talento de la organización con el talento externo. La

innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de *start-up*, administración pública y otras empresas. Un motor que, además, nos permite seguir siendo líderes en el ámbito del ciclo integral del agua y de los servicios medioambientales, y que constituye la base de nuestro compromiso como proveedores de tecnologías y conocimiento.

Nuestro objetivo es ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno:

Contribuyendo

al desarrollo de nuevos productos y servicios, basados en la última tecnología disponible. El trabajo exploratorio, la flexibilidad y capacidad de adaptación, y la generación de resultados en plazos cortos dirigen nuestra forma de trabajar.

Capturando

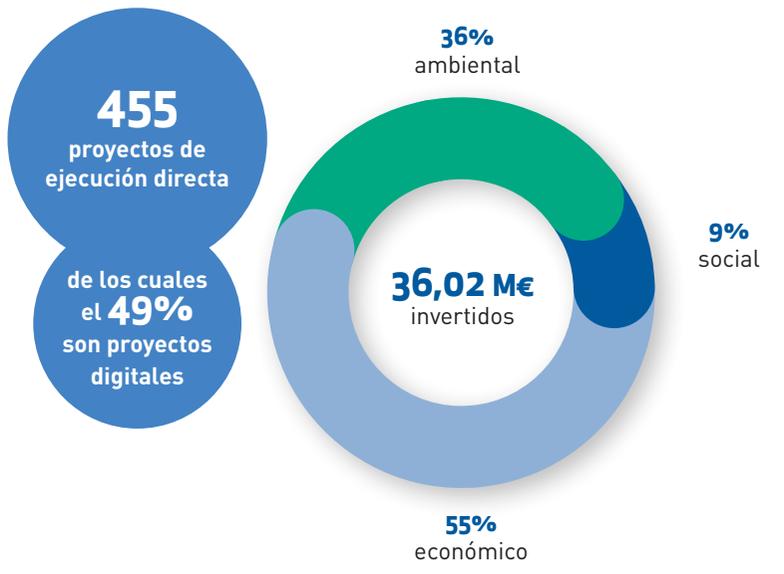
conocimiento, para difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas que tenemos a nuestra disposición. Realizamos vigilancia tecnológica y concreción de pruebas piloto de las tecnologías que se quieran integrar.

Transformando

las actividades y apoyando las iniciativas de digitalización, con la finalidad de mejorar el rendimiento de las instalaciones.



Gobernanza					Acción ambiental				Compromiso con la sociedad							
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos



Gestión de la innovación en Aguas Andinas

Un escenario mucho más restrictivo en recursos hídricos y una sociedad cada vez más demandante en calidad y continuidad de servicio exigen buscar soluciones innovadoras. Por ello, en Chile aplicamos un sistema de gestión de la innovación enfocado a los recursos hídricos, cambio climático, resiliencia, desarrollo sostenible, legitimidad social y calidad de vida de los habitantes de Santiago, recogido en una serie de iniciativas en curso que incorporan nuevas tecnologías para mejorar o potenciar estos ámbitos.



¿Qué nos diferencia?



Colaboración público-privada para generar soluciones tecnológicas avanzadas

Cetaqua

Cetaqua es el resultado de un modelo pionero de colaboración público-privada, orientado a anticipar las necesidades de las empresas, los distintos sectores productivos y la sociedad en su conjunto, a fin de proponer nuevas soluciones de I+D+i que aseguren la sostenibilidad y eficiencia del ciclo del agua, teniendo en cuenta las necesidades territoriales. El primer centro Cetaqua se inauguró en Barcelona en 2007 y, tras la puesta en marcha de los centros de Galicia y Andalucía,

en 2015 llegó a Chile, fruto de la colaboración entre Veolia Chile, Aguas Andinas, la Universidad Técnica Federico Santa María (USM) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. El modelo integra Administración, universidad y empresa, y se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y al medio ambiente, con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad.

Cetaqua cuenta con centros en Barcelona, Galicia, Andalucía y Chile, desde donde se desarrolla la innovación de forma transversal. Cuatro entidades que son independientes pero que participan de una misma estructura, comparten estrategia y trabajan en colaboración unas con otras.



Biofactoría y recuperación de recursos

Gestión de infraestructuras críticas y resiliencia

Gestión de recursos hídricos

Sostenibilidad ambiental, económica y social

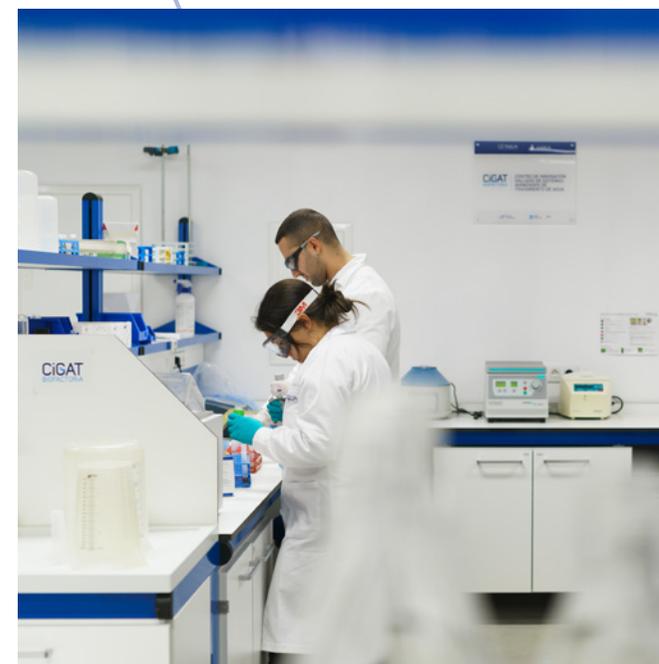
Agua 4.0



Colaboración con *start-up* y centros tecnológicos:

103 proyectos.

España



Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Dinapsis

En Agbar apostamos por la transformación digital de las operaciones y procesos en el ámbito de la gestión del ciclo integral del agua y de la salud ambiental. Por ello, a través de la red de hubs Dinapsis, ofrecemos colaboración y soluciones innovadoras a las administraciones, las industrias y la ciudadanía para lograr territorios más sostenibles en su hoja de ruta hacia la transición ecológica para alcanzar los objetivos de la Agenda 2030.

Dinapsis ofrece soluciones digitales enfocadas en tres áreas:

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

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

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



INNOVAMOS CON...

Nuevas tecnologías para la gestión de activos

Aguas Andinas posee una cartera de 12 iniciativas que contemplan la incorporación de nuevas tecnologías. En 2022, tres de ellas han superado la fase de validación y han sido aprobadas para su uso generalizado en la gestión de activos de la compañía.

- **Diagnóstico de suciedad en colectores con tecnología acústica**, que permite evitar el 45% de la limpieza gracias a la detección acústica y localización de obstrucciones.
- **Desobstrucción de colectores con sistema de rotavarrillas**, que permite aumentar la capacidad máxima de los trabajos de desobstrucción.
- **Inspección de acueductos con robots sumergibles**, que permite realizar inspecciones en conductos de acceso muy complejo y sin interrumpir el suministro de agua potable.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Los hubs Dinapsis permiten crear potentes ecosistemas y alianzas generando fuertes vínculos con *start-up*, centros de emprendimiento y universidades a fin de conocer las tecnologías con las que trabajan, co-crear conjuntamente y generar soluciones que contribuyan a una mejor calidad de vida de las personas. En este sentido, destacan varias iniciativas impulsadas por Dinapsis:

- **Dinapsis Open Challenge**, programa de innovación abierta que busca conectar a emprendedores y *start-up* con el ecosistema de innovación de un territorio, incluyendo administraciones públicas, asociaciones y empresas. Permite detectar las tecnologías e iniciativas óptimas para complementar los servicios de Dinapsis que den respuesta a los retos concretos de ese territorio.
- **Hackathons sobre IoT con universidades y estudiantes**. El objetivo es encontrar nuevas utilidades para las tecnologías, como la red de comunicaciones que dota a los contadores de la capacidad de emitir, y buscar nuevos usos y aplicaciones para las mismas, con el fin de mejorar el servicio a la ciudadanía.
- **Dinapsis Digital Paper**, la revista digital de Dinapsis donde se recogen las últimas y más disruptivas tendencias tecnológicas, digitales y los proyectos insignia en las que estas se materializan.

INNOVAMOS CON...

Joint Lab CVC-Cetaqua

La inteligencia artificial en general, y la visión por computador en particular, han demostrado tener un enorme potencial para ofrecer soluciones prácticas, eficientes y con un gran poder transformador de las operaciones.

A fin de contribuir a que el ciclo del agua sea un vector clave en la transformación digital y ecológica del entorno, Cetaqua y el Computer Vision Center (CVC) crearon en 2021 un Joint Lab, iniciativa de innovación abierta para avanzar en la investigación aplicada y la transferencia en uno de los ámbitos más activos de la inteligencia artificial. La aplicación de la visión por computador en ámbitos como la monitorización inteligente de procesos en plantas de agua o el seguimiento del estado de espacios naturales plantea un escenario de grandes retos y oportunidades que se abordarán en el marco de esta colaboración.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Compra pública de innovación

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

de forma positiva tanto en el sector público-privado como en las regiones y eliminando uno de los frenos más importantes de la innovación: la paradoja proveedor-comprador.

Desde 2017, Agbar ha participado en más de 30 proyectos de CPI, en los que las administraciones públicas manifiestan la necesidad de abordar diversos retos relacionados con el agua y el medio ambiente, como la gestión de espacios naturales o el control avanzado de los vertidos industriales. En 2022 hemos sido adjudicatarios de los tres lotes de compra pública precomercial de Augas de Galicia, donde desarrollaremos los siguientes retos: 1) Sistema integral de información hidrológica; 2) Capacidades de adaptación al cambio climático, y 3) Economía circular en el ciclo integral del agua.

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

7. Innovación y uso de tecnologías inteligentes

6. Digitalización

MATERIALIDAD



Gobernanza					Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos	
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Lucha contra el cambio climático



Lideramos la lucha contra el cambio climático

Contribuimos a los ODS

En 2022 hemos reducido en un 97,3% las emisiones derivadas del consumo eléctrico, por encima de nuestro objetivo del 90%.

Con este hito contribuimos al ODS 13 "Acción por el clima", poniendo el foco en la meta 13.a.



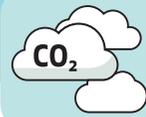
Huella total (alcances 1, 2 y 3):
778.275 t CO₂ eq



El **84%** de la electricidad comprada tiene origen verde.



El **8%** de la energía de energía eléctrica consumida es renovable autogenerada.



Reducción de huella de carbono (alcances 1 y 2) con respecto al año base 2019:
-26%



14,87 GWh generados y vendidos de energía renovable.

En Agbar luchamos contra el cambio climático en nuestra actividad y colaboramos a aumentar la resiliencia y la adaptación de las ciudades a los efectos del cambio climático.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

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

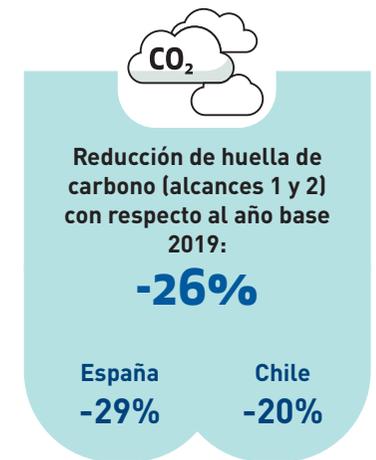
También en la línea de la descarbonización se inscriben los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021 (COP26). Así, se establecieron por primera vez acciones sectoriales concretas para 2030 con el fin de reducir de forma notoria el uso 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.

Inventario de gases de efecto invernadero (t CO₂ eq), 2022

España - Grupo Aguas Andinas	
Emisiones directas (Alcance 1)	277.181
Emisiones indirectas (Alcance 2)	82.847
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	418.247
Total	778.275



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

Taxonomía europea de inversiones

El Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, conocido como "Reglamento de Taxonomía", tiene por objeto establecer un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

La Taxonomía ha sido diseñada a fin de dirigir los flujos de capital hacia las actividades sostenibles y facilitar el cumplimiento de los objetivos que se ha fijado la UE.

Las "inversiones medioambientalmente sostenibles" son, según el Reglamento, aquellas que financien una o varias actividades económicas que puedan, a su vez, considerarse medioambientalmente sostenibles.

Una actividad económica puede responder a uno o varios de los objetivos de la Taxonomía, si está recogida en alguno de los reglamentos delegados que se desarrollarán a posteriori para cada objetivo.

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

A través de nuestra propia estrategia, establecemos diferentes ejes a partir de los que hemos 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.
- Comprar 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.

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

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



Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos	
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables



Mitigación

Nuestra estrategia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, responsables del cambio climático, 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 nuestra apuesta por avanzar hacia una transición energética del planeta, buscamos incrementar la generación de energías renovables y promovemos 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 de energía renovable

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, y su gestión suponía un importante problema ambiental. Algunas de es-

tas EDAR generan biogás a partir de dicho residuo, rico en materia orgánica, y 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 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 nuestra huella es preciso reducir el consumo energético, por lo que promovemos acciones que mejoran la eficiencia energética de nuestros activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro de energía y costes. La implantación de la ISO 50001 es una muestra del compromiso de Agbar con la eficiencia energética y la mejora continua, y conlleva un enorme valor añadido por la reducción en el consumo de energía, los costes financieros asociados y la reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

RECONOCIDOS POR...

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.

Proyectos, impactos y vías de descarbonización



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Consumo energético (GWh), 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 ¹	49	9	58
Gasolina flota ¹	12	1	13
GLP flota ¹	1	-	1
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)²	312	301	613
Consumo de electricidad comprada	1.075	303	1.378
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás³	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. 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

2. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³ en el caso de España y de 6,21kWh/Nm³ en el caso del Grupo Aguas Andinas.

3. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.



El **84%**
de la electricidad
comprada tiene origen
verde

España
88%

Chile
67%



INNOVAMOS CON...

Distrito Digital Alicante

Adicionalmente a la red de hubs, Cetaqua ha dinamizado el Distrito Digital Alicante, un proyecto de la Generalitat Valenciana para el impulso digital y tecnológico que tiene por objetivo organizar y desarrollar un programa de retos internacionales de innovación abierta, a fin de ampliar las alianzas en la búsqueda de soluciones tecnológicas relacionadas con el cambio climático.

Reducir, calcular, compensar

La Fundación Aquae lleva a cabo el proyecto "Sembrando Oxígeno", cuyo objetivo es reducir las emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera a través de la plantación y siembra de árboles en zonas que han sufrido un incendio o pérdida de masa forestal.

En 2020 Aquae se convirtió en la única fundación privada con el triple sello Calculo+Reduczo+Compensar, otorgado por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En 2022 ha realizado dos nuevas plantaciones: una en Aragón y otra en Galicia, en donde el año pasado ya se recuperaron más de 10.000 metros cuadrados de monte en la localidad de Muñíos. Este año se han plantado más de 2.500 nuevos árboles con los que se estima compensar en los próximos 30 años más de 600 toneladas de CO₂.

Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona ha puesto en marcha el Hub de Acción Climática, un espacio de codesarrollo y compromiso, abierto a la participación de los diferentes grupos de interés de la compañía, para alcanzar el reto colectivo de actuar frente a la emergencia climática, contribuyendo a la neutralidad climática y la resiliencia del territorio.

El lanzamiento del proyecto ha contado con la participación de más de 35 empresas proveedoras del ciclo integral del agua, que se han sumado al hub con el objetivo de contribuir a la consecución de la neutralidad en emisiones del territorio antes del 2050 y dar respuesta a la emergencia climática, en especial a la emergencia hídrica y de los recursos naturales.



13,47 GWh
de energía verde inyectada a la red eléctrica, lo que evita
2.804 t CO₂ eq

España



88%
de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de
75.000
hogares.

España



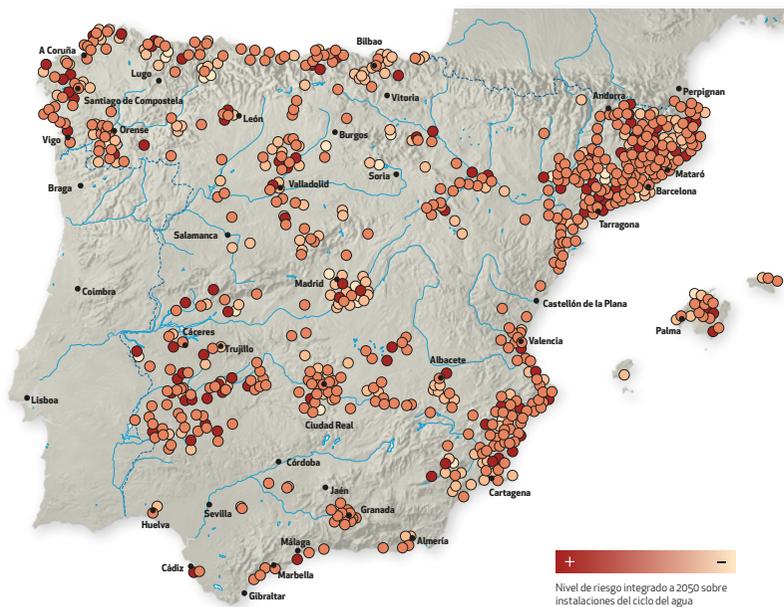
Adaptación

En **España**, la estrategia de adaptación de 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 de vulnerabilidades con la evolución del clima para determinar escenarios y riesgos y se ha trabajado en soluciones basadas en la naturaleza y en la regeneración de agua como elementos de mejora de la resiliencia de la ciudad y de la adaptación a los efectos del cambio climático.

En **Chile**, 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 condiciones, actuales y futuras, 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, contemplen 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.

La escasez de precipitaciones es 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.

Por otra parte, 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 hasta llegar a las 48 horas de autonomía en 2025; por ello, actualmente se encuentra en fase de construcción de infraestructura para alcanzar dicho objetivo.

Más información del Grupo Aguas Andinas en [este enlace](#).

INNOVAMOS CON...

Proyecto LIFE Baetulo

LIFE Baetulo es un proyecto piloto impulsado por el Consorcio formado por Aquatec, el Ayuntamiento de Badalona, el Área Metropolitana de Barcelona y Aigües de Barcelona, que cuenta con financiación europea y tiene como finalidad fomentar medidas de adaptación al cambio climático de zonas urbanas.

El proyecto pretende proporcionar una herramienta innovadora (un sistema de alerta temprana integrado y multirriesgo), aplicable y utilizable para cualquier ciudad o región con riesgos climáticos y con la que se puedan prever los efectos adversos del cambio climático, incluida la previsión y la alerta de todos los peligros climáticos que afectan a las zonas urbanas. Todo ello ha de permitir minimizar la exposición y la vulnerabilidad de sus habitantes, preservar las áreas urbanas y el medio ambiente.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Proyecto GUARDIAN

GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient fire Defence of the Interface Area) es una iniciativa financiada en un 80% por la Unión Europea que, mediante la utilización de agua regenerada, busca mejorar la resiliencia frente al fuego en la interfaz urbano-forestal del Parc Natural del Túria (Valencia). En el proyecto se ha diseñado e instalado un sistema de reutilización de aguas residuales urbanas avanzado, basado en las tecnologías de ozonización y biofiltración, que permite eliminar microcontaminantes orgánicos. El agua regenerada se transporta mediante una red de distribución de 11,5 km y 5 depósitos de 500 m³ para llegar a las 40 torres fijas que constituyen el sistema de defensa y prevención frente a incendios, protegiendo así a más de 15.000 personas y 2.000 hectáreas del entorno.

Además, durante el proyecto se han llevado a cabo acciones de sensibilización y educación de la ciudadanía sobre la prevención de incendios, trabajos de tratamientos silvícolas en 37 hectáreas, se han plantado más de 2.000 unidades de especies mediterráneas autóctonas de menor combustibilidad y se han instalado sensores en el suelo y en árboles para profundizar en el conocimiento hidrológico del monte.

Las alianzas entre entidades públicas, empresas privadas, pymes, universidades y centros tecnológicos ha hecho posible la financiación y desarrollo técnico de esta solución. En concreto, han colaborado los ayuntamientos de Riba-roja y Paterna, Hidraqua, Cetaqua, Medi XXI, la Universitat Politècnica de València y la Universitat de València.

Este proyecto finalizó en marzo de 2022 y ha sido reconocido en numerosas ocasiones por su contribución a la lucha contra los efectos directos del cambio climático. Así, por ejemplo, MITECO lo ha incluido como iniciativa de referencia en su Estrategia Nacional de Lucha contra la Desertificación.



8,1 GWh

ahorrados con medidas de eficiencia energética, equivalente al consumo anual de electricidad de unos

819

hogares.

España



Movilidad sostenible

La flota de vehículos ECO (eléctricos, híbridos e híbridos recargables) del Grupo es en 2022 de 1.583, lo que supone un 36% del total de nuestro parque móvil. Además, desde 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra flota de vehículos se han reducido en un 20%.

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



17,09%
de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico.

España

Impulso al vehículo eléctrico

El compromiso con la movilidad sostenible es parte de nuestro plan estratégico de transición ecológica, ya que contribuye a la reducción de emisiones y de la contaminación del aire.

En Aigües de Barcelona, la progresiva implantación del coche eléctrico a su flota de vehículos ha llegado en 2022 a 160 vehículos 100% eléctricos. La huella de carbono asociada a la flota es en 2022 de 227 t CO₂.

La estrategia de Aigües de Barcelona, que se fundamenta en contribuir de forma significativa al desarrollo sostenible del entorno metropolitano de Barcelona, pasa por la mejora de la calidad de vida de las personas, respetando los recursos naturales. La apuesta por el retorno social de la inversión ha supuesto no solo una mejora en la calidad de vida del entorno metropolitano, sino también:

- Reducción del consumo de combustible respecto al año anterior de 22.268 litros anuales.
- Reducción de las emisiones de CO₂ respecto al año anterior de 26,82 toneladas anuales.
- Reducción de ruidos.



14,87 GWh
generados y vendidos de energía renovable

España
13,47

Chile
1,40



El **8%**
de la energía de energía eléctrica consumida es renovable autogenerada

España
7%

Chile
13%

Desde 2016 las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra flota de vehículos se han reducido en un 20%.

ANEXOS

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético

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

32. Eficiencia energética

MATERIALIDAD

Preservación del agua



Preservamos el agua como fuente de vida

Contribuimos a los ODS

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



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

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

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

Según un informe publicado por el World Resources Institute (WRI), para solucionar el problema mundial del agua –que incluye la escasez, el desigual acceso a agua potable y la contaminación– solamente se requiere una inversión anual de 1,04 billones de dólares americanos

hasta 2030 (que, por persona, serían 29 centavos cada día). Con esa suma, inferior al 1% del PIB global, el planeta lograría a cumplir el ODS 6 (agua limpia y saneamiento) en 2030, además de asegurar una gestión sostenible de los recursos.

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

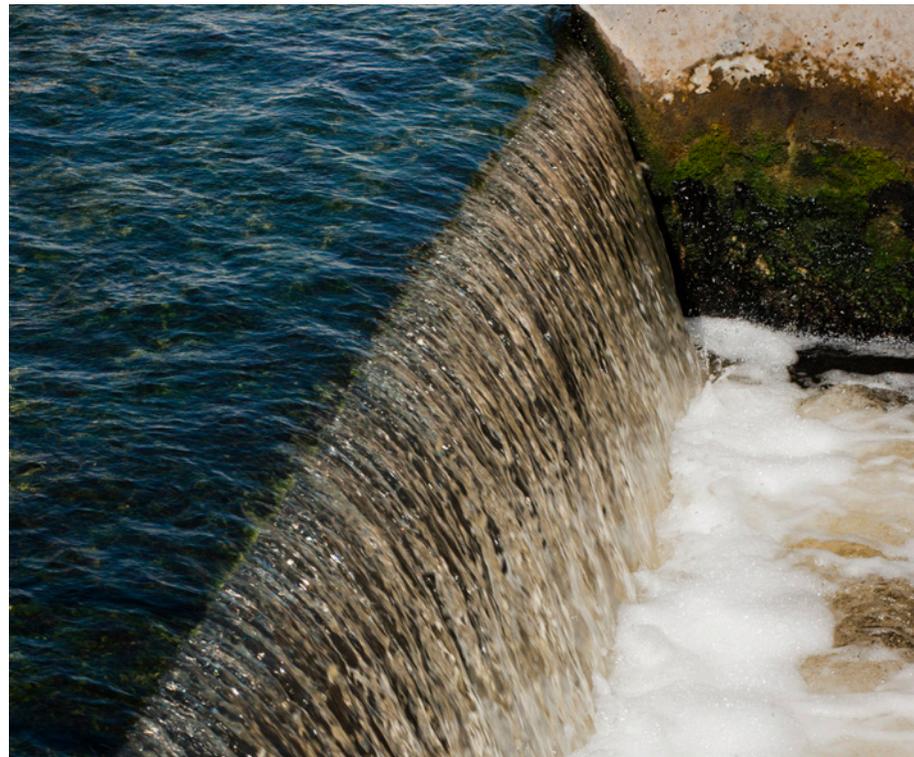
En España, uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico, 2021-2022 ha sido el tercer año hidrológico más seco desde que se tienen registros fiables (1961). Según la Agencia Estatal de Meteorología (Aemet), en el primer tramo del período 2022-2023 se ha producido un descenso de las precipitaciones a nivel nacional del 63% respecto a la media. A esto hay que añadir el mal estado de conservación de nuestras reservas subterráneas de agua que, según el informe *SOS acuíferos* elaborado por Greenpeace, afecta al 44% de las masas de agua subterráneas españolas, de las que se abastece el 30% de la población de nuestro país.

En la gestión del agua, se establecen tres objetivos fundamentales:

La recuperación de nuestros ríos y acuíferos, y la protección frente a las inundaciones.

El impulso al saneamiento, depuración y reutilización, y la digitalización de la gestión del agua.

La lucha contra la contaminación difusa y la preservación de la calidad de las aguas, factor clave para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.



Desde Agbar, además de trabajar para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana, contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente y avanzada aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Gestión del ciclo integral del agua (hm³), 2022

Agua (hm ³)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Chile 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	NA	NA	NA
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 EDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.



Regeneración y reutilización

España es uno de los países de la Unión Europea más afectados por el cambio climático. Lo estamos experimentando, en diferentes puntos del territorio, con episodios extremos estos últimos años. Sin duda, la escasez del agua es un desafío importante para gran parte del país, incluso en aquellas zonas que históricamente no habían padecido falta de agua.

La solución a la escasez de agua pasa por la regeneración dando una "nueva vida" al agua y, también, a la naturaleza. Se trata de una fuente alternativa y complementaria que

contribuye a la sostenibilidad del ciclo integral del agua, y del que tenemos que destacar tres beneficios indiscutibles: no depender exclusivamente de las condiciones medioambientales y climáticas para garantizar el acceso al agua; que la extracción de agua del medio natural favorece la preservación del estado ecológico de los ríos y acuíferos, protegiendo la biodiversidad; y que el agua regenerada es agua de proximidad, accesible y estable, que hace posible una gestión eficaz, sostenible y medioambientalmente responsable.

La reutilización de las aguas regeneradas permite

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

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

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

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

Soluciones ante la escasez hídrica

Desde Agbar apostamos de forma decidida por la regeneración y reutilización del agua como soluciones de mayor relevancia ante el contexto presente de escasez hídrica. Allí donde estamos presentes, impulsamos diferentes iniciativas para poner en marcha un nuevo modelo circular en la gestión de los recursos hídricos.

- **Aigües de Barcelona** ha presentado un proyecto pionero para hacer frente al déficit hídrico actual del área metropolitana de Barcelona, que afecta a las cuencas de los ríos Llobregat y Ter. Se trata de un proyecto con fondos Next Generation y una inversión de más de 1.500 millones de euros, que incluye la adecuación de las dos grandes depuradoras del área metropolitana (la del Baix Llobregat y la del Besòs) para convertirlas en verdaderas "fábricas" de agua regenerada.

- En la región de Murcia, desde la depuradora de aguas residuales Cabezo Beaza en Cartagena, gestionada por **Hidrogea**, se tratan 7.319 m³ de agua al día, lo que equivale a abastecer de este preciado recurso a 4.300 hectáreas de cultivo. El sistema de reutilización de agua, en el caso de esta depuradora, enfocado al 100% a uso agrícola, está contribuyendo a paliar los efectos de la sequía en una de las principales zonas agrícolas de España. Gracias a las aguas reutilizadas, los agricultores de esta zona son capaces de producir más de 412.000 toneladas anuales de hortalizas.
- En **Canarias**, Canaragua es un referente en la reutilización de aguas aplicada al sector turístico. Desde allí se gestionan diez estaciones depuradoras y se consigue producir más de 4 hm³ de agua regenerada al año, cuyo uso principal es el riego de zonas verdes municipales. Además, desde la depuradora de Las Burras, situada en el sur de la isla de Gran Canaria, se suministra agua regenerada a tres campos de golf.



INNOVAMOS CON...

Uso de agua regenerada para evitar la intrusión salina

Los acuíferos del delta del río Llobregat son una de las fuentes más importantes de agua subterránea en el territorio metropolitano de Barcelona. Su uso intensivo, desde mediados del siglo XX, para el consumo humano y fines industriales provocó una degradación general del sistema acuífero cuyos efectos principales fueron el descenso de la capacidad de almacenamiento y la entrada de agua marina. Para revertir esta situación, se inyecta agua regenerada procedente del tratamiento avanzado de la ecofactoría del Baix Llobregat, que actúa como barrera contra la intrusión salina y mejora la calidad del acuífero. En 2022 Aigües de Barcelona inyectó al acuífero un total de 538.816 m³ de agua regenerada, equivalente a más de 150 piscinas olímpicas.



Smart Water. Gestión avanzada del agua

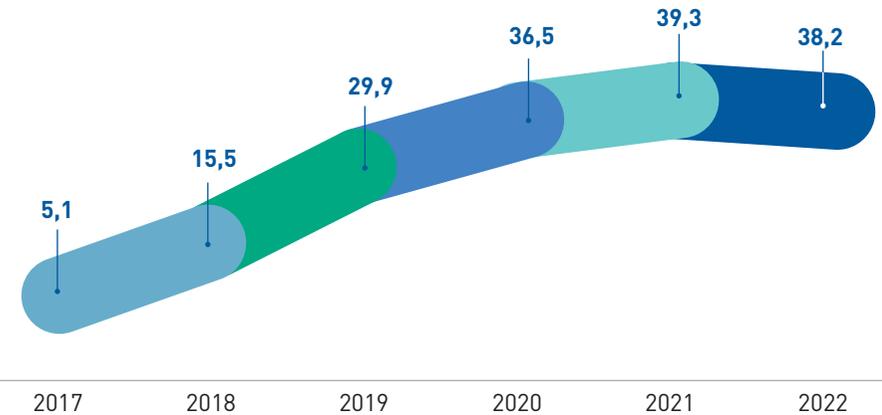
En Agbar poseemos una larga trayectoria en la gestión inteligente del agua, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión para mejorar la eficiencia en la gestión de las infraestructuras de agua. Dichas tecnologías nos han permitido asegurar la continuidad del servicio y ahorrar unos 38,2 hm³ desde 2017.



38.190.000 m³
de agua ahorrados desde 2017 con la gestión avanzada de las redes.

España

Ahorro acumulado por la gestión avanzada de redes (hm³)



Ahorro acumulado respecto a 2017.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

INNOVAMOS CON...

Nuevo hub Dinapsis

A fin de avanzar en su plan de generación de energía verde y descarbonización, Emasagra ha puesto en marcha en 2022 Dinapsis Granada, hub referente en transformación digital y especializado en agua metropolitana y descarbonización.



150%

de aumento en la tasa de detección y reparación de fugas entre 2021 y 2022.

Chile

EN CLAVE DE ALIANZAS

B-WATER SMART, acelerando la inteligencia hídrica en la costa de Europa

Cetaqua participa en un consorcio internacional formado por 35 miembros que, coordinado por IWW Water Centre (Alemania), ha desarrollado B-WaterSmart. Este proyecto nace con el propósito de acelerar la transformación hacia una sociedad y una economía basada en la gestión inteligente y sostenible del agua. Todo ello mediante la reducción del uso de agua dulce, la recuperación y reutilización de recursos, y el incremento de la eficiencia en el uso del agua. Durante este año el trabajo se ha centrado en el diseño de las soluciones tecnológicas que se evaluarán, la realización de pruebas de laboratorio y el desarrollo de los sistemas que se pondrán a prueba en condiciones reales. Se está trabajando en los primeros pilotos tecnológicos que se implantarán en la depuradora de Rincón de León (Alicante) para demostrar cómo integrar residuos procedentes de la industria alimentaria para potenciar la producción de biogás (y su aprovechamiento) en la planta, cómo producir fertilizantes avanzados de nitrógeno y fósforo, o cómo elaborar desinfectantes a partir de la salmuera de desalación, minimizando el impacto de su retorno al medio.

Eficiencia hídrica

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas mide el uso del agua en toda la cadena de valor, lo que le permite diseñar acciones concretas para aumentar la eficiencia de su gestión hídrica. Gracias a ello, disminuye el volumen de agua cruda necesaria para satisfacer una misma demanda. Estas acciones se han concentrado en torno a tres focos:

Optimización de la captación de agua cruda

Las acciones ejecutadas por la empresa para optimizar la captación de agua superficial han permitido que esta actividad esté cerca de su máximo nivel de eficiencia.

Mayor eficiencia en plantas de producción de agua potable

Los avances en materia de gestión operativa llevados a cabo en el año 2021 han permitido a la empresa seguir avanzando en su estrategia de eficiencia hídrica durante 2022 y lograr nuevas reducciones en los niveles de pérdidas de las plantas productoras de agua potable.

Mayor eficiencia en la detección y reparación de fugas

Alrededor de un 30,79% del agua potable producida por la empresa termina como agua no contabilizada o no facturada. Este concepto abarca usos sociales legítimos, como extracción de agua para el control de incendios, roturas en la red, subcontaje en medidores, lavado de la red, además de fraude y apertura irregular de grifos.



EN CLAVE DE ALIANZAS

Inspección de acueductos con robots sumergibles

En Chile, el mantenimiento de los acueductos encargados de conducir el agua potable desde los centros de producción hasta los estanques de distribución es un importante desafío dada su gran magnitud, la dificultad para acceder a su interior y la imposibilidad de vaciarlos para efectuar reparaciones. En el marco del trabajo de valoración de riesgos de activos que desarrolla Avanza, se ha desarrollado una tecnología para identificar tramos con riesgo de falla por colapso y pérdida de caudal. Gracias a la alianza con Maquintel ROVs, se ha desarrollado un robot sumergible que permite una inspección segura y confiable, en conductos de acceso muy complejo, y sin interrupción del suministro de agua potable.

INNOVAMOS CON...

Tecnología acústica para la limpieza de colectores

En Chile, en el marco del programa Avanza, se ha apostado por un sistema de detección acústica de obstrucciones a fin de optimizar la inspección de la red de alcantarillado. Tras la validación de dicha tecnología, que permite determinar con certeza los tramos que se deben limpiar, en 2022 se ha iniciado el proceso de licitación para su incorporación masiva a la red. Esta solución innovadora, inédita en Chile, determina mediante GPS la existencia de obstrucciones y su localización, descartando los tramos que no necesitan una intervención. Es aplicable a redes con diámetros menores a 450 mm (el 91% de la red de Aguas Andinas) y permite obtener un diagnóstico en menos de tres minutos, posibilitando inspecciones más veloces y evitando el 45% de la limpieza.



Gestión avanzada de captaciones de agua subterránea

La gestión avanzada de captaciones de aguas subterráneas abarca desde el diagnóstico inicial de captaciones hasta el establecimiento de un completo programa de control y seguimiento de indicadores en tiempo real. Su objetivo es hacer un uso racional y sostenible del acuífero y garantizar el suministro, optimizando los costes y reduciendo el impacto de averías o incidentes previsibles.

En la edición de 2022 del Día Mundial del Agua y del Saneamiento, Naciones Unidas puso el foco en el lema "Hacer visible lo invisible" con el fin de destacar las aguas subterráneas como recurso que, pese a no ser visible, es fundamental para el planeta y las personas.

Desde Agbar apostamos por la gestión avanzada de las captaciones de agua subterránea, que aportan el 19% del total del recurso producido en España y son, por lo tanto, un activo estratégico. A mediados de 2019 se lanzó un proyecto innovador para identificar y mitigar los riesgos de gran impacto (medioambientales, a las personas y a las instalaciones, entre otros), acometer una transformación digital de al menos 200 captaciones hasta el 2023 y aplicar técnicas punteras a nivel mundial de mejora y mantenimiento de su productividad.

INNOVAMOS CON...

GOTHAM, gestión sostenible de los acuíferos

Cetaqua Andalucía lidera el proyecto GOTHAM, cuyo objetivo es desarrollar una herramienta digital escalable y replicable (denominada GTool) para los diferentes usuarios del agua (comunidades de regantes, gestores del ciclo integral del agua, usuarios industriales y la administración pública), que permita avanzar hacia una gobernanza efectiva del agua, esencial para la gestión integrada de los recursos hídricos.

Uno de los puntos fuertes de esta herramienta es que proporciona un marco común, ya que se ha creado con la colaboración de más de 70 usuarios finales del agua.

El proyecto tiene una duración de tres años (marzo 2020 - marzo 2023) y está financiado por el Programa PRIMA de la Comisión Europea.

INNOVAMOS CON...

LIFE Matrix, recarga de acuíferos con aguas regeneradas

En Agbar trabajamos en la demostración de la viabilidad técnica, medioambiental y económica de la recarga gestionada de acuíferos con agua regenerada. Ejemplo de ello es el proyecto europeo LIFE Matrix, liderado por Cetaqua Andalucía junto con Cetaqua Barcelona, ACSOL y el Centro de Hidrogeología de la Universidad de Málaga, en el que se utilizan soluciones basadas en la naturaleza para asegurar que el agua regenerada tiene una calidad óptima y se integra una herramienta de soporte a la decisión para la gestión del riesgo medioambiental, sanitario y operacional. De este modo, se pretende incrementar en un 15% los recursos hídricos subterráneos disponibles en la zona de actuación.

INNOVAMOS CON...

LIFE Nirvana, reducción de contaminación por nitratos en aguas subterráneas

Las tecnologías utilizadas actualmente para tratar de reducir la concentración de contaminantes suelen tener un gran impacto ambiental, por la energía consumida y la gran cantidad de residuos generados. Por ello, Cetaqua plantea una solución innovadora y más sostenible a través del proyecto europeo LIFE Nirvana, en el que colabora con Aguas de Murcia y Aquatec. Con esta iniciativa se busca promover una tecnología para reducir de forma sostenible la concentración de nitratos en las aguas subterráneas mediante la inyección de nanopartículas de hierro cerovalente, que tienen la capacidad de potenciar la transformación del nitrato en nitrógeno gas, así como de convertir los pesticidas en compuestos más biodegradables.



35.267 km

de red de alcantarillado gestionados, casi la circunferencia de la Tierra.

España

Soluciones sostenibles para una gestión eficiente de los recursos en agricultura

Las tierras agrícolas ocupan más de un tercio de la superficie terrestre del planeta (cerca de 50 millones de km², según datos del Banco Mundial).

Impacto ambiental de la actividad agrícola



20%

de las emisiones de CO₂ equivalentes a nivel mundial

10%

en la Unión Europea), fruto de la actividad agrícola y ganadera.



40%

de los suelos mundiales, moderada o altamente degradados.



70-80%

de las extracciones mundiales de agua.

Previsión de crecimiento de las emisiones otro

20% para 2050.

Datos extraídos de diversas fuentes: European Environmental Agency, FAO, eurostat.ec.europa.eu y World Resources Institute.

Desde Agbar asumimos la responsabilidad de velar por la salud de los ecosistemas, la biodiversidad y la productividad en todos los proyectos agrícolas. Y lo hacemos alineados con la visión de la Unión Europea y sus estrategias (estrategia europea de biodiversidad, nueva PAC, Green Deal, Farm to Fork, entre otras), así como promoviendo una agricultura rentable y sostenible que tenga un impacto positivo en los productores agrícolas, el medio ambiente y la sociedad en su conjunto a través de modelos de producción de alta eficiencia.

Desarrollamos soluciones para todo el ciclo de producción agrícola:

Soluciones integrales HECUS (High Efficiency Cultivation System), que se basan en tres ejes: el cultivo, el riego, y la sostenibilidad y la biodiversidad. Proyectos desarrollados llave en mano, incluyendo el estudio de alternativas, la *due diligence* de la finca, el diseño del proyecto, la ejecución del proyecto y la gestión de la finca.

Gestión de plantas de reutilización de agua para agricultura. O&M y asistencia técnica de infraestructuras dedicadas al uso de aguas regeneradas en agricultura.

Asesoramiento técnico agrícola. Asesoramiento técnico en modelos de producción de alta eficiencia con el fin de garantizar la máxima rentabilidad, competitividad y sostenibilidad en las fincas.

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

INNOVAMOS CON...

MAGO, soluciones para la gestión de recursos hídricos en agricultura

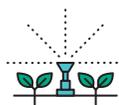
Cetaqua lidera el proyecto MAGO, que nació en 2021 con el objetivo de desarrollar soluciones de gestión del agua en el Mediterráneo, basadas en el desarrollo de WEMED, una plataforma de colaboración en línea para una agricultura sostenible. El proyecto, cofinanciado por el programa europeo PRIMA, busca contribuir con nuevas soluciones para la adaptación al cambio global, partiendo de los cuatro países en los que se testarán: Túnez, España, Francia y el Líbano.

En el área metropolitana de Barcelona, se desarrollará uno de los cuatro laboratorios vivos (*living labs*) que llevará a cabo el proyecto en los próximos tres años. El laboratorio vivo metropolitano servirá para fomentar el uso del agua regenerada de la EDAR de Gavà-Viladecans en una zona que tiene que compatibilizar el desarrollo de la actividad agraria con la preservación de un espacio natural de gran interés medioambiental.

Reutilización del agua de salida de las EDAR (hm³), 2022

303-1

Volumen de agua reutilizada para usos	Total España	Plantas en zonas con estrés hídrico
Agricultura	69,5	68,0
Industria	0,7	0,7
Uso interno	4,5	2,3
Medio ambiente	59,3	9,6
Recreativo	2,2	2,1
Uso urbano	5,6	5,6
Otros	0,0	0,0



EN CLAVE DE ALIANZAS

Huerto urbano Regreen

Aigües de Barcelona, la Diputación de Barcelona y Cetaqua han inaugurado en 2022 un proyecto piloto que promueve el uso de recursos hídricos alternativos como el agua regenerada. Con esta iniciativa público-privada se quiere demostrar el potencial del uso de agua regenerada para la agricultura hidropónica en el entorno urbano y contribuir a la economía circular en el área metropolitana de Barcelona. La agricultura hidropónica consiste en el cultivo de plantas utilizando sustratos minerales en lugar de suelo agrícola, lo que permite ahorrar consumo de agua y fertilizantes y obtener cultivos de alta calidad mediante el control de las dosis de nutrientes.

ANEXOS

- Gestión del ciclo integral del agua
- Agua y efluentes
- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Tratamiento y reutilización del agua residual
- Huella hídrica de Agbar (España)

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

- 38. Reutilización del agua**
- 34. Adaptación a la escasez hídrica**

MATERIALIDAD



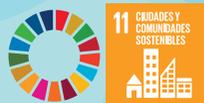
De lineal a circular



Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular

Contribuimos a los ODS

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



710.300 t
de materiales valorizados,
el **53%**
procedente de lodos
y el **46%**
procedente de materiales
de construcción y obras.



193 hm³
de agua reutilizada.

Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas, contribuyendo así a la lucha contra el cambio climático.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

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 actúe como palanca en la mitigación y

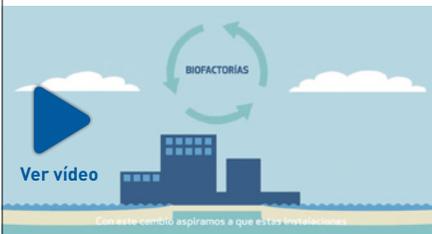
adaptación a la crisis climática. La economía circular permite desvincular el crecimiento económico del consumo de recursos y el impacto ambiental negativo, promoviendo sistemas de producción y consumo más eficientes, y disminuyendo tanto el consumo de materias primas, energía y suelo ocupado, como la generación de residuos y emisiones.

En Agbar situamos la economía circular en el centro de la estrategia y operaciones asegurando la aplica-

ción de sus principios en nuestros procesos internos y también en la oferta a clientes industriales y municipales. Y lo hacemos desarrollando soluciones innovadoras e implantando tecnologías orientadas a la optimización en el uso de recursos y la eliminación del concepto *residuo*. Asimismo, promovemos las alianzas y el trabajo colaborativo con los demás actores involucrados en la gestión del agua.

Con la aplicación del modelo circular avanzamos hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y generación de energías renovables, la regeneración de agua para su reutilización, así como la valorización de nuestros residuos o residuos de otras industrias para generar energía renovable y materias secundarias. La protección de la biodiversidad también es considerada parte de la estrategia de economía circular ya que es esta la que nos provee de recursos.

Creación de biofactorías



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

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

entorno natural, de forma que se minimiza el impacto en ocupación del suelo, potenciando los servicios ecosistémicos en ese espacio ocupado y transformando la infraestructura gris en una infraestructura verde.

Por otro lado, se genera un impacto social positivo a través del valor compartido con las comunidades locales, el diálogo y la colaboración con los grupos de interés y la sensibilización ambiental.

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

Consumo y generación de energía

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas cuenta con un sistema de Gestión de Energía a través del cual se identifican aquellos recintos que, por su alta demanda de energía eléctrica, pueden asumir la calidad de clientes libres y negociar directamente el precio de compra de la electricidad que consumen. Gracias a esta iniciativa, estas instalaciones han podido licitar un paquete de energía 100% verde. Además, la compañía trabaja en aumentar su autoabastecimiento, principalmente con energías verdes.

17%
ha aumentado la compra de energía renovable, pasando de 174 GWh en 2021 a 203 GWh en 2022.

47 GWh
del consumo en 2022 corresponde a autogeneración de energía renovable.

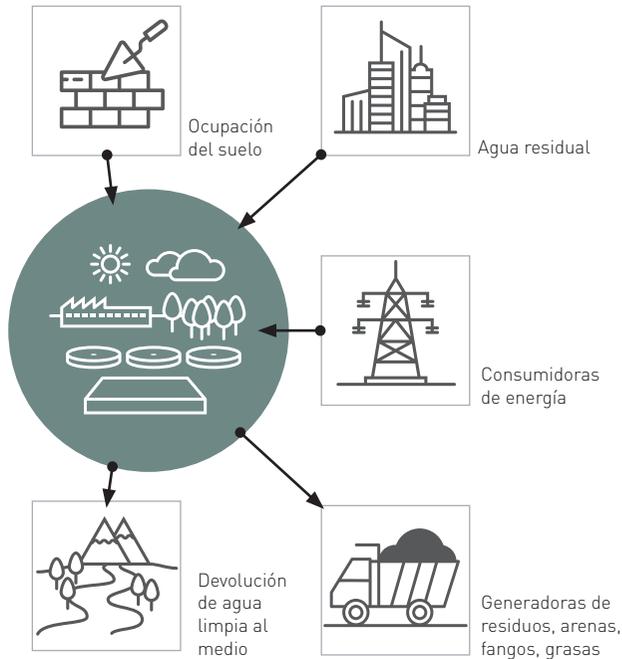
70%
de la energía consumida en 2022 proviene de fuentes renovables, 2 puntos porcentuales más que en 2021.

100%
de la energía que abastece a las biofactorías del Gran Santiago es renovable.

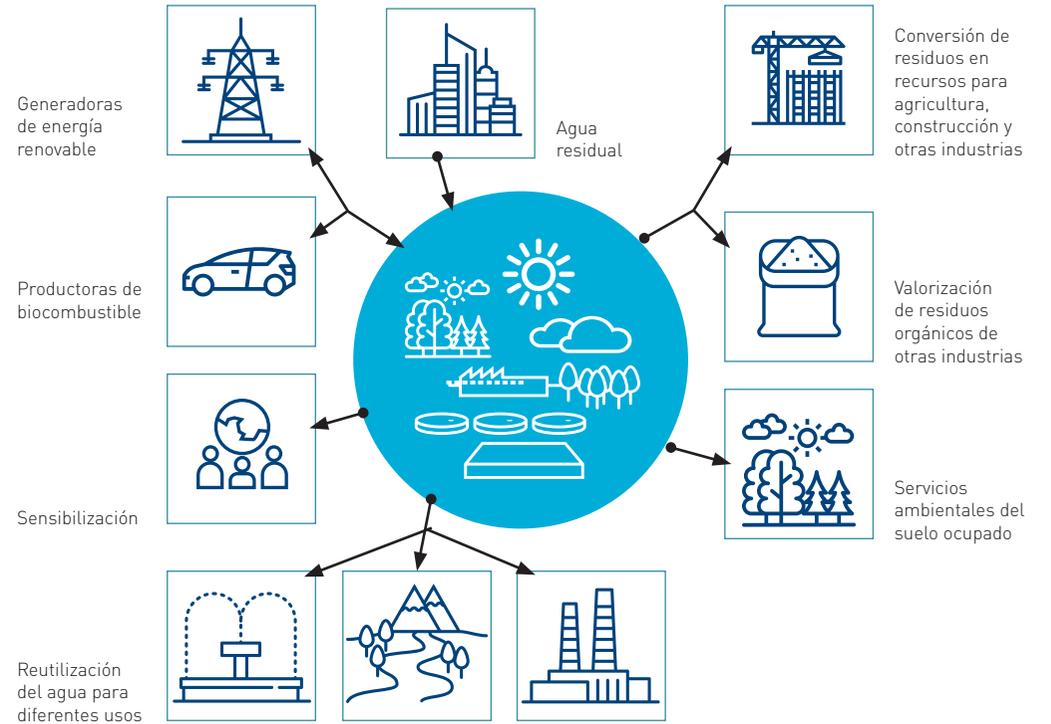


Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Modelo lineal: Depuradoras



Modelo circular: 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.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Impulso al proyecto "Alicante Agua Circular"

En 2022 se ha materializado la creación de una comisión técnica transversal para impulsar el proyecto "Alicante Agua Circular". El objetivo del equipo de trabajo –en el que participan representantes de Aguas de Alicante, el Ayuntamiento de Alicante, la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales y la Dirección General del Agua– es doble: lograr la reutilización del 100% del agua depurada de Alicante y conseguir simultáneamente el vertido cero a las aguas costeras. Asimismo, permitirá aportar al sector agrícola nuevas aguas de calidad a un precio competitivo, gracias a las energías limpias (mediante la construcción de plantas fotovoltaicas) y con totales garantías, lo que activará una importante dinamización del sector con la creación de nuevos puestos de trabajo, directos e indirectos.

EN CLAVE DE ALIANZAS

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

Aigües de Sabadell y el consistorio de dicho municipio han firmado un acuerdo para situar el ciclo urbano del agua en motor de recuperación e impulsor de una transición ecológica, digital y justa de la ciudad. Se trata de un conjunto de acciones de colaboración público-privada que se estructuran en tres ejes: planeta, personas y digitalización. El Biotop comenzó a ser una realidad el año 2021 y, desde entonces, el Ayuntamiento y Aigües de Sabadell realizan el seguimiento de las 10 iniciativas y 28 proyectos concretos. Durante el año 2022 destaca la inauguración de dos parques solares fotovoltaicos

en las depuradoras de la ciudad (los dos parques más grandes del ámbito del saneamiento en Cataluña), el impulso al agua regenerada, la potabilización de recursos hídricos propios o el proyecto GAUSS, de salud comunitaria, impulsado junto al Hospital Universitari Parc Taulí y que tiene como objetivo analizar la presencia de genes y bacterias resistentes a los antibióticos en las aguas residuales de Sabadell. Biotop constituye un ejemplo pionero de aplicación de las directivas del marco europeo del agua y de economía circular. Por ello el proyecto ha sido elegido como ejemplo de buena práctica por parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en España y también de la asociación 'Empresas por el Clima'. El año 2022 ha recibido el Premio del Agua de la Asociación Catalana de Amigos del Agua (ACAA).


17,1%

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

España

193 hm³

de agua reutilizada.

**España
142 hm³**

de los que el 49% se destina a usos agrícolas.

**Chile
51 hm³**

Cetaqua, tecnología punta al servicio de la circularidad

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

SEMPRE-BIO y LIFE Nimbus, la apuesta por el potencial del biometano

Europa pretende reducir su dependencia de importaciones de combustibles fósiles y el biometano desempeñará un papel crucial para lograrlo. Sin embargo, este combustible sostenible tiene ciertas limitaciones, como su elevado coste de producción o las diferencias entre países europeos en cuanto a las capacidades de producción. Para hacer frente a la situación, en noviembre se inició el proyecto de investigación SEMPRE-BIO, que tiene como principal propósito demostrar nuevas soluciones y vías de producción de biometano rentables.

SEMPRE-BIO sigue los pasos de LIFE Nimbus, otro proyecto europeo de investigación liderado por Cetaqua. A diferencia de LIFE Nimbus, que pretende utilizar biometano generado a partir de fangos de depuradora como combustible sostenible para el transporte público de Barcelona, SEMPRE-BIO va un paso más allá y propone soluciones más avanzadas para la producción de este combustible sostenible, con un margen de transferencia y adopción a mayor escala. El objetivo es fomentar el uso del biometano como sustituto de los combustibles fósiles utilizados en transporte y en la red de gas natural, lo que supone una reducción estimada de las emisiones de CO₂ de 213 millones de toneladas al año para 2050.

Cetaqua lidera este proyecto en colaboración con Aigües de Barcelona, el Área Metropolitana de Barcelona y otros trece socios de seis países europeos distintos.

CIGAT Circular, promoción de un modelo de economía circular en Galicia

Cetaqua apuesta por la transición ecológica gracias a la promoción de estrategias para la descarbonización de la industria y modelos de negocio circulares en el territorio gallego con su nuevo proyecto Centro Mixto de Investigación CIGAT Circular, en colaboración con la empresa Viaqua y la Xunta de Galicia, a través de la Axencia Galega de Innovación (GAIN).

CIGAT Circular promueve la simbiosis urbana e industrial e incorpora el eje energético, con foco en fuentes de energía renovable alternativas como el hidrógeno verde y el biometano, además de introducir un cuarto eje digital para la creación y consolidación de modelos integrales de economía circular.

Este es el resultado de la evolución de las unidades mixtas CIGAT (2015-2018) y CIGAT Biofactoría (2018-2021) y la máxima modalidad dentro del programa de unidades mixtas de investigación que otorga la Axencia Galega de Innovación.

El objetivo de CIGAT se centraba en el eje "agua" para reducir la contaminación así como proteger y explotar sosteniblemente los recursos hídricos gallegos; CIGAT Biofactoría añadía el eje "residuos", con las líneas "recuperación de nutrientes" y "generación de subproductos de alto valor añadido". La consolidación del ecosistema de innovación público-privado desarrollado en ambas unidades mixtas ha dado lugar a la participación de Cetaqua y Viaqua en siete nuevos proyectos europeos con una captación de 3,5 M€ de fondos públicos europeos de innovación para entidades gallegas, tres de ellos coordinados por Cetaqua.

ECOVAL y WalNUT, nuevas soluciones de I+D+i en la biofactoría de Ourense

El éxito de los resultados obtenidos en la unidad mixta CIGAT Biofactoría, fruto de la colaboración público-privada entre Viaqua, Cetaqua y la Agencia Gallega de Innovación (GAIN), ha servido de base para el desarrollo e implementación de nuevos proyectos de I+D+i, esta vez con foco en Europa, como el H2020 WalNUT y el Interreg Sudoe ECOVAL.

Ambos proyectos, alineados con la Agenda 2030, posicionan Galicia como referente a nivel europeo en lo que respecta a la implementación de tecnologías innovadoras desarrolladas para la gestión eficiente de corrientes urbanas y el consiguiente aprovechamiento de los residuos para un menor impacto medioambiental.

ECOVAL (Estrategias de coordinación de gestión y valorización de fangos y residuos orgánicos en la región SUDOE), liderado por Cetaqua Galicia, se basa en la valorización de residuos orgánicos urbanos y fangos de depuración para la obtención de bioproductos como son los ácidos grasos volátiles (AGV), útiles para la industria del plástico, lubricantes o pinturas, entre otros. Por su lado, WalNUT, liderado por CARTIF, se centra en la recuperación de nutrientes y la posterior producción de biofertilizantes, previniendo así la contaminación de las masas de agua y promoviendo la circularidad en la industria de los fertilizantes en el marco de la Unión Europea.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De línea a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Residuos

Reciclaje y valorización de residuos

En Agbar estamos comprometidos con el concepto de circularidad y trabajamos en la transformación de procesos a través de prácticas de rediseño, reducción, reutilización o reciclaje. Los fangos de depuración del Grupo en España son el principal residuo generado en la actividad de depuración; por ello dedicamos nuestros esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen, en 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, hemos seguido extendiendo las buenas prácticas en los territorios con mayor volumen de obras y hemos 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, hemos avanzado en el objetivo de ayudar a industrias y administraciones públicas a crear modelos de economía circular, que permitan extraer valor de los residuos. Todo ello contribuye a cumplir los objetivos marcados por la Unión Europea en términos de reducción, reciclaje y valorización de residuos, así como a los objetivos de descarbonización. 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.



Disponemos de una amplia oferta de soluciones circulares:

Proyectos de conversión de residuos en materias primas secundarias

Proyectos de valorización de residuos para producir energía renovable

Proyectos de trading de residuos y combustibles alternativos

Consultoría especializada en economía circular para industrias



71,7%
de residuos generados en EDAR valorizados.

España



59,7%
de residuos generados en ETAP valorizados.

España



710.300 t
de materiales valorizados,
el **53%**
procedente de lodos
y el **46%**
procedente de materiales de construcción y obras.

España
Unas
388.000 t

Chile
Unas
322.000 t

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.

La aplicación de un modelo basado en la economía circular permite valorizar los residuos sanitarios resultantes del proceso de depuración llevado a cabo en las biofactorías.

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

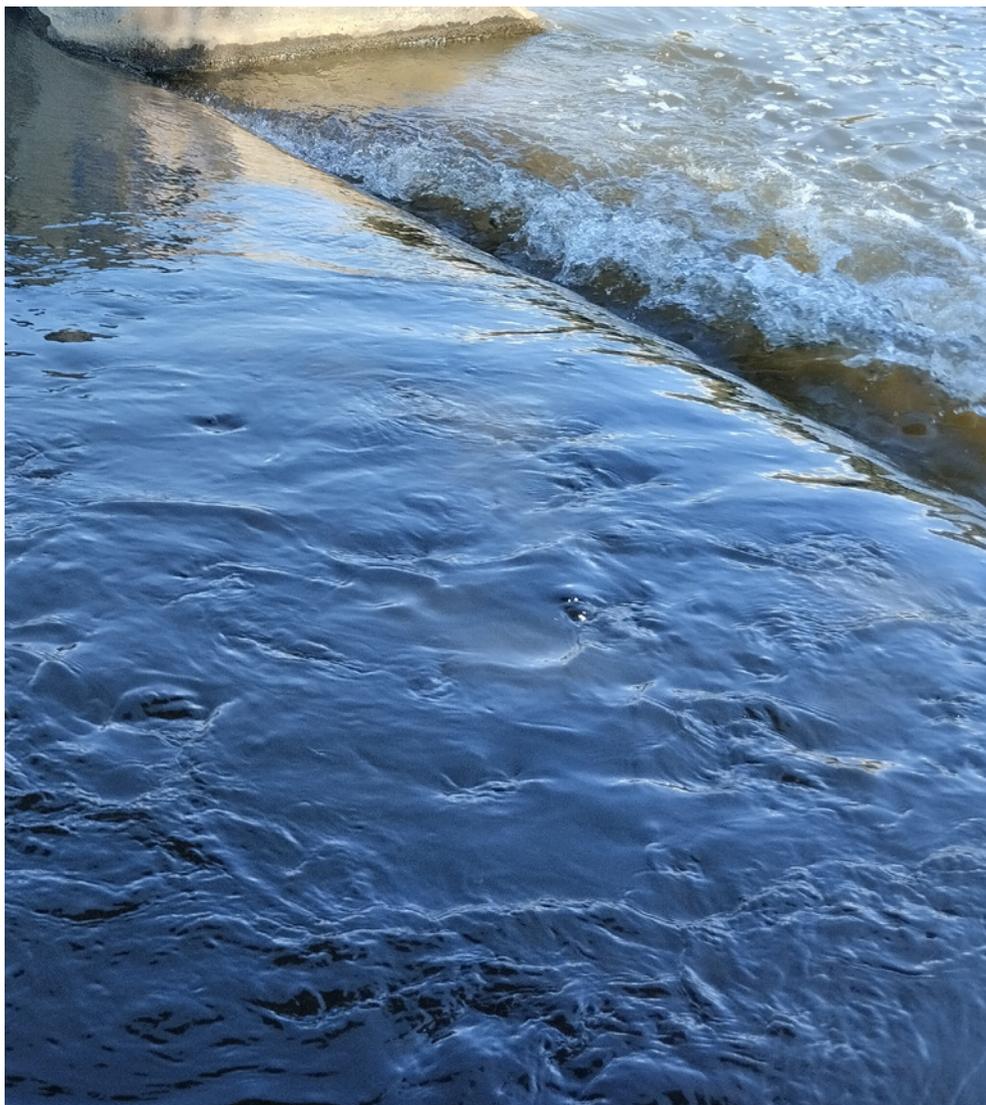
Ambientales
 Reducción de la huella de carbono de nuestros clientes, debido a la sustitución de combustibles fósiles por residuos o biocombustibles.
 Reducción de residuos a vertedero.
 Mejora de la calidad del aire.

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

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

Gestión de residuos, 2022

Residuos (t)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Valorización material	388.116	322.231	710.347
Destino a eliminación	272.541	111.075	383.616



Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad								
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De línea a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos

Residuos de la actividad del agua 303-2

Los residuos de construcción y demolición (RCD) son mayoritarios en volumen en casi todos los países de la Unión Europea, y también lo son en la gestión del ciclo urbano del agua.

En 2022 hemos continuado trabajando en el reciclado de dichos residuos, así como en la compra de áridos reciclados con el objetivo de extenderlo a todas las sociedades del Grupo. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, en las plantas de valorización se trituran y se separan para su reutilización como áridos y material de relleno. Con ello conseguimos mantener los recursos minerales, reduciendo la explotación de canteras y evitando el uso de vertederos. Además, disminuyen los gastos en la compra de material, transporte y cánones de vertido.

Los otros residuos mayoritarios en cualquier actividad vinculada a la

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



218.800
toneladas de residuos
reciclados/reutilizados.

Chile



EN CLAVE DE ALIANZAS Participación en el proyecto B-WaterSmart

El proyecto europeo B-WaterSmart, en el que participan Cetaqua, Aguas de Alicante y la Cátedra Aquae de la UNED, inició en 2020 la implantación del Alicante Living Lab, el primer espacio de innovación en España para la reutilización de agua, que tiene como objetivo impulsar estrategias de economía circular en el territorio. En 2022 se ha trasladado una planta piloto de co-digestión a la EDAR Rincón de León, que se puso en marcha en diciembre para investigar la co-digestión de fangos de depuración y de residuos alimentarios.

En Chile, y de acuerdo con su modelo de economía circular, el Grupo Aguas Andinas busca reducir, reutilizar y valorizar los residuos en todos sus procesos, por ejemplo a través de la comercialización de los biosólidos. En 2022 también ha avanzado en la recuperación de los metales contenidos en materiales que se solían considerar residuos, como los cilindros de cloro y tuberías en desuso.

Valorización de biosólidos en El Rutal

Los desechos orgánicos separados del agua durante el proceso de depuración se utilizan en la agricultura y la regeneración de suelos degradados, ya sea directamente como biosólidos o tras ser procesados en la planta El Rutal, donde se transforman en un abono seco. En dicha planta se han valorizado 300 mil toneladas de biosólidos como abono seco. Hasta la fecha se han beneficiado de estos biofertilizantes unas 30 mil hectáreas, superficie que probablemente se multiplicará en los próximos años.

ANEXOS

- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso
- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

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

36. Gestión responsable de los recursos

MATERIALIDAD

Protección de la biodiversidad



Protegemos y recuperamos los espacios naturales

Contribuimos a los ODS

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



827
instalaciones
(EDAR y ETAP).



111
instalaciones en espacios
naturales sensibles

(13,4%
del total).



71,2%
de instalaciones en
espacios naturales
sensibles con diagnóstico
de biodiversidad
realizado.

Ante el actual escenario de pérdida de biodiversidad y deterioro de los ecosistemas, la comunidad internacional se reunió en diciembre de 2022 en una nueva edición de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica (COP15) para orientar las acciones mundiales en favor de la naturaleza de aquí a 2030. La COP 15, celebrada en Montreal, dio como resultado la adopción del Marco mundial de la diversidad biológica, cuyo plan estratégico incluye medidas concretas para detener y revertir la pérdida de la naturaleza, incluida la protección del 30% del planeta y el 30% de los ecosistemas degradados para 2030. Asimismo, el plan incluye propuestas para aumentar la financiación destinada a los países en desarrollo.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Restauración

En el Grupo estamos comprometidos con la recuperación de la naturaleza y trabajamos para que nuestras estrategias, objetivos y metas contribuyan a ello, orientando la mirada hacia las soluciones basadas en la naturaleza y la infraestructura verde.

Soluciones basadas en la naturaleza

Promovemos la restauración de los ecosistemas y los servicios que nos proporciona la naturaleza.

Recuperación de humedales

Creación de hábitats acuáticos

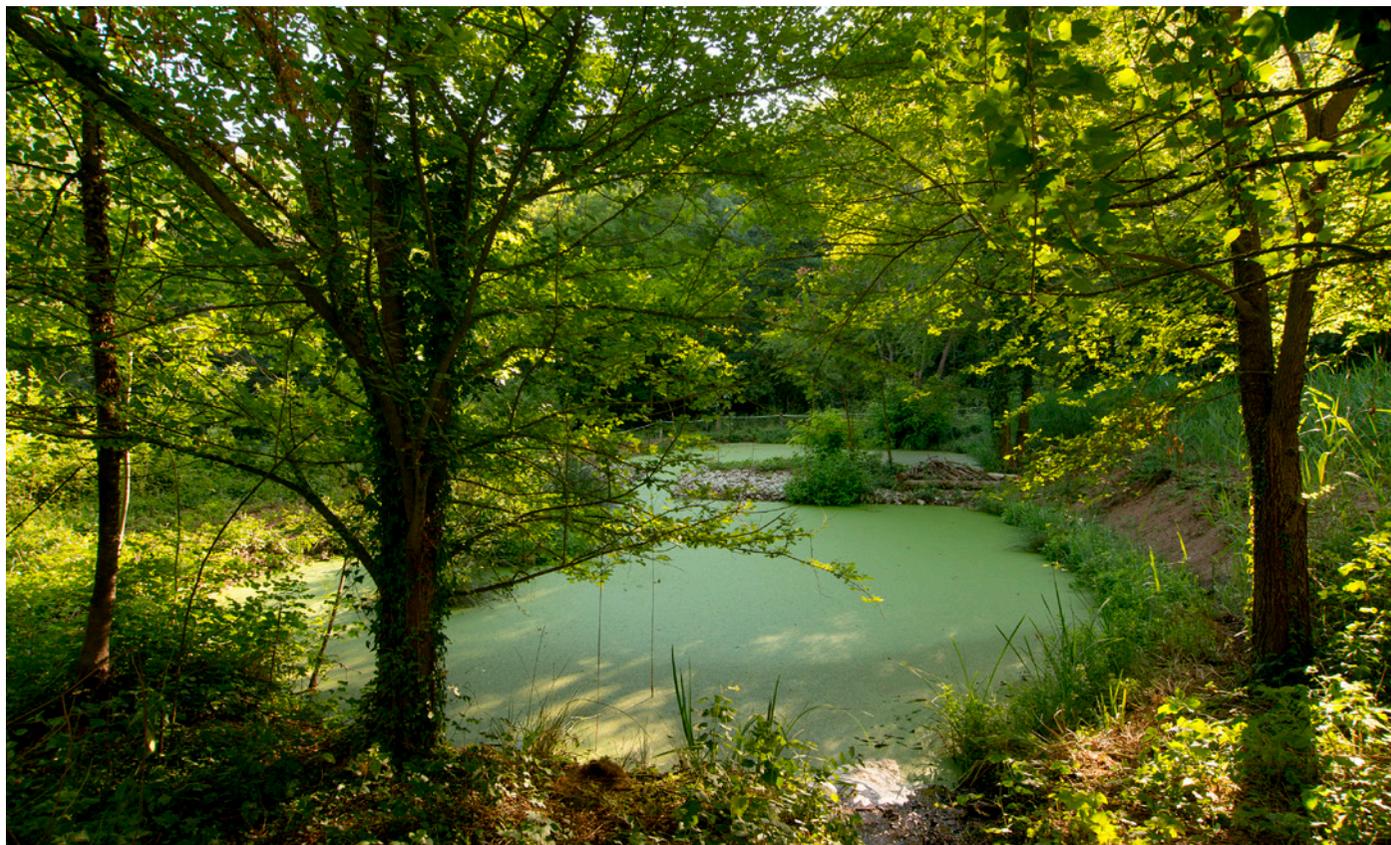
Refugios para especies amenazadas

Reforestación autóctona

Restauración ambiental de los humedales de depuración de Begudà

Con la restauración de los humedales artificiales de depuración de Begudà, situados en el municipio de Sant Joan les Fonts (Girona), se han recuperado unos humedales que quedaron fuera de uso como infraestructura de depuración, con el objetivo de crear una zona de transición entre la depuradora convencional y el río que mejore la calidad ecológica de los ecosistemas y la calidad del agua vertida en una zona protegida de valor especial para la biodiversidad.

La actuación ha sido llevada a cabo por Agbar, junto con el Consorcio de Medio Ambiente y Salud Pública (SIGMA) y el Ayuntamiento de Sant Joan les Fonts.



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

Aguas Andinas ha trabajado en 2022 para avanzar hacia soluciones basadas en la naturaleza (SbN) en los sitios prioritarios para la compañía, desarrollando un programa de implementación de SbN.

- 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, que albergan varias especies de aves acuáticas y fauna diversa. Durante 2022 se ha realizado un plan de desarrollo 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) en el que se encuentra una fuente de agua potable (Estero El Canelo). Desde 2015 se realizan levantamientos de flora y fauna y durante 2022 se ha trabajado en la integración de la información disponible a fin de planificar el monitoreo ecosistémico.
- Parque Natural Aguas de Ramón.** Esta cuenca del frente cordillero de la Región Metropolitana, con una extensión de 3.600 hec-

táreas, es rica en biodiversidad. Durante 2022 se ha mantenido el acuerdo de protección de la cuenca con los administradores del parque, que realizan acciones orientadas a la conservación y protección de los recursos naturales. Se ha trabajado también en el desarrollo de proyectos como la implementación de zanjas de infiltración y mejora de bosque autóctono, además de desarrollar un proyecto educativo a través de fichas divulgativas.

- Laguna ambiental Melipilla.** Ubicada en los terrenos de la antigua Planta de Aguas Servidas Melipilla, está compuesta por dos lagunas de unas 4,3 hectáreas de espejo de agua generada por afloramiento de aguas subterráneas o acumulación natural en años lluviosos. Durante el año 2022 se ha proseguido con los estudios de la zona, que alberga gran cantidad de aves acuáticas y terrestres, además de mamíferos.

- Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal.** En esta instalación, ubicado a 54 km de Santiago, se realizan estudios de caracterización ecosistémicos que han aportado información relevante sobre los componentes de una zona de clima mediterráneo semiárido.



En los sitios prioritarios, Aguas Andinas desarrolla una estrategia basada en la identificación de servicios ecosistémicos, la elaboración de planes de manejo y el despliegue de medidas de conservación y restauración de cuencas.

1	2	3	4	5
Parque Natural Aguas de Ramón	Laguna Ambiental La Farfana	El Canelo	Laguna Ambiental Melipilla	Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal
3.600 hectáreas	15 hectáreas (7 de agua y 8 de bosque)	2.000 hectáreas	4,3 hectáreas de cuerpo de agua	80 hectáreas operativas
Área no protegida oficialmente, de gran valor para la biodiversidad, donde se encuentra el estero San Ramón.	Laguna artificial que hospeda varias especies de aves, ubicada en el terreno de la planta La Farfana.	Subcuenca del río Maipo rica en especies endémicas y nativas, algunas en categoría de conservación. Alberga al estero El Canelo.	Corresponde a dos antiguas lagunas de tratamiento que se convirtieron en hábitat de aves silvestres.	Se ubica a 59 km al norte de Santiago, en un predio de 1.886 hectáreas.

Infografía extraída del [Reporte Integrado de Aguas Andinas](#).

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 los hábitats, favorecen la biodiversidad local y los servicios ambientales que nos proporcionan.



71,2%

de instalaciones en espacios naturales sensibles con diagnóstico de biodiversidad realizado.

España
70%

Chile
83%

Actuaciones para la naturalización de la depuradora de Butarque

En la depuradora de Butarque, en Madrid, se ha realizado la evaluación de huella ecológica de la instalación y se ha desarrollado un plan de acción de biodiversidad. Se han implantado diversas estructuras y zonas verdes específicas para aumentar los refugios de fauna y microhábitats: tres hoteles de insectos, diversas cajas nido, zona de rocalla como refugio de reptiles y plantación de una zona ajardinada que favorece a las mariposas.

Además, se está llevando a cabo el programa BiObserva STOP-invasoras con el que se ha realizado el mapeado e identificación de las especies de flora invasora presentes en la instalación y se ha realizado un plan de control de las mismas.



75%

de instalaciones en espacios naturales sensibles con plan de acción de biodiversidad realizado.

España
67%

Chile
83%

Naturalización de charcas de Aigües de Barcelona

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

En la balsa del Parque de las Alturas, en Barcelona, se han realizado 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 mantiene colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona para poder incluir esta balsa en el listado municipal de balsas naturalizadas.

Por otro lado, se ha naturalizado la balsa ornamental de la depuradora del Baix Llobregat, que además ha pasado a funcionar con agua regenerada. 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 impulsado 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 estos espacios.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Prevención

Apostamos por la prevención como elemento clave para incidir en los 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. Con el objetivo de eliminar dichos productos de todas nuestras instalaciones de tratamiento de agua, en Agbar promovemos un cambio de mode-

lo de gestión de las zonas verdes, 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 2020 el personal de instalaciones recibe formación sobre el mantenimiento ecológico de zonas verdes, el control de especies de flora invasora y estrategias para favorecer la biodiversidad desde nuestra gestión.


111

instalaciones en espacios sensibles.

 España
105

 Chile
6

827

instalaciones (EDAR y ETAP).

 España
793

 Chile
34

Control biorracional de roedores en SIMMAR

En diversas empresas del Grupo se están empezando a substituir los rodenticidas de uso común en el control de roedores, ya que contienen sustancias anticoagulantes que además de provocar la muerte del roedor, tienen un impacto mortal sobre la cadena trófica en los predadores de estas especies. En su lugar se utiliza un sistema de trampas donde el roedor es atrapado y muere al instante en una solución alcohólica, de forma que no se dispersan productos al entorno ni supone ningún riesgo para la salud. Este método permite tener un control sobre roedores sin impactar sobre el resto de fauna ni los ecosistemas y con una forma de control que no causa sufrimiento al animal.

Aigües de Barcelona lo está utilizando desde hace años en diversas instalaciones y SIMMAR lo ha implantado en 2022 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, que afecta especialmente a los ecosistemas acuáticos (los más vulnerables a la colonización). En Agbar trabajamos para controlar dichas especies en todas las instalaciones que gestionamos y, con este fin, hemos creado y desarrollado un programa para la gestión integral de las especies de flora invasora, BiObserva STOP-invasoras (www.biobserva.com/stopinvasoras). Esta herramienta, implementada en todas las plantas de tratamiento de agua del Grupo, permite la identificación, mapeo, evaluación del riesgo y desarrollo de planes de control y seguimiento.

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.

España

Presentación de BiObserva en el VI Congreso Nacional sobre Especies Exóticas Invasoras

Agbar ha presentado el proyecto BiObserva STOP-invasoras en el VI Congreso Nacional sobre Especies Exóticas Invasoras y I Congreso Ibérico sobre Especies Exóticas Invasoras, que se ha celebrado en Pamplona y ha reunido a los principales representantes en este ámbito de organizaciones científicas y conservacionistas, profesionales, técnicos y gestores de España y Portugal.



Lucha contra las especies invasoras en Canarias

Canaragua ha asumido un firme compromiso en la lucha de las especies invasoras en Canarias y en 2022 ha desplegado varias iniciativas, paralelamente a la implantación del BiObserva STOP-invasoras en todas sus instalaciones.

Colaboración en la Red de Alerta Temprana de Canarias

Canaragua ha sido designada colaboradora en la Red de Alerta Temprana de Canarias para la Detección e Intervención de Especies Exóticas Invasoras (REDEXOS). Esta red, coordinada por la Dirección General de Lucha contra el Cambio Climático y Medio Ambiente, busca la participación e implicación de entidades públicas o privadas comprometidas con la detección y control de la expansión de las especies de plantas y animales que no son autóctonas y que se pueden convertir en una plaga.

Plan de actuación para la cortaderia selloana en San Bartolomé de Tirajana

En colaboración con la Concejalía de Parques y Jardines, Canaragua ha elaborado un plan de actuación para el control de la *cortaderia selloana* (plumero de la pampa), una especie exótica invasora que ha sido identificada como una especie de riesgo y que sigue empleán-

dose como planta ornamental en numerosas parques y jardines. El programa ha incluido la formación del personal y la realización de un control efectivo de la expansión, con extracción según protocolos tanto en jardines o parques públicos, como en espacios privados, particularmente vinculados a los alojamientos turísticos.



Participación en el programa STOPCULEBRAREAL

En el programa que lleva a cabo el Gobierno de Canarias, Cabildo de Gran Canaria y GESPLAN para el control de la culebra real, Canaragua ha elaborado un protocolo de actuación para avistamientos de esta especie en las instalaciones, ha impartido distintas charlas de formación al personal para explicar la gravedad del problema ambiental y el protocolo de actuación. Se ha colocado también cartelería en lugares visibles y se han realizado encuestas para determinar el nivel de conocimiento y la disposición del personal de la empresa en el proyecto.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Gestión de incidencias con fauna

Las instalaciones pueden ser causa de incidencias con la fauna silvestre. Para minimizar los impactos negativos, es importante que el personal que lo detecta sepa cómo proceder y pueda actuar rápidamente. En Agbar disponemos de un protocolo de actuación ante incidencias con fauna que permite una gestión adecuada de los episodios para así conocer y analizar las incidencias que ocurren en las instalaciones con el objetivo de rectificar y corregir las causas de impactos negativos que puedan generar.

Protocolo de actuación frente a incidencias con fauna en las instalaciones

Canarias ha llevado a cabo en 2022 el despliegue del protocolo corporativo de actuación en caso de incidencia con fauna. El objetivo es reducir la mortalidad de la fauna, rescatando y haciendo lo posible para la recuperación del animal accidentado, especialmente en el caso 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 y evitar peligros para la fauna.

INCIDENTES CON FAUNA DENTRO DE LA INSTALACIÓN



¿Qué debemos hacer?

1 Localizar al animal

- Evaluar la situación.
- No darle agua ni comida. Evitar manipularlo.

2 Comunicar

- Avisar al responsable.
- Llamar al 112.
- Cuando sea necesario, llamar a los Centros de Recuperación de Fauna.
- Seguir indicaciones.
- Informar al equipo de Desarrollo Sostenible (DS).

3 Registrar

- Completar la ficha de registro.
- Implementar acciones, en su caso.

¡Siguen siempre las indicaciones de los especialistas!

PARA TODAS LAS INCIDENCIAS CON ANIMALES SALVAJES

Puedes dirigirte a los Agentes de Medio Ambiente a través de los teléfonos de los diferentes Centros de recuperación de fauna silvestre que hay en las islas, o puedes llamar al teléfono único de emergencias 112.

ESPECIES DE COMPETENCIA MUNICIPAL:

Animales domesticados, abandonados, perdidos o sueltos como perros, gatos, pollos, etc. En estos casos, es necesario informar a los servicios municipales, para que respondan a las necesidades de recogida y control.



CENTROS Y SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE FAUNA SILVESTRE

GRAN CANARIA:
Centro de Recuperación de Fauna de Taña
Carretera del Centro s/n 35101 - 20017
Taña (Tf). Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 043 200 2100

LAPALMA:
Centro de Rehabilitación de Fauna Silvestre
Carretera Maritima, 20700 Puntallena
Teléfono: 0421 421 210. Horario de 08:00
a 20:00 horas y fuera de ese horario en
punto de contacto con el CCOFPA.
012321020

EL TIERRO:
Centro de Recuperación de Fauna Silvestre
de la Reserva
Carretera General de La Esperanza,
s/n 35201 La Laguna, Tenerife
Teléfono: 016 221 711-722-120-718-722-643
718-7644-634-643-747

EL TIERRO:
Servicio de Biodiversidad del Cabildo
CCOFPV 92255112

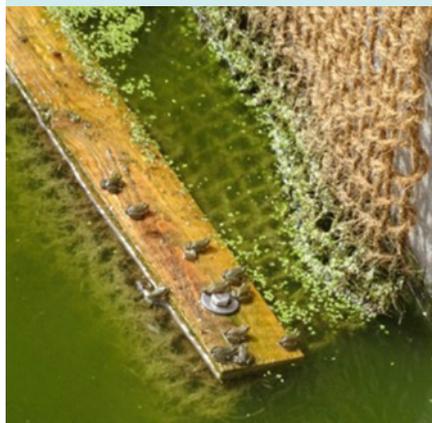
FUERTVENTURA:
RESERVA:
C/ San Roque s/n 20, 1º, local 4º,
35060 - Puntallena

Colabora protegiendo la biodiversidad de tu entorno

Además de elaborar y distribuir el procedimiento en el sistema de gestión documental, según los procesos certificados por la ISO 14.001, se ha impartido una formación específica a los responsables de operaciones, de clientes y de administración. También se han realizado acciones de divulgación, con cartelería informativa para colocar en todas las oficinas e instalaciones y a través de charlas, por parte de los responsables de operaciones y de oficinas, dirigidas a las personas a su cargo en todas las instalaciones y oficinas de Canaragua.

Sistema para evitar ahogamiento de fauna en la depuradora de Blanes

El personal de la depuradora de Blanes, con el apoyo de su Dirección y la Dirección de Desarrollo Sostenible, está probando la eficacia de distintos sistemas para evitar el ahogamiento de fauna –principalmente anfibios y polluelos de aves acuáticas– en los reactores destinados a las puntas de caudales estivales a tratar, que permanecen prácticamente vacíos gran parte del año. Al mantener siempre cierta cantidad de agua en el fondo del reactor, atraen a fauna acuática, pero las altas paredes verticales dificultan que pueda salir.



Sensibilización para evitar el mantenimiento de gatos en las instalaciones

En las depuradoras que Agbar gestiona en la provincia de Alicante se ha realizado un programa de sensibilización ambiental interno con el objetivo de informar y concienciar al personal de planta del impacto que supone para la biodiversidad el hecho de mantener gatos en las instalaciones, por su carácter depredador sobre la fauna silvestre, así como de los riesgos sanitarios para las propias personas trabajadoras e incluso para los propios felinos, por los potenciales peligros de la instalación.

La iniciativa se ha llevado a cabo de forma coordinada entre la Dirección de Desarrollo Sostenible, Prevención de Riesgos Laborales y jefaturas de planta, y se han realizado 11 formaciones dirigidas a unas 100 personas del ámbito de la depuración.



Evaluación

Primeros pasos hacia la valoración del capital natural en Agbar

Para avanzar en la incorporación de la biodiversidad como una pieza fundamental de la estrategia de Agbar, en 2022 se han dado los primeros pasos en la valoración del capital natural.

Las metodologías de valoración del capital natural permiten incluir los bienes y servicios ambientales que nos proporciona la naturaleza en la toma de decisiones. De esta manera, las empresas pueden valorar de manera sistemática, cuantitativa y cualitativamente la naturaleza en la planificación de las inversiones o la justificación de las mismas, así como los impactos de sus operaciones.

En esta primera fase, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

Evaluación de los impactos y dependencias de la actividad global de Aigües de Barcelona, como empresa referente en la gestión del ciclo integral del agua.

Priorización y materialidad de los servicios ecosistémicos que son clave para la compañía.

A partir del análisis y priorización previos, se ha evaluado el capital natural de algunas tipologías de proyectos estratégicos de soluciones basadas en la naturaleza y soluciones de economía circular para Agbar y Aigües de Barcelona, y se han obtenido indicadores concretos, con el ánimo de estandarizar la medición y poder sistematizar la evaluación del capital en todos los territorios.



Acceso al agua



Garantizamos el agua a todas las personas en situación de vulnerabilidad

Contribuimos a los ODS

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



9 M de clientes servidos, lo que equivale a unos **21 M** de personas.



Garantizamos el acceso al agua al **100%** de nuestros clientes.



100% de nuestros clientes con acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura.

Hemos conseguido garantizar el suministro, garantizando la salud de las personas, sin dejar a nadie atrás y manteniendo la satisfacción de los clientes. En 2022 hemos reforzado 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.

Además de mantener la continuidad del servicio –poniendo el foco en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración de agua–, hemos mejorado la accesibilidad de los clientes 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.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

2-26

EL CLIENTE EN EL CENTRO



La búsqueda de la excelencia mediante la diferenciación, el acompañamiento y la cercanía

- Hemos implementado sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes para mejorar la comprensión y avanzarnos a sus demandas.
- Hemos rediseñado parte de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad. Hemos creado las primeras oficinas "Contigo", que despliegan soluciones pensadas para dar una atención a todo nuestro público.
- Para atender las situaciones de **vulnerabilidad**, hemos trabajado en la aplicación de la lectura fácil en nuestras comunicaciones y en la implantación de servicios de interpretación y videointerpretación para clientes extranjeros o sordos.
- Hemos revisado parte de los **procesos críticos** de experiencia del cliente, poniendo el foco en reclamaciones recibidas por posible fuga, mediante el aviso temprano, combinado con una retención del cobro bancario.



Damos un paso más para adaptarnos a las necesidades de todos nuestros clientes

DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

Una apuesta clara por los nuevos canales

En 2022 hemos acelerado el despliegue de los nuevos canales no presenciales, orientados a las necesidades de los segmentos de clientes que los demandan. Hemos mejorado la usabilidad de las páginas web y oficinas virtuales, facilitando la comunicación y ofreciendo información en tiempo real de los contratos, facturas y demás comunicaciones empresa-cliente. Y hemos desplegado también nuevos canales de atención como WhatsApp o ChatBot, que ayudan a facilitar la experiencia del cliente y garantizan nuestra accesibilidad.

La nueva realidad, que nos ha llevado a incrementar las capacidades digitales de la plantilla, ha ido acompañada de una especialización de los equipos de trabajo. Ello nos permite ser más efectivos en la gestión y nos facilita el ajuste de los equipos en base al análisis de las encuestas de las personas usuarias, observando y analizando comentarios y valoraciones negativas. El objetivo final es asegurar que las acciones promovidas colaboran de forma significativa en la mejora de la percepción del servicio por parte de las personas usuarias y mejoran la experiencia del cliente.

Más allá de las iniciativas de mejora, en Agbar promovemos un cambio cultural, una implicación por parte de todo el personal para identificar las barreras y dar respuesta a todas las personas, a fin de no dejar a nadie atrás.

COMPROMETIDOS CON LA VULNERABILIDAD



En sintonía con el marco normativo actual –en el que el concepto *vulnerabilidad* va más allá del componente económico y se destaca, entre otras, la “brecha digital” como una barrera notable al consumo– desde Agbar hemos desplegado un programa específico que engloba iniciativas concretas para eliminar las barreras existentes: de comprensión (nuevos idiomas de atención); ligadas a la digitalización (además de los nuevos canales no presenciales, se facilitan las gestiones en nombre de otras personas, así como el envío y recepción de documentación en papel); por discapacidades sensoriales (como el servicio de videointerpretación de lengua de signos española) o cognitivas (revisión de las comunicaciones para informar de manera más clara y cercana a todas las personas), además de informar de todas las ayudas disponibles para personas en situaciones de vulnerabilidad económica.

Garantía de acceso

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

En Agbar tenemos implantadas, desde 2012, medidas sociales para paliar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social en colectivos en situación de vulnerabilidad. Asimismo, ofrecemos distintas facilidades para adaptarnos a las posibilidades de pago de nuestros clientes, entre ellas la opción de elegir el día de remesa bancaria, de fraccionar una o varias facturas a través de los compromisos de pago o bien de hacer frente al cómputo anual de facturas a través de un "pago plano" mes a mes. El tratamiento de las problemáticas de los colectivos en situación de vulne-



1.083

municipios servidos en abastecimiento.

España

rabilidad tiene por objetivo ajustar la necesidad al ritmo de recuperación, de manera personalizada. Esta adaptación es posible gracias al conocimiento que las empresas que componen Agbar tienen del territorio y de su contexto.

EN CLAVE DE ALIANZAS

A lo largo de 2022, en Agbar hemos afianzado el nuevo modelo de referencia para establecer acuerdos con los ayuntamientos a los que prestamos servicios. Se han incluido una serie de capítulos relativos a la atención a la vulnerabilidad y cobertura social de las economías más frágiles; asimismo, se hace mención tanto a las tarifas como a los fondos sociales y se especifican los conceptos y ayudas a las que se puede hacer referencia, ampliando el perímetro no solo a conceptos de agua sino también a los relacionados con el alcantarillado y saneamiento y, en caso de detallarse, a costes relativos a trabajos de adecuación.

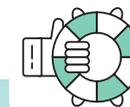
Modelo de referencia aprobado en el 50% de los municipios presentados en 2022.

Nueva tarifa social y fondo de solidaridad

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

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

En el marco de nuestra estrategia para garantizar la accesibilidad universal, trabajamos con especial foco en las personas que están acogidas a algunos de los mecanismos de acción social que hemos puesto a disposición de la ciudadanía para hacer frente a los pagos de su factura del agua y, por otra parte, para mejorar su capacitación con el fin de aumentar su empleabilidad. Todo ello con el objetivo de reducir las desigualdades y promover una sociedad más justa.



34,3 M€

invertidos en fondos sociales (desde 2012).

9 de cada 10

hogares han podido tener acceso a fondos sociales y/o bonificaciones.

España

En **Chile** también se han puesto en marcha iniciativas en este ámbito, entre las que destacan:

Aguas Andinas te da la mano

Programa dirigido a hogares que acrediten una condición socioeconómica vulnerable.

Convenio para todos

Programa diseñado a la medida del cliente, que le permite escoger en cuántas cuotas desea programar su pago.



+13,6 M

de personas servidas en abastecimiento.

España

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad								
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos

INNOVAMOS CON...
Big data para la detección de desigualdades sociales

En alianza con entidades sociales y la Administración, en Agbar apostamos por el uso de datos abiertos para conocer mejor las situaciones de vulnerabilidad y fomentar acciones sociales más efectivas y ajustadas a las necesidades de la ciudadanía:

Proyecto VulnerABility
 Iniciado en abril de 2021, el proyecto permite geolocalizar de forma ágil y temprana posibles situaciones de vulnerabilidad de los clientes a partir de una metodología de segmentación de la población. Esta metodología, desarrollada por Cetaqua, se basa en indicadores geoespaciales, a nivel socioeconómico, de los 23 municipios operados por Aigües de Barcelona.

Proyecto Big Social
 En Santiago de Compostela, durante el 2022 se ha colaborado con las entidades sociales locales y la Administración en la detección de desigualdades sociales, en base a datos en abierto, para mejorar la toma de decisiones. El proyecto se fundamenta en dos ejes. Por un lado, en el análisis de datos socioeconómicos y del servicio de agua sobre clientes, para poder identificar las comunidades en situación de vulnerabilidad. Por otra parte, se basa en la creación de un mapa social de la ciudad que contenga todos los recursos sociales de forma categorizada, a disposición de la ciudadanía.

EN CLAVE DE ALIANZAS
Proyecto A-porta
 Aigües de Barcelona colabora en el proyecto A-porta, que se inició en 2016 en Ciutat Meridiana de Barcelona, se ha desplegado en 10 barrios del Área Metropolitana de Barcelona y en 2022 ha llegado a cerca de 650 personas beneficiarias. Este proyecto ha hecho emerger la figura de los "picaportes": vecinas y vecinos que, en coordinación con servicios sociales y desde la relación de confianza, se encargan de visitar todos los hogares de su barrio para informar de las ayudas en el ámbito del suministro de servicios básicos, y de cómo ahorrar en las facturas y conseguir un consumo más eficiente. Estas visitas permiten, además, detectar situaciones de vulnerabilidad y soledad no deseada.

RECONOCIDOS POR...
Aigües de Barcelona, premiada por su contribución a la detección prematura de personas en situación de vulnerabilidad
 La Fundación SERES, entidad sin ánimo de lucro que impulsa el liderazgo de las empresas ante los retos sociales, ha otorgado el premio SERES a Aigües de Barcelona en reconocimiento a la innovación y el impacto social del proyecto VulnerABility.



El cliente en el centro

La innovación es una constante en nuestro desarrollo; innovamos para adaptarnos a un entorno en permanente evolución tecnológica. Pero lo que realmente nos aporta mayor valor es nuestra capacidad de adaptarnos a la nueva realidad y garantizar la continuidad del servicio de atención a nuestros más de 9 millones de clientes, protegiendo la salud e integridad de las personas.

Mejora continua y adaptación para una mejor experiencia de cliente

A lo largo del 2022 hemos aplicado una serie de mejoras fundamentales para transformar el modelo de atención que pivota sobre tres grandes ejes y tiene un objetivo claro: mejorar la experiencia de todos y cada uno de nuestros clientes.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas promueve iniciativas de digitalización para hacer más clara y accesible a los clientes información y evitar traslados a las agencias. Así, en 2022 destacan:

- La implementación final de la videofactura, enviada por correo electrónico, que explica de forma personalizada cada ítem de la cuenta.

- La puesta en marcha de un sistema de videoatención para resolver dudas o problemas, y que ha obtenido elevados índices de satisfacción.
- Apuntando a la omnicanalidad, se ha seguido trabajando para que el bot Celeste, disponible en el web, pueda interactuar vía WhatsApp con los clientes a partir de 2023.

Aló Vecino

El Grupo Aguas Andinas ha puesto la línea gratuita Aló Vecino a disposición de las comunidades cercanas a las biofactorías del Gran Santiago y del Centro de Gestión de Biosólidos de El Rutil para que informen sobre su percepción de malos olores asociados al tratamiento de aguas servidas. Tras una llamada, la empresa determina sobre el terreno la intensidad, origen y fuente de las emanaciones, para así dilucidar si son de su responsabilidad o de terceros, y adoptar las medidas pertinentes.

TRAS LA COVID-19

Medidas de seguridad para proteger a clientes y personas empleadas

Nuestras oficinas centrales y de atención al cliente locales disponen de medidores de dióxido de carbono para proteger la seguridad de nuestro personal y de nuestros clientes.



100%

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

España

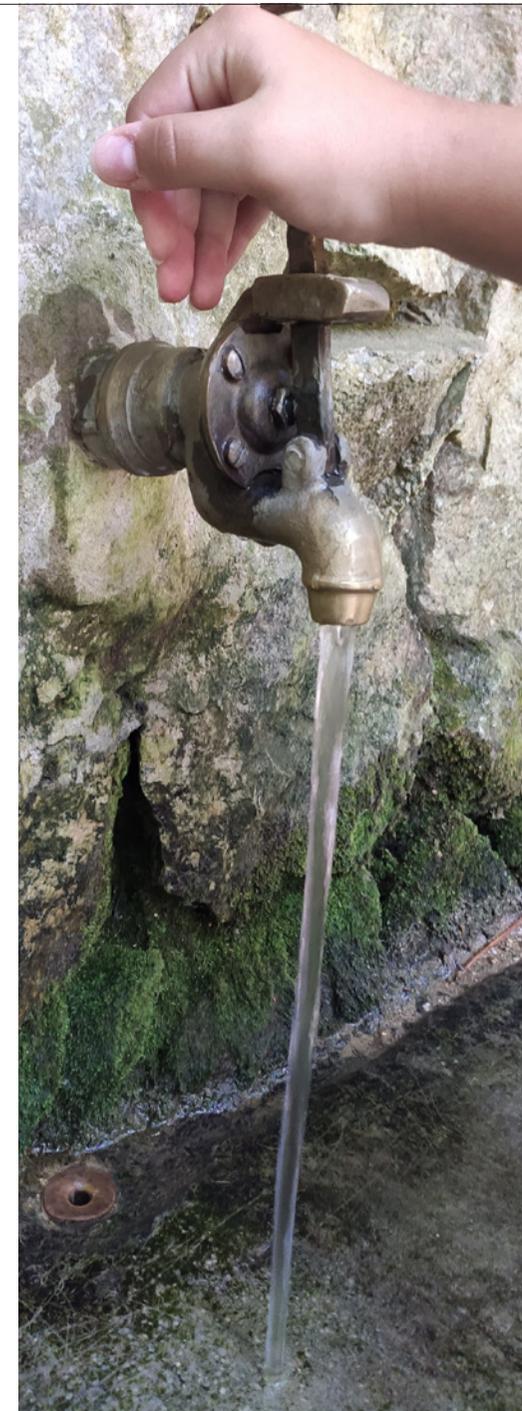


Unos

100.000

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

España



RECONOCIDOS POR...

Modelo "Contigo"

En los IX Premios DEC, Asociación para el Desarrollo de la Experiencia del Cliente, el modelo Contigo ha resultado ganador en la categoría de "Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente".

La nueva estrategia ha recibido también el reconocimiento de Sotto Tempo.

Satisfacción del cliente

2-29

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

En **España**, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo –a través de una empresa especializada y con una muestra de 12.728 encuestas– confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad del suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,63.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha puesto en marcha diversas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente.

Mejoras en la atención

Aguas Andinas cuenta con una red de 19 agencias comerciales en las que, además de los mecanismos habituales de atención, trabajan facilitadores que capacitan en el uso de los dispositivos de autoatención disponibles, ayudando a mejorar la experiencia de los clientes.

Información sobre cortes programados

En Aguas Andinas, para evitar que las obras de renovación o mantenimiento de la red impacten negativamente en la calidad de vida de las personas, la empresa emplea un sistema de alerta que avisa con antelación a los clientes del inicio de trabajos cuya extensión supere los 30 días y conlleven períodos con cortes de suministro, indicando el tipo de obras, la duración estimada y sus beneficios para el sector. En 2022, esta medida se ha traducido en una disminución de las reclamaciones.

Excelencia en el servicio

La reclamación es el mecanismo por el que los clientes pueden manifestar su descontento con algún aspecto de la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Agbar, estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas. La conversación con el personal de la compañía ayuda a definir la naturaleza de la reclamación, solventándola en el caso de que sea posible o bien trasladándola a otros departamentos, si la situación lo requiere. En 2022 hemos recibido 68.511 reclamaciones técnicas o comerciales, de las que finalmente se han resuelto el 100%.



95%

de las reclamaciones resueltas en plazo.

España
96,12%Chile
93%

Gestión de reclamaciones

Aparte de sus agencias físicas y el Contact Center, Aguas Andinas pone a disposición de los clientes un centro de ayuda virtual donde pueden manifestar sus inquietudes e ingresar reclamaciones por atenciones insatisfactorias, tratos inapropiados u otros motivos.

El Grupo dispone de una oficina –[Customer Counsel](#), en [España](#), y [defensoría del cliente](#), en [Aguas Andinas](#)– que analiza casos de posibles controversias entre cliente y la empresa gestora del servicio para encontrar soluciones de mutuo acuerdo.

Reclamaciones, 2022

España - Grupo Aguas Andinas

Reclamaciones abiertas en el año en curso (reclamaciones técnicas o comerciales registradas)	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)	284.245

RECONOCIDOS POR...

Agbar, "Elegido Servicio al Cliente del Año"

Agbar recibió el pasado mes de octubre el premio "Elegido Servicio al Cliente del Año" para el 2023, dentro de la categoría de empresas suministradoras de agua, un símbolo de calidad que muestra el compromiso de las diferentes empresas que forman parte del Grupo Agbar por ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Se trata de un certamen de referencia que evalúa la atención al cliente mediante los cinco principales canales a distancia: el teléfono, el correo electrónico o formulario web, la página web, las redes sociales y el chat virtual o WhatsApp, y lo hace mediante una metodología que combina de manera rigurosa y transparente la técnica de Mystery Shopper (o técnica del cliente misterioso) y las encuestas de satisfacción.



Índice de satisfacción en aumento:
7,63
(7,19 en 2021).

España

Más información del Grupo Aguas Andinas en [este enlace](#).



ANEXOS

- Calidad de las aguas garantizada
- El precio del agua (España)

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

- 15. Calidad del servicio
- 16. Calidad organoléptica del agua
- 41. Calidad del agua tratada

MATERIALIDAD

Contribución social



Activos en la lucha contra las desigualdades y la concienciación medioambiental

Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como el programa OLA, contribuimos a la mejora de la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad receptoras de nuestros fondos y tarifas sociales para mejorar su calidad de vida, en línea con el ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico".



9,3 M€
invertidos en acción social.



Cerca de **1.700**
entidades beneficiarias.



Unas **630.300**
personas beneficiadas.

El compromiso social de Agbar se materializa en dos ámbitos: la lucha contra las desigualdades, dirigida a los colectivos en situación de vulnerabilidad y la capacitación y concienciación de la ciudadanía en la preservación del medio ambiente y el recurso agua.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Reducir las desigualdades y la vulnerabilidad

Vivimos una época de grandes desafíos derivados de la crisis social, económica y sanitaria, con datos que apuntan a una cronificación de la pobreza. Actualmente, en España hay más de 12 millones de personas (una de cada cuatro) en situación de pobreza o riesgo de exclusión social, y el alto nivel de desempleo (con una tasa de cerca del 13%, que alcanza el 30% en los jóvenes) eleva el riesgo de que la desigualdad se cronifique. Por otra parte, en España existe una brecha educativa cada vez más ancha ya que, si bien el 49% de los jóvenes entre 25 y 34 años tienen educación terciaria, un 28% de jóvenes de la misma edad no han alcanzado el título de secundaria (el doble de la media de los países de la OCDE).

En Agbar asumimos nuestra responsabilidad como agente de transformación social e integramos directamente en nuestra actividad la ejecución de proyectos de acción social, que contribuyen a los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, dando respuesta a los grandes retos que afronta la sociedad en cada uno de los territorios donde operamos.

Impulsamos la transformación social con un modelo más sostenible, más justo e inclusivo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el futuro de las personas, sobre todo de aquellas que más lo necesitan.

Nos apoyamos en más de 155 años de experiencia en compromiso social, conociendo y atendiendo las necesidades de las personas en los territorios en los que prestamos servicio. Esto nos ha permitido evolucionar y transformarnos para priorizar y desplegar aquellas iniciativas de mayor impacto, siempre adaptadas a las realidades locales.

Focalizamos nuestra actuación en programas de alto impacto, evaluables, que nazcan de oportunidades ligadas a nuestra actividad empresarial y se dirijan a personas en situación de vulnerabilidad, con especial foco en la capacitación para aumentar su empleabilidad.

Asegurar un mayor impacto pasa por trabajar 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, siempre con la participación activa de toda la plantilla.

Para llevar a cabo estos programas, impulsamos 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.

Trabajamos con especial foco en las personas acogidas a alguno de los mecanismos de acción social que hemos puesto a disposición de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad para hacer frente a los pagos de su factura del agua.

Hemos puesto en marcha un Comité de Acción Social con el objeto de maximizar el impacto, garantizar el despliegue de mejores prácticas y ayudar a los territorios en la reflexión estratégica, imprescindible para asegurar el impacto social de nuestra actividad.



Prioridades estratégicas

A través de la acción social buscamos generar oportunidades para las personas en el ámbito local a través de alianzas para la transformación social que den respuesta, de forma prioritaria, a los siguientes retos:

Situaciones de vulnerabilidad

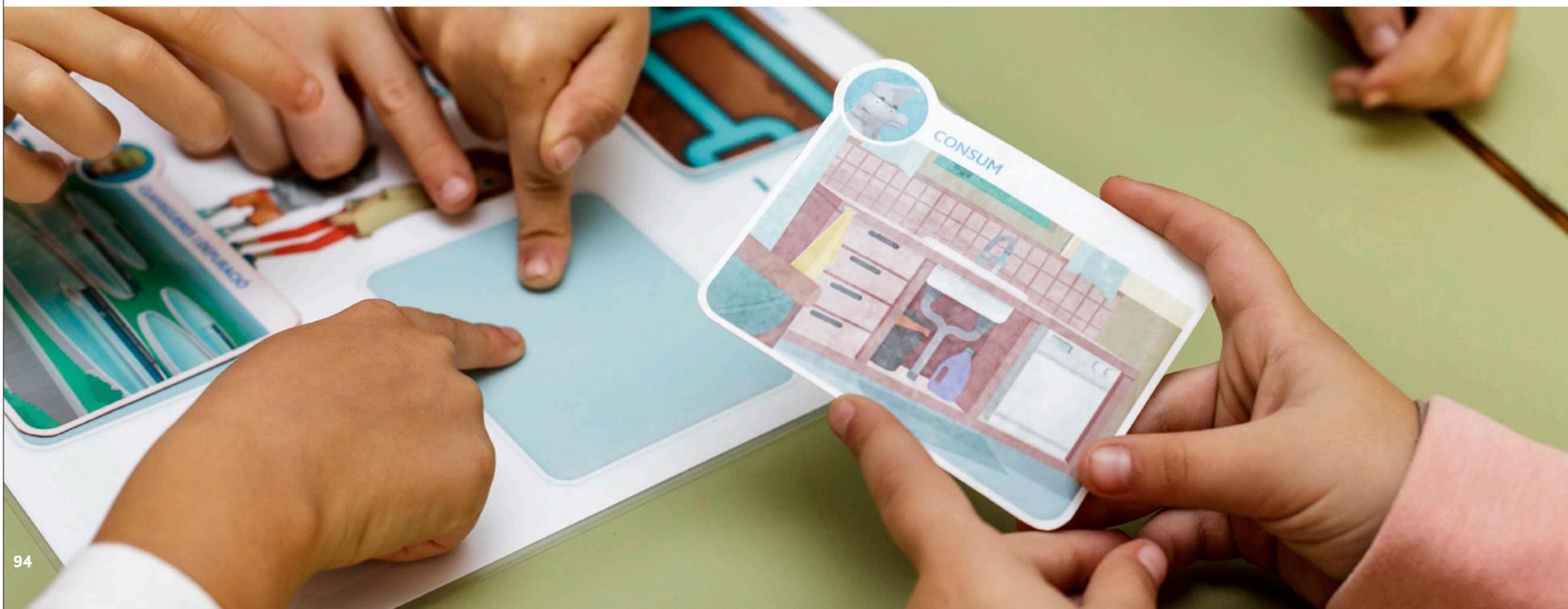
Oportunidades educativas

Ocupabilidad

Acceso universal

Trabajamos en la identificación de programas alineados con estas prioridades estratégicas que contribuyan a hacer realidad una acción social:

- **de proximidad**, que incorpore el conocimiento profundo de la realidad local sobre la que queremos actuar e intervenir gracias a la presencia capilar en el territorio;
- **transformadora**, que contribuya a generar cambios en las condiciones que provocan las desigualdades y los problemas sociales;
- **empoderadora**, donde las personas en situación de vulnerabilidad participen en primera persona, pasando a ser sujetos activos que deciden, influyen o participan en las iniciativas, y
- **vinculada con el ecosistema del territorio**, mediante modelos de cogobernanza y corresponsabilidad con entidades sociales, líderes comunitarios y administraciones locales que estén arraigadas en las zonas donde queremos incidir.



Abordar situaciones de vulnerabilidad y en especial la pobreza infantil

Las sociedades más desiguales tienen peores índices de bienestar, desde la esperanza de vida a los índices de criminalidad. También registran menores niveles de felicidad y de confianza. En cambio, los países más igualitarios crecen de manera más sostenida y estable. [Fuente: Oxfam]

España permanece entre los países más desiguales de la Unión Europea. En 2022, las tasas de pobreza, abandono escolar y pobreza infantil continúan siendo elevadas y muestran los retos sociales existentes, así como el impacto de la pandemia y las sucesivas crisis que se han ido encadenando en los últimos años.

Tanto las situaciones de vulnerabilidad como las discapacidades son factores que incrementan estas desigualdades. En los capítulos de "Equidad y personas" y "Alianzas

como motor" se ilustra cómo Agbar contribuye a través de programas e iniciativas a reducir distintas brechas sociales y generar oportunidades para las personas que más lo necesitan.

Las alianzas son clave para el abordaje de las situaciones de vulnerabilidad. Por ello, en abril de 2022 Agbar suscribió la Alianza contra la Pobreza Infantil, impulsada por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil. La Alianza, que cuenta con cerca de 200 aliados, busca generar sinergias entre las entidades y empresas miembros para impulsar y participar en programas dirigidos a garantizar una educación inclusiva y de calidad; generar entornos saludables, positivos y seguros para niños y niñas, y potenciar la formación y sensibilización sobre la pobreza infantil.

La Fundación Aque está desarrollando el Glosario de la Sostenibilidad, una recopilación con definiciones concisas en torno al desarrollo sostenible que permiten comprender la actual situación climática, económica y social. Esta iniciativa pretende mejorar la comprensión y concienciación sobre el cambio climático y el cuidado del planeta.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Comedor estival contra la exclusión

Por séptimo año consecutivo, Hidralia ha colaborado con la Asociación Socio Cultural Marbellí 'A Suetí Callí', el Ayuntamiento de Marbella y la Junta de Andalucía en la organización del campamento escolar de verano que garantiza el comedor durante las vacaciones a más de un centenar de menores en riesgo de exclusión social. La iniciativa pretende asegurar una dieta alimenticia adecuada a los menores con mayor necesidad del municipio, una vez finalizan los comedores escolares. En la edición de 2022, durante los meses de julio y agosto, han sido atendidos 150 niños y niñas de 4 a 14 años.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Aprender a través de la práctica deportiva

Por segundo año consecutivo, Agbar colabora con The Ricky Rubio Foundation a través del programa Community Team, iniciativa que tiene como objetivo potenciar la formación en valores y emociones por medio del deporte y las actividades extraescolares entre los niños en situación de vulnerabilidad. El proyecto se ha desarrollado en El Masnou (Barcelona), a través de la colaboración de la fundación, Agbar y el Ayuntamiento. La actividad se desarrolla dentro del horario lectivo del Centre Obert Maricel, y la metodología Community Team incluye, además de la práctica deportiva, el trabajo por medio de coloquios y visitas de interés.

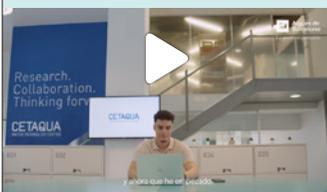


Generar oportunidades educativas

En el marco de la educación para generar oportunidades educativas y potenciar vocaciones en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas, desde Agbar promovemos iniciativas dirigidas a escolares, así como a colectivos en situación de vulnerabilidad para impulsar su formación e incrementar así las oportunidades de tener un futuro mejor.

Becas para jóvenes talentos

El objetivo principal de este programa es acompañar a jóvenes académicamente brillantes con recursos económicos limitados para que puedan llevar a cabo estudios universitarios, fomentando de este modo la inclusión y equidad en la educación. Los y las estudiantes que se adhieren al programa reciben una beca que cubre, durante toda la carrera, el importe de la matrícula y una cantidad económica para gastos relacionados con los estudios. Además, uno de los aspectos diferenciales del programa es que las/los jóvenes tienen un acompañamiento especializado a lo largo de todos sus estudios, para favorecer el desarrollo de sus competencias transversales y el acercamiento al mundo laboral. En el curso 2021-2022 se ha graduado la segunda promoción de becados/as, 5 jóvenes. Algunos de ellos están iniciando etapa laboral en Aigües de Barcelona, con lo cual se ha logrado



además una captación del talento y ocupación. El programa es una muestra del firme compromiso social y de la voluntad de Agbar de poner a las personas en el centro de su actividad.

En el curso 2022-2023 se ha iniciado el programa Aquae STEM en **46** colegios y están participando **2.468** niñas entre 3º y 6º de primaria.

España

Aquae STEM, programa para promover las ciencias entre las niñas

A finales de 2022 ha comenzado la segunda fase de Aquae STEM, un programa que la Fundación Aquae puso en marcha en 2019 para revertir las desigualdades de género en la enseñanza y competencias en el ámbito de las ciencias, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas (STEM). En esta segunda fase se ha renovado el programa para avanzar en materia de digitalización, ya que los retos que se plantean al alumnado deberán ser resueltos de forma híbrida, mediante la construcción de modelos físicos, pero también respondiendo desde una plataforma digital de aprendizaje. En cuanto a la temática, se ha incorporado como hilo conductor la emergencia climática que está viviendo el planeta y que impacta de lleno en las jóvenes generaciones.



Mejorar la empleabilidad

Desde Agbar contribuimos a mejorar las oportunidades de empleo de personas en situación de vulnerabilidad a través de distintos programas de acompañamiento, empoderamiento y capacitación. La mejora de la empleabilidad es la clave de esta línea de acción, orientada a promover la inserción laboral y mejorar así la calidad de vida de las personas en situación más crítica. En 2022 hemos iniciado una línea en la que se refuerza la acción social dedicada a acercar, así como mejorar, el empleo verde.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Promoción de la ocupación verde

En el marco de la mesa de trabajo de solidaridad y empleo del Pacto Social, durante 2022 Aigües de l'Horta, junto con la entidad Fundación Amigó, ha impulsado y trabajado para la homologación de un certificado de profesionalidad sobre "Montaje y mantenimiento de redes de agua" destinado a colectivos vulnerables atendidos por esta entidad. Esta iniciativa, que se prevé iniciar en enero de 2023 y en la que participarán 10 alumnos migrantes de entre 20 y 50 años, ofrece la oportunidad de acercar estas personas al mundo laboral y muestra el compromiso de Agbar con la generación de oportunidades para la ocupación verde, justa y de calidad.



EN CLAVE DE ALIANZAS

Proyecto OLA



El proyecto OLA, implementado en alianza con la Cruz Roja, es uno de los programas estratégicos dentro del Plan de Acción Social de la compañía. Destinado a personas en situación de vulnerabilidad que están acogidas a un fondo social y tarifa social para poder hacer frente a las facturas del agua, busca provocar cambios significativos y duraderos en la vida de las personas participantes en el programa: no solo contribuyendo a la mejora de su empleabilidad sino también mejorando su empoderamiento.

Tras los buenos resultados de la prueba piloto llevada a cabo en Barcelona en 2020, en 2022 el programa OLA se ha desplegado en otros cinco municipios: Cornellà de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs, Santa Coloma de Gramenet y Sant Joan Despí, alcanzando un total de 267 participantes durante el año. Prácticamente el 100% de las personas participantes han finalizado el programa y más del 90% lo ha hecho buscando trabajo activamente. Además, cerca del 85% de estas personas han realizado formaciones básicas o técnicas en el marco del programa, mejorando así sus competencias y su perfil de empleabilidad. Por último, hay que destacar que el 59% de las personas han encontrado un trabajo a lo largo de los 12 meses de intervención en el programa.

Durante 2022, desde Agbar hemos trabajado en la adaptación del programa OLA para el resto de España. Además, en octubre de 2022 se firmó un convenio marco para colaborar en programas de empleo y formación de Cruz Roja Española, así como campañas de sensibilización, voluntariado y aquellas relacionadas con crisis humanitarias y catástrofes. Así, hemos apoyado una campaña de captación de fondos entre la plantilla para reforzar la atención de Cruz Roja en la crisis de Ucrania.

Garantizar el acceso universal a los servicios

El acceso al agua es un derecho universal que desde Agbar defendemos a través de mecanismos de acción social, puestos en marcha desde 2012, que garantizan este derecho con especial foco en los colectivos en situación de vulnerabilidad. Es por ello que en Agbar hemos impulsado diversos proyectos comunitarios, que se pueden consultar en el capítulo "Acceso al agua".

Compromiso con el medio ambiente y la ciudadanía

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

Generación de talento

Las restricciones derivadas de la pandemia de la COVID-19 alteraron, a partir de 2020, las actividades formativas sobre el ciclo integral del agua; como consecuencia, aceleramos la transformación digital adaptando nuestros programas a un entorno virtual a fin de mantener la labor educativa y de concienciación.

La Escuela del Agua

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

El amplio abanico de programas que ofrece la Escuela del Agua incluye másteres, cursos de posgrado, formación de corta duración y ciclos de formación profesional, así como servicios de educación am-

biental, proyectos museográficos y de interpretación ambiental, ya sea en espacios naturales o en infraestructuras del ciclo integral del agua.

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

Entre las actuaciones que hemos llevado a cabo en 2022 destacan los siguientes proyectos:

Avanzando en competencias para los empleos verdes

La Escuela del Agua ha diseñado y llevado a cabo una formación en competencias para la ocupación verde, proporcionando conocimientos básicos y experiencias prácticas con el fin de aproximar a los participantes los objetivos para el desarrollo sostenible, la problemática de los residuos, la huella ecológica, la gestión del agua y el reto ambiental global. El trabajo en competencias sobre sostenibilidad y medio ambiente permite que el alumnado integre conocimientos, valores y actitudes vinculados al desarrollo sostenible, la sensibilidad hacia problemas ambientales y las implicaciones económicas y sociales del cambio climático.

Esta formación se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre y participaron en ella un total de 22 personas.



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Aula digital: Aqualogía

Este programa presenta a los escolares de primaria el agua desde una perspectiva acorde con los retos y oportunidades de nuestro mundo actual y futuro, e incluye contenidos sobre cómo llega el agua a las casas o qué tratamientos se realizan para que sea potable o para devolverla al medio natural. Además, profundiza sobre temas de medio ambiente, como la importancia del agua, la sostenibilidad y el cambio climático. En la plataforma virtual, cada grupo escolar cuenta con un aula específica para poder realizar las distintas actividades (juegos interactivos, experimentos y retos), que tienen una duración de entre una y dos horas.

En 2022 se han incorporado nuevos contenidos, en colaboración con el *influencer* David Calle, abordando temas como la energía, el cambio climático o la escasez de los recursos, y también contenidos sobre desalación. El programa está disponible de tres maneras diferentes:

- Autónoma. Se facilitan claves de acceso y un aula digital accesible tanto para docentes como escolares. Los docentes de los centros inscritos podrán acceder (durante un mes) para descargar el material y usarlo en el aula o bien gestionar la tarea que deberán realizar los escolares.

- Guiada. Los escolares experimentarán la sesión de Aqualogía con el valor añadido de un educador/a ambiental en el aula.
- En remoto. Se ofrece un educador/a ambiental de forma remota, a través de una videollamada.

Así, mediante los diferentes recursos, juegos y experimentos interactivos, intuitivos, digitales y adaptados a cada ciclo podrán trabajar en clase o desde casa los usos del agua.

En 2022 el programa se ha realizado en todo el territorio con un total de 405 sesiones y más de 8.000 escolares.

Formando a los líderes de la transición verde

Para protagonizar el cambio es primordial que los ejecutivos comprendan con profundidad el contexto económico, social y ambiental y sean capaces de impulsar estrategias empresariales y propuestas de valor que contribuyan positivamente a la agenda global. En 2022 se ha desarrollado la 3ª edición del Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, en colaboración con la Barcelona School of Management - UPF y con 18 participantes en el curso 2022-2023. El posgrado combina contenidos técnicos con habilidades transversales para la dirección y gestión de empresas, poniendo el foco en el emprendimiento verde en la medida en que avancen los cambios en los patrones de producción y consumo.

FRESCO, una mirada sistémica a los desafíos del cambio climático

En 2022 se han desarrollado 11 talleres FRESCO, un juego de cartas basado en la inteligencia y la creatividad colectiva que tiene por objetivo concienciar sobre los vínculos causa-efecto del cambio climático. Más de 100 personas trabajadoras han participado en esta actividad, que se puede realizar de manera presencial o a distancia, y permite abordar los desafíos medioambientales y climáticos a los que se enfrenta la humanidad y cómo desde Agbar se proponen soluciones para reducir el impacto ambiental.



Cerca de **878.000** escolares formados en el uso sostenible del agua en los últimos cinco años y más de **325.000** en 2022.

España

Campaña en torno a problemáticas ambientales

Los días internacionales son un buen mecanismo para potenciar la responsabilidad y sensibilidad ambiental con el público general. Por ello, durante 2022 se ha diseñado una campaña alrededor de los días mundiales que consideramos más destacables, como el Día mundial de Agua, Día Internacional de la Educación, el Día de la Eficiencia Energética, el Día de la Diversidad Biológica, el Día del Medio Ambiente, el Día de los Océanos o el Día contra el Cambio Climático.

Mediante una campaña de comunicación lanzada a través de Twitter y YouTube se realizaron ocho vídeos y ocho clips más cortos sobre diferentes temas: consumo responsable, energía, salud y biodiversidad, economía circular, problemática de los océanos, cambio climático, ODS y residuos. Además, cada uno de estos vídeos se enlazaba con un QUIZ de 10 preguntas que retaba a los espectadores a ponerse a prueba.



Sensibilización

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

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

El Museu de les Aigües constituye un referente en la difusión del conocimiento, el patrimonio histórico y los valores relacionados con la cultura del agua. En 2022 la Fundación ha consolidado la digitalización del Museu de les Aigües, para continuar promoviendo la cultura del agua, el patrimonio hidráulico y la sostenibilidad sin limitaciones físicas, atendiendo a las nuevas demandas del colectivo escolar, familiar y ciudadano.

Para este propósito, la ampliación de la propuesta educativa ha sido fundamental, así como el apoyo al profesorado, mediante una oficina técnica, lo que ha facilitado obtener el máximo beneficio pedagógico de un programa innovador, digital y accesible, para realizar tanto desde las aulas como desde de casa. Las metodologías más características del Museu de les Aigües (gamificación, ciencia ciudadana, aprendizaje basado en retos, *storytelling* y experimentación) se han adaptado a los formatos digitales con mayor potencial educativo: juegos interactivos, proyectos de investigación, videojuegos, cómics digitales y visitas virtuales en realidad virtual y en realidad aumentada.

• El agua, el impulso de la ciudad.

Se ha realizado una docuserie de cuatro capítulos que muestra los retos de la gestión del ciclo integral del agua explicados por las personas implicadas. Detrás del hecho de abrir y cerrar un grifo o ducharse, hay todo un proceso tecnológico y humano que lo hace posible captando el agua del medio y devolviéndola sin dañarlo. Se trata de la primera docuserie que explica el reto que supone este hecho tan sencillo, y a la vez tan vital, que ha permitido el desarrollo de la ciudad a partir de un servicio básico.

• Escape movie La Dama de Agua.

La Dama de Agua es una experiencia virtual que consiste en un

juego de enigmas que hay que resolver paso a paso, en cada una de las secuencias de la película, para poder avanzar en la historia. Françoise Fives-Lille está atrapada en una historia de amor imposible, ha entrado en un bucle temporal del que no puede salir. Cada año, al mismo día y a la misma hora, aparece en la Central Cornellà (donde se encuentra el Museu de les Aigües).

- **¡Explora el río Llobregat!** Este juego, en formato de *game movie*, permite conocer el ecosistema del curso bajo del río Llobregat, desde el Museu de les Aigües hasta su desembocadura.



Más de **2 M€**
destinados a
acciones sociales, de
sensibilización ambiental
y educativas.

España



En **Chile**, Aguas Andinas ha desplegado acciones para promover el uso responsable del agua en la comunidad, para involucrar a la ciudadanía en la solución integral para la escasez hídrica.

Trabajo con municipalidades

La compañía colabora con las comunas de la zona de concesión para reducir su consumo hídrico, especialmente el destinado a riego de parques y plazas, y desde hace cuatro años entrega a cada alcalde un informe anual y pormenorizado del agua utilizada con esos fines. A partir de la implementación de esta iniciativa, se logró revertir la tendencia al alza que mostraba el uso de agua para mantenimiento de áreas verdes. Varias comunas, como Providencia, han adoptado acciones como reemplazar el césped en las plazas por especies de bajo consumo hídrico, logrando un ahorro de agua de 10% en cuatro años. Lo Barnechea, por su parte, instaló medidores digitales para monitorear el riego en sus áreas verdes. En 2022 se ha desarrollado un plan integral que pretende reemplazar el pasto ornamental por variedades de bajo consumo hídrico en parques de 16 comunas de la región, que suman 31 hectáreas de áreas verdes. Además, en dichos sectores los sistemas de riego superficial serán sustituidos por sistemas de goteo tecnificados y localizados. En total, se espera ahorrar 300.000 litros diarios.

Cada gota cuenta

A lo largo de los años la empresa ha alertado a los consumidores residenciales sobre las consecuencias de la sequía, impulsando campañas informativas a través de sus redes digitales y medios de comunicación tradicionales. La más reciente se lanzó en el cuarto trimestre de 2021 con el lema "Cada gota cuenta", una invitación para que todos se sumen al cuidado del agua. Gracias a la menor demanda residencial, durante el 2022 los consumos han registrado una disminución del 2,8% respecto al año anterior.

Agua en Curso

Junto a Kyklos, empresa especializada en educación ambiental, a mediados de 2022 la compañía ha iniciado el programa educativo Agua en Curso, que ha conseguido abarcar 122 escuelas y 57.000 alumnos de comunas vulnerables de la Región Metropolitana. La iniciativa comprende visitas a establecimientos donde se realizan actividades lúdico-pedagógicas ajustadas a cada nivel y charlas para docentes, todo orientado a crear conciencia sobre los desafíos que impone la crisis climática.

TRAS LA COVID-19

Repercusión de la pandemia en la educación

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

La Fundación Aquae ha apostado siempre por impulsar la educación como palanca de cambio y de igualdad de oportunidades, a través de proyectos y becas para garantizar una educación de calidad e igualdad. Así, una vez más y por sexto año consecutivo, ha apoyado las becas de Fundación ONCE "Oportunidad al Talento" con las que dos jóvenes con discapacidad podrán completar sus estudios superiores. Además, ha concedido una beca de seis meses en París, en la sede central de la OCDE, donde una estudiante se ha estado formando en el departamento de Gobernanza del Agua de dicha entidad internacional.

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

EN CLAVE DE ALIANZAS

Educación en economía circular

Desde Agbar colaboramos desde hace años con Ambientech, una plataforma de contenidos que proporciona material educativo en clave de sostenibilidad, para crear sinergias a fin de favorecer la implantación de los principios de economía circular en todos nuestros ámbitos. En 2021 obtuvimos el sello de apoyo a la educación universal de Ambientech por el itinerario educativo de Economía Circular, dirigido a estudiantes de educación secundaria y ciclos formativos. El itinerario, que en 2022 ha registrado un total de 194.766 visitas, destaca por las soluciones para la reutilización de aguas residuales regeneradas, la valorización de residuos para la producción de energía renovable y el modelo de biofactoría.

Visitas a instalaciones y museos

Ante el cierre temporal de los museos, a causa de las restricciones decretadas por la Administración en 2020, algunos espacios culturales apostaron por acelerar la transformación digital. Es el caso del Museu de les Aigües, que es un referente en programas educativos y de divulgación del conocimiento del agua, el patrimonio hidráulico y la sostenibilidad. En 2020 puso en marcha la Visita 360°, un recorrido virtual por el museo, que permite adentrarse en algunos espacios desconocidos, como el interior del pozo de Fives Lille o de la emblemática chimenea del museo; en 2021 se creó un espacio de exposiciones virtuales, y en 2022 se han incorporado actividades educativas complementarias a las visitas virtuales.

INNOVAMOS CON...

Espacio de exposiciones virtuales y apuesta 3D

El Museu de les Aigües, siguiendo con su programación 100% digital, ha inaugurado en 2022 dos exposiciones virtuales en Google Arts & Culture, la plataforma que permite acercar los museos y el patrimonio a cualquier parte del mundo. Como *partner*, el museo cuenta ya con su propio espacio de exposiciones virtuales, donde presenta una amplia selección de las piezas de la colección –tres de ellas en 3D– y seis exposiciones. Las dos creadas este año son: **Los caminos del agua de Barcelona**, un recorrido fotográfico a través de la historia, y **Gaudí y el agua: ingeniería, naturaleza y bienestar**, que muestra cómo Gaudí trabajó con el agua en sus proyectos arquitectónicos, domesticándola para fuentes, cisternas, cubiertas y sistemas de refrigeración.



En 2022,
47.302
personas han participado en las actividades, todas en formato *online*, organizadas por el Museu de les Aigües para el público educativo, familiar y general.

30.252
niños, niñas y jóvenes han participado en los programas escolares, también en formato 100% digital.

Los contenidos digitales han registrado

639.576
visualizaciones, a través de YouTube, Facebook e Instagram.

España



Cerca de **24.500**
personas han visitado nuestras instalaciones, centros históricos y museos.

España



Promoción del voluntariado

Entendemos el voluntariado corporativo como un instrumento para apoyar la contribución social de Agbar y un elemento de refuerzo de compromiso de la plantilla. Por ello, se van consolidando diferentes iniciativas de voluntariado que dan respuesta a los retos sociales que se nos plantean como sociedad y que refuerzan la confianza y el *engagement* de la plantilla, además de favorecer el conocimiento de realidades sociales.

HandsOn, voluntariado transformador

El programa de voluntariado corporativo HandsON, iniciado en 2017, basa su actividad en la implicación y motivación de la plantilla con el reto de convertirse en una iniciativa estratégica para contribuir al territorio, reforzar los vínculos con los grupos de interés y potenciar la motivación del equipo humano. Como tendencia tras la pandemia, durante 2022 hemos seguido priorizando la actividad virtual frente a la presencial, aunque cada vez se han ido intercalando más acciones de voluntariado presencial.

En 2022 hemos trabajado activamente en la planificación y adecuación de acciones y hemos desarrollado varias iniciativas de voluntariado ambiental, social, profesional y vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Unas **1.442**
horas de voluntariado,
510
participaciones y unas
47
acciones realizadas.

España

Voluntariado profesional

El programa de voluntariado profesional "Ayudando a los que Ayudan", desarrollado en colaboración con la Federación Catalana de Voluntariado Social, ha apostado por tercer año consecutivo por la modalidad virtual frente a la presencial. Así, nuestros equipos profesionales han ampliado conocimientos para personas voluntarias a través de una nueva edición de la formación *online* en seguridad vial, en la que han participado 11 personas voluntarias de las entidades federadas. A través de este programa, profesionales del ámbito del desarrollo de personas han acreditado las competencias de personas voluntarias de entidades federadas que se encuentran en una situación de dificultad de inserción en el mundo laboral con la metodología Vol+ de la Plataforma de Voluntariado de España.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Proyecto Coach con la Fundación Exit

Coach es una iniciativa de voluntariado profesional que, a través del *coaching*, pretende orientar y motivar a jóvenes en situación de vulnerabilidad social que provienen de una experiencia de fracaso escolar, con el fin de que prosigan con su formación. Aigües de Barcelona ha participado en la edición de 2022 con 46 personas voluntarias (21 *coaches* y 25 auxiliares) que han realizado acompañamiento a las personas participantes. En la experiencia han colaborado profesionales de 14 áreas de la empresa, con 181 horas de voluntariado y 55 participaciones, 8 competencias trabajadas y 21 jóvenes que se han beneficiado de la iniciativa.



Voluntariado social

Por segundo año consecutivo, desde Agbar hemos colaborado con la Fundación Amigos de los Mayores a través de la participación en el programa “Llamadas Amigas” de acompañamiento telefónico a personas mayores, que lidera dicha entidad, con el fin de luchar contra la soledad no deseada y el aislamiento social al que quedan expuestas. En el programa, desarrollado durante todo el año 2021 y que ha finalizado a mitad del 2022, han participado 34 personas voluntarias del Grupo, que han realizado, a través de un *call center* virtual, alrededor de 1.000 llamadas a personas mayores y 283 horas de acompañamiento telefónico.

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

Voluntariado ambiental

Una de las actividades ambientales más consolidadas de HandsON es el programa BiObserva Voluntariado, dirigido a preservar la biodiversidad en nuestras instalaciones. 90 instalaciones participan en este proyecto desarrollado por el Grupo, en el que profesionales de nuestras empresas reportan las observaciones de aves durante su jornada laboral, con el objetivo de conocer la biodiversidad en las instalaciones y poder planificar, de este modo, acciones de mejora.

Otras acciones ambientales tienen por objetivo disminuir nuestra huella de carbono y compensar las emisiones de CO₂ para aumentar la capacidad de lucha contra los gases de efecto invernadero. En este sentido, se llevan a cabo acciones

de reforestación mediante la plantación de árboles, la introducción de especies autóctonas o la retirada de especies invasoras, la reparación de caminos de montaña, etc.

Las restricciones ocasionadas por la crisis sanitaria de la COVID-19 han conllevado una notable disminución en la actividad de voluntariado ambiental. No obstante, se han seguido desarrollando actividades como la promovida en Clot de Galvany para repoblar la vegetación de este paraje natural. También la Fundación Aquae ha mantenido el proyecto Sembrando Oxígeno, de plantación de árboles en zonas que han sufrido un incendio o que sufren pérdida de masa forestal y la consiguiente sequía y desertificación.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Bosque Emasagra

Emasagra ha creado su bosque, en colaboración con Idea –Servicios Culturales, Educativos y Ambientales– y el proyecto de Huella Verde de la Federación de Hostelería. Así, 60 personas voluntarias de la empresa, acompañados de familiares, han participado en la plantación de 110 encinas en el Parque de las Canteras de La Zubia. La actividad posibilita que las nuevas encinas cuenten con alcorques adecuados para recibir el agua de lluvia, con un sistema de protección para evitar los efectos de la herbivoría, al tiempo que permitirá su localización en los días de verano en los que haya que realizar labores de mantenimiento y riego. En una segunda fase, se han llegado a plantar 150 encinas.

Actividad del programa BiObserva

90 instalaciones
26 empresas participantes
285 personas voluntarias
22.439 observaciones
950 horas destinadas

España



Invertir en la comunidad

Contribuir a resolver los retos sociales tiene beneficios para las comunidades, la empresa y todo su equipo humano. Las empresas de Agbar cuentan con una política de patrocinios aprobada durante el 2022 que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.

Desde las empresas de Agbar –y dentro de nuestro compromiso social y de concienciación– llevamos a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad, como las expuestas en este capítulo, y a través de la metodología LBG (London Benchmark Group) somos capaces de medir nuestra inversión en acción social.

En 2022 se ha aprobado una nueva política de patrocinios y se prevé la implantación de su gobernanza a través de comités de patrocinio durante el año 2023.



Cerca de **9,3 M€** invertidos en acción social.

España	Chile
8,6 M€	0,66 M€



Unas **630.300** personas beneficiadas.

España	Chile
557.000	73.300



Unas **1.700** entidades beneficiarias.

España	Chile
1.500	158

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas destina un presupuesto anual para inversiones sociales que se destinan a proyectos vinculados a la esfera de actividad de la compañía o que contribuyan a la sostenibilidad de la región. En 2022, las principales áreas a las que se han destinado recursos han sido:

Programas para comunidades aledañas

La empresa lleva a cabo planes anuales de trabajo con las comunidades vecinas a las biofactorías y otros grandes recintos operativos, desarrollando en conjunto diversos proyectos relacionados con el acceso al agua potable, la energía sostenible, la seguridad de los barrios y la mejora de la infraestructura comunitaria, como por ejemplo las plazas de descanso.

Fondos de desarrollo local

La compañía asigna anualmente fondos concursables para financiar proyectos impulsados por organizaciones de base, sin finalidad de lucro, constituidas formalmente en cuatro comunas de la región: Maipú, Pudahuel, Tiltit y Padre Hurtado. En los concursos de 2022 ha habido una alta presencia de proyectos ligados a la sostenibilidad —de iluminación solar y riego tecnificado—, pese a no ser un requisito de las bases.

Aportaciones para elaborar proyectos dirigidos a obtener fondos regionales

Aguas Andinas dona a municipios los costos asociados a la etapa de elaboración de proyectos (es decir, diseños y planos) que tengan como fin postular a fondos del gobierno regional para obras de urbanización.

ANEXOS

- Inversión social (España)

Proveedores sostenibles



Trabajamos con proveedores socialmente responsables

Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como el Programa de Proveedores Preferentes (PSP), para fortalecer vínculos con empresas y promover su sostenibilidad ambiental y social, contribuimos a cumplir con el ODS 12 "Producción y consumo responsables".



93%

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



82%

Volumen de compras reguladas con contratos con cláusulas de DS.



38%

del volumen de compra total realizada a pymes.



Compras a proveedores

25% productos
75% servicios

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

La sostenibilidad en nuestra cadena de valor

Nuestro posicionamiento como líderes en el sector del agua, y con un elevado potencial de compra, determina en gran medida nuestro panel de proveedores y nuestras relaciones con ellos, y genera una influencia notable. Esto se traduce en una enorme capacidad de tracción del mercado, lo cual nos permite generar un gran número de dinámicas de compras y aprovisionamiento responsables y generar así un ecosistema más social y sostenible.

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

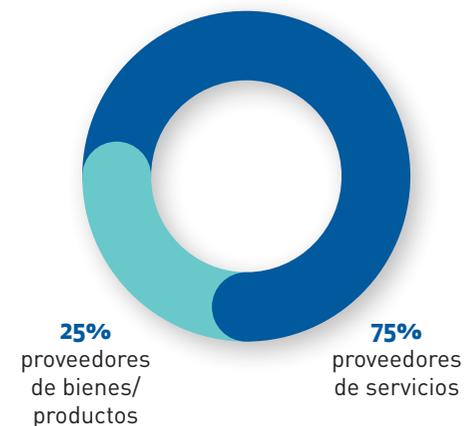
Nos relacionamos con fabricantes y suministradores de primera línea a nivel nacional e internacional, líderes en los sectores que operan y que cumplen nuestros criterios de sostenibilidad y calidad. Por otro lado, no nos olvidamos de fomentar el desarrollo de la comunidad local, tan útil para el desarrollo económico y social de proximidad, y con el que se promueve la transición ecológica a varios niveles y se crean fuertes vínculos con la comunidad, que contribuyen al arraigo de nuestro proyecto de colaboración público-privada a largo plazo.

Programa de divulgación de desempeño en cambio climático

En 2022, y por cuarto año consecutivo, el Grupo Aguas Andinas ha participado en el programa Supply Chain de CDP (Carbon Disclosure Project), una iniciativa que busca contribuir al desarrollo sostenible de la cadena de suministro mediante una encuesta que aborda temas asociados al calentamiento global.

Se consideran preferentemente proveedores estratégicos a aquellos de categorías críticas con un 80% de facturación anual, además de aquellos que el *category owner* evalúe por su papel esencial dentro de la actividad, como proveedores fundamentales o sensibles.

Proveedores estratégicos

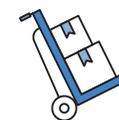


En España

El **95,2%** de los proveedores estratégicos están ubicados en el país, un **3,7%** en el resto de Europa y un **1,1%** fuera de Europa.

En Chile

El **99,4%** de los proveedores del Grupo Aguas Andinas están ubicados en el país.



6.800
proveedores.

España Chile
Unos **5.000** **1.793**

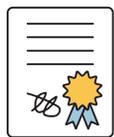
1.051 M€
de gasto asociado.

España Chile
673 M€ **378 M€**

Selección equitativa

2-6; 414-1

Apostamos por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medio ambiente, salud financiera, seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, trabajamos con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular.



93%

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

España
90,3%

Chile
100%

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, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.). En 2022, el 77,6% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.

TRAS LA COVID-19

En línea con el año anterior, durante el año 2022 hemos realizado sesiones con los proveedores para valorar la recuperación tras la crisis derivada de la pandemia e impulsar nuevas estrategias y proyectos conjuntos adaptados a la nueva realidad, explotando herramientas digitales, como el mantenimiento a distancia de equipos mecánicos mediante tecnología o la impulsión de productos que faciliten la telelectura.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Sinergias con ITeC

Con el objetivo de conocer la huella de carbono de nuestra actividad y poder informar a nuestros clientes, tanto internos como externos, del impacto en CO₂ de su actividad, se está llevando a cabo una iniciativa donde, involucrando a nuestros proveedores, se pretende obtener los datos de CO₂ por producto, aportando valor añadido a nuestras ofertas. Este proyecto busca apoyarse en la potente base de datos de ITeC, que estará siendo alimentada con información real de los ítems adquiridos. Esta información será cargada al ERP y exportada junto a los precios.

Iberinform

Para la evaluación de la solvencia económico-financiera, así como la de riesgo de quiebra de proveedores, el Grupo Catalana Occidente proporciona una solución referente a nivel España que nos aporta los datos de riesgo económico de nuestros socios comerciales. Con ella se puede redefinir la estrategia, asegurando la continuidad de negocio.

MyAchilles

Nuestro *partner* estratégico, Achilles, está desarrollando la nueva herramienta de homologación (MyAchilles), que incluye nuevas funciones para la empresa cliente. Entre las novedades, destaca el despliegue de su propio Business Intelligence. Con esta nueva funcionalidad y desde la misma herramienta se pueden realizar comparativas entre diferentes proveedores, exportarlas y realizar los correspondientes gráficos. Además, desde la misma plataforma se pueden lanzar consultas personalizadas a los proveedores, habilitando RFQ (Request for Quotation) que agilizarán los contactos entre los distintos agentes de la comunidad.

INNOVAMOS CON ...

Fichas de criterios de sostenibilidad

Durante 2022 hemos trabajado para generar unos estándares que garanticen una puntuación mínima en materia de medio ambiente, social y de gobernanza. Estas fichas reúnen una serie de directrices, según categoría, que se espera que propicien un mayor peso del ESG dentro de las licitaciones, otorgando una dimensión más a los procedimientos tradicionales.

Smartsheet

Se ha implementado la herramienta Smartsheet para la gestión de proyectos dentro del ámbito de compras y durante el 2022 se han explotado algunas funcionalidades, como el sistema de tarjetas tipo Kanban y una disciplinada rutina de seguimiento con la que se busca medir el avance de proyectos en intervalos cortos, reconociendo inhibidores de las diferentes iniciativas y definiendo responsabilidades y partes responsables en diferentes sesiones de control.

Scanmarket

Para mayor agilidad en puestas en competencia para procedimientos que no requieran licitación, se ha optado por la solución Scanmarket, que permite, de manera fácil e intuitiva, lanzar procesos RFQ (Request for Quotation). Presenta evidentes ventajas, como su facilidad de uso y la posibilidad de pedir información a los proveedores, de forma customizable y ágil.

SAP Concur

Para la gestión de viajes y notas de gastos se ha desplegado la herramienta comercial SAP Concur, que sustituye las herramientas tecnológicamente inferiores. SAP Concur, al ser una solución de SAP, puede incorporar los datos de notas de gasto y de viajes directamente a Meta, a través del ordenador o del dispositivo móvil (*smartphone* o *tablet*), lo que elimina el uso de papel y aglutina todas las gestiones en una misma plataforma.

Plyca

Dada la necesidad de tratar los contratos de manera centralizada, se ha optado por el uso de la herramienta comercial líder en el mercado, Plyca. Esta solución permite la centralización de la información en una única herramienta de toda la documentación y contratos a nivel de Grupo. Sustituye al *software* CNC, aportando nuevas ventajas y la tranquilidad de contar con el soporte de la empresa Nexus, empresa consolidada en el sector.

Intranet de Veolia ES

A raíz de la migración al entorno Google, Agbar está trabajando con personal de Veolia para la creación de una intranet común de compras que sea el *meeting point* para los empleados y que permita a los usuarios informarse de cómo compramos, ganando en eficiencia y ESG; qué estrategia tenemos, y otra información útil para los diferentes tipos de perfiles que requieran comprar.

Compliance Catalyst

Con la incorporación al Grupo Veolia, Agbar se está adaptando al uso de la herramienta de Compliance Catalyst, una solución de Bureau Van Dijk que, mediante una serie de reglas de validación y una potente base de datos de reconocimiento mundial, contrasta la información de los proveedores concediéndoles un *scoring* de riesgo. Este riesgo determinará, en términos de *compliance*, en qué medida es solvente el proveedor, llegando a descartar el trabajar con ciertas sociedades, en el caso de que lleven a cabo prácticas no deseables por nuestro Grupo. Asimismo, incluye datos de riesgo de medios adversos, sanciones, etc., lo que nos facilitará los procesos de diligencia debida en derechos humanos que debamos diseñar.

Diálogo como vía hacia el modelo de economía circular

2-29

En Agbar hemos promovido alianzas con proveedores y empresas asociadas mediante varias iniciativas enmarcadas en el Plan de Diálogo, todo ello para avanzar en modelos de economía circular en la cadena de suministro y que apuesten por reforzar los temas relacionados con ESG de las organizaciones.

En este sentido, y en línea con el compromiso de reducción de emisiones de CO₂ en nuestra cadena

de valor, estamos llevando a cabo acciones con proveedores. Así, mediante una colaboración con el ITeC (Instituto de Tecnología de la Construcción), descrita anteriormente, se espera generar una foto más fidedigna de nuestra actividad, poner en valor nuestro compromiso para con nuestros grupos de interés y apostar por modelos que combinen la digitalización con la preservación del medio ambiente. Por esta razón consideramos esencial disponer de una metodología para medir la huella de carbono de cada producto.

Por otra parte, hemos introducido el *confirming* verde, que ofrecemos a nuestro entorno Achilles. Esta acción se suma a una serie de acciones evolutivas que quieren generar un clima de competencia responsable y comprometida.



EN CLAVE DE ALIANZAS

Hub de acción climática de Aigües de Barcelona

Para avanzar hacia la neutralidad climática y la resiliencia del territorio se ha puesto en marcha el *hub* de acción climática de Aigües de Barcelona. Este espacio permite fomentar la acción climática junto a los grupos de interés, como por ejemplo las entidades proveedoras de productos o servicios para operadoras del ciclo integral del agua. El *hub* fomenta la participación abierta y constituye un espacio común de compromiso, sensibilización y debate en el que, entre otras acciones, se comparten buenas prácticas en acción climática, conocimiento para el cálculo de la huella de gases de efecto invernadero y estrategias efectivas para reducirla, así como tendencias del entorno reguladoras, estratégicas y de cofinanciación verde. El *hub* está integrado por más de 55 entidades y mantiene la difusión pública para facilitar la adhesión de nuevos integrantes e incrementar, en consecuencia, el impacto de sus acciones.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Promoción de la compra local y social

Valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales como efecto multiplicador del compromiso de selección.

Entendemos la gestión de la cadena de aprovisionamiento como un mecanismo para potenciar la creación de valor, no solo en el ámbito de grandes fabricantes y suministradores a escala nacional e internacional, sino también contribuyendo al desarrollo de la economía local. Por ello, hemos llegado a acuerdos de suministro y servicios con pymes de ámbito local con el fin de reforzar,

en la medida de lo posible, el desarrollo económico de los territorios en los que estamos presentes.

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



38%

del volumen de compra total realizada a pymes.

España
47%

Chile
22%



Se han destinado más de

1,6 M€

a compras a empresas con valor social.

España

Programa de Proveedores Preferentes (PSP)

Tras la integración del Grupo Agbar dentro de la organización de Veolia, en junio se citó a algunos de los proveedores más representativos de 15 categorías a un programa en el que se busca mejorar el desempeño ESG y pactar mejores servicios con la inclusión de los negocios de residuos y energía al existente. Entre los proveedores asistentes, destacan Adecco, Honeywell, Iturri, Metalco, Saltoki y Würth. En total se firmaron acuerdos con 37 socios, lo que ha supuesto una mejora de las relaciones comerciales y de los precios de adquisición de bienes y

servicios. Fortalecer nuestros vínculos nos otorga mayor posibilidad de negociar, no solamente precios, sino también medidas con el proveedor que puedan mejorar su desempeño medioambiental y social.

Con esta medida y otras herramientas descritas se espera conseguir un efecto multiplicador de nuestros esfuerzos para la mejora en ESG, de modo que se propaguen a lo largo de la cadena de suministro, mejorando el desempeño más allá de nuestro alcance.

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

12. Gestión responsable de las compras

MATERIALIDAD



Equidad y personas



Fomentamos la equidad, la diversidad y la inclusión

Contribuimos a los ODS

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



13.384
profesionales.



25,2%
de la plantilla son mujeres.



Unas **342.000**
horas de formación síncrona simultánea, entre presencial y online.



41
empresas del Grupo han sido distinguidas con el Sello Bequal Plus.

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.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Equidad e inclusión en un entorno de confianza

La salud del planeta está estrechamente vinculada a la salud de las personas. Las compañías debemos plantear nuestra estrategia empresarial prestando mucha atención a nuestra relación con el medio ambiente, con el entorno social y también, en nuestro entorno laboral, con la equidad y la conciliación.

Durante 2022 hemos seguido velando por la aplicación del modelo de trabajo híbrido para favorecer el bienestar de la plantilla y mitigar la huella de carbono en nuestra actividad.

Por otra parte, según lo establecido en el artículo 2, apartado 1, de la Ley 15/2022: "Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, 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 relación con este principio de no discriminación, hemos establecido las siguientes prioridades:

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

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

Contribuimos a avanzar hacia una sociedad justa y equitativa, poniendo en valor nuestro conocimiento y compromiso hacia una ocupación de calidad y liderando iniciativas que fomenten el desarrollo de la comunidad y los distintos grupos de interés. También impulsamos una organización eficiente y ágil, capaz de poner en valor el conocimiento colectivo, sin renunciar a nuestra realidad territorial.



Igualdad de género

Durante 2022 se han renovado 9 de los 53 planes de igualdad implantados en Agbar, además de continuar trabajando con la representación legal de trabajadores/as en las mejoras de la conciliación. Las citadas renovaciones dan respuesta a la necesidad de adaptación a novedades legislativas introducidas en 2020 y tienen como soporte la herramienta de trabajo para el análisis de datos

cualitativos y cuantitativos que se diseñó con este propósito ese mismo año.

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



25,2%

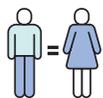
de la plantilla son mujeres.

España **2.922** Chile **449**



Más de **4.800** horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso.

España



53

planes de igualdad

España

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).



Discapacidad

La normativa legal vigente establece que las empresas públicas y privadas con más de 50 personas están obligadas a emplear a un número de personas con discapacidad no inferior al 2%, bien por 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 de Agbar con más de 50 personas son personas con discapacidad (incorporadas

a la plantilla por contratación directa), con lo que se supera el 2% fijado por la legislación en la materia. De estas empresas, el 45,65% cuenta en su plantilla con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad.

Para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad, en el que se incluyen, entre otras iniciativas, la colaboración con Ilunion para mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web. A finales de 2022 se ha concedido el uso del sello ILUNION WCAG 2.0 AA a 54 webs de empresas de Agbar.



2,29%
de la plantilla son personas con discapacidad.

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.

España

RECONOCIDOS POR ...

Agbar ha obtenido el tercer premio, en la categoría Empresas, de los premios SUPERCUIDADORES

La estrategia corporativa sobre la discapacidad e inclusión de Agbar ha sido reconocida en los premios SUPERCUIDADORES 2022. En dicho certamen ha obtenido el tercer premio en la categoría de empresas, a la que optaban 209 candidaturas. 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.



Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Conciliación

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

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

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



En 2022, además de los acuerdos vigentes en materia de conciliación y el mantenimiento de medidas de flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos, etc., contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que trabajadores y trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

En 2022 se han desarrollado acuerdos para promover derechos, ayudas y medidas de protección para mujeres víctimas de violencia de género, yendo más allá de los derechos laborales que establece el Estatuto de los Trabajadores para dicho colectivo. Esta acción refuerza el compromiso adquirido por Agbar en el acuerdo firmado con el Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización y concienciación social en el marco de la iniciativa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”.

INNOVAMOS CON...

Mindset AGILE

En el marco del modelo Smartworking, impulsamos la cultura Agile, que se caracteriza por la entrega de valor continua al cliente, la organización en equipos empoderados, la transversalidad y la mejora continua.

Este cambio cultural, que pone a las personas por delante de los procesos, junto con la adopción del marco de trabajo ágil, debe permitirnos ser una organización más flexible, capaz de dar respuesta a los requerimientos de negocio y centrada en la propuesta de valor.

Nuevas formas de trabajar

También dentro de Smartworking, en 2021 se implantó un modelo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de trabajo a distancia. Actualmente disponemos de dos acuerdos de trabajo a distancia, para responder a los requerimientos profesionales de los diferentes perfiles y a la voluntariedad de la plantilla: la más extendida permite un 40% de la jornada desde el domicilio, mientras que las personas cuyo trabajo requiere mayor presencia en el puesto de trabajo pueden realizar un 20% de la jornada a distancia. Esta flexibilidad, entre otros beneficios, favorece la conciliación familiar. En 2022, el 65% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas dos modalidades.

Cultura de equidad

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

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

Entre otras, destacan las iniciativas siguientes:

- **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** Difundimos el programa educativo *Aquae STEM* de la Fundación *Aquae* para promover una sociedad más igualitaria, inclusiva y diversa, fomentando en las niñas el interés por las profesiones científicas o tecnológicas. A finales de 2022 ha comenzado la segunda fase del programa, que tendrá continuidad durante un trienio más, para seguir impactando en cerca de 2.500 alumnas anualmente, a través de un pro-

grama renovado y cada vez más digital.

- Impulsamos la difusión del nuevo **Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso.** Hemos lanzado una formación específica para las personas integrantes de las comisiones de prevención de acoso y comisiones de igualdad del Grupo. El 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. Las personas que forman parte de las comisiones de igualdad y frente al acoso reciben formación específica sobre igualdad y sobre 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.).

• Día Internacional de la Mujer.

Con el fin de contribuir a romper estereotipos y vencer prejuicios hemos organizado 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, personal de Recursos Humanos y de Desarrollo Sostenible.

- Enmarcadas dentro de la celebración del **Día Mundial de las Madres y los Padres**, realizamos comunicaciones internas informando de medidas de conciliación para fomentar la corresponsabilidad.

• Webinar sobre la discapacidad,

con la intervención de Pablo Pineida, maestro, conferenciante, presentador, escritor y actor conocido por ser el primer europeo con síndrome de Down en terminar una carrera universitaria. El objetivo de la sesión, dirigida a toda la plantilla, pretende normalizar y acabar con muchos prejuicios sobre la discapacidad.

- Creamos **alianzas con entidades expertas en diversidad e inclusión** que nos 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, organizamos un *workshop* para presentar a la Red Acoge iniciativas locales de las empresas del Grupo en materia de diversidad e inclusión.



Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

EN CLAVE DE ALIANZAS

Promoción de vocaciones STEAM

En 2022 la Fundación Aquae se han unido a la Alianza STEAM, una iniciativa promovida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para crear sinergias que contribuyan a acabar con la brecha de género en el acceso a estas disciplinas, incentivando la participación femenina.

RECONOCIDOS POR...

Fomento de la diversidad e inclusión

Por segundo año consecutivo hemos recibido la Certificación TOP Diversity Company, como una de las 40 empresas de España que forman parte del Informe VariableD'22 de INTRAMA, un estudio enfocado al análisis y mejora de la estrategia de la diversidad y la inclusión que recoge las mejores prácticas de las compañías más avanzadas en la materia.

En **España**, hemos renovado 47 convenios entre 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, participamos 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.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión

Por tercer año consecutivo, en el marco de la celebración de la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión, hemos realizado charlas y formaciones, y hemos generado contenidos para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión entre la plantilla. Así, destacan la sesión sobre Masculinidades Inclusivas –realizada en CETAQUA, EMASAGRA y las empresas del Grupo CASSA, con el objetivo de generar un espacio participativo, de reflexión y de debate para conocer qué significa el concepto de *nuevas masculinidades* e identificar posibles barreras culturales– así como el curso "Sensibilización sobre discapacidad", realizado por personal del área de atención al cliente de la Diversity Academy (Fundación ONCE).



Talento y desarrollo profesional

2-7

En el Grupo nos comprometemos a impulsar el talento y apostamos por una organización cuyo valor diferencial son las personas.



13.384 profesionales

10.013 hombres

3.371 mujeres

11.301 profesionales

8.379 hombres

2.922 mujeres

España

2.083 profesionales

1.634 hombres

449 mujeres

Chile

Lo hacemos con iniciativas que nos permiten atraer los perfiles profesionales que demanda la evolución e innovación del Grupo, como líder del sector medioambiental, favoreciendo a su vez su desarrollo profesional; siempre manteniendo la excelencia operacional y la vocación de servicio manifestado a través del compromiso de las personas.

Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, centramos nuestros esfuerzos en atraer, pero también retener el talento; facilitar la movilidad como palanca de desarrollo profesional e impulsar el crecimiento de los profesionales favoreciendo el acceso al aprendizaje continuo, haciendo de

Agbar el lugar donde las personas que comparten nuestro propósito y valores quieren trabajar.

Desde su lanzamiento en 2012, la Escuela del Agua se ha convertido en un referente de la capacitación de profesionales del sector, en base a sus programas abiertos de educación continua y superior. 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 e Iberoamérica, y a la vez en punto de atracción y herramienta de desarrollo del mejor talento operacional para Agbar a corto y medio plazo.

Por sexto año consecutivo, la Fundación Aquae ha apoyado las becas de Fundación ONCE "Oportunidad al Talento" por las que dos jóvenes con discapacidad podrán completar sus estudios superiores. Además, ha concedido una beca de seis meses en París, en la sede central de la OCDE, donde una estudiante se ha estado formando en el departamento de Gobernanza del Agua de dicha organización.



Más de **25.000** estudiantes y

más de **200.000** participantes en actividades de educación ambiental en los últimos 10 años (cerca de

20.000 en 2022).

España



INNOVAMOS CON ...

Medidas para la retención del talento

Talento joven

La presencia de jóvenes en la plantilla es imprescindible para el crecimiento y la sostenibilidad del Grupo a medio y largo plazo; por ello, se promueve la incorporación de estudiantes en prácticas a través de convenios con organismos académicos y se impulsa una política de incorporación y fidelización de talento joven, con itinerarios de rotación por diferentes posiciones y zonas geográficas, y el lanzamiento del nuevo programa MAGNET, con el objetivo de disponer de perfiles preparados para asumir nuevos retos y formar parte de los planes de sucesión.

Además, para el talento emergente ya consolidado se ha promovido la incorporación en proyectos transversales, lo que permite trabajar en equipos multidisciplinares en el seno de la organización. Asimismo, se ha iniciado la 14ª edición del Máster Corporativo en Tecnología y Gestión del Agua, impartido conjuntamente por la Escuela del Agua y la Universitat Politècnica de Catalunya. También en Chile se ha iniciado la 4ª edición de la maestría, en colaboración con la Universidad Adolfo Ibáñez.

Talento experto

El programa de inmersiones mentorizadas en hubs operacionales, en el marco de la Escuela de Operaciones, se ha extendido al ámbito de la gestión digitalizada de redes de agua, con las estadias de cinco jóvenes profesionales del Grupo en los hubs Dinapsis de Benidorm, Málaga, Cartagena y Barcelona, y en el Centro de Control Operativo de Aguas Andinas. El programa permite aprender a partir de la práctica profesional y poner en contacto jóvenes con mentores sénior y tutores en las instalaciones de referencia. El conjunto de personas expertas del Grupo es esencial también para colaborar en el desarrollo profesional de la plantilla, como docentes en programas de especialización de sus ámbitos, integrándose en la comunidad *docentium* de la Escuela del Agua, que actualmente cuenta con más de 150 miembros.

Liderazgo para los nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para el Grupo. Para ello, se trabajan tres líneas principales bajo el programa Future Talent: identificar el colectivo de perfiles clave con potencial para asumir los nuevos retos de la organización e impulsar el cambio y

la transformación; diseñar un programa de rotación transversal que permita la evolución organizativa e impulse el desarrollo profesional, y definir un plan para garantizar una sucesión exitosa, preparando y acompañando a las personas clave a través de programas de desarrollo. Entre ellos destaca el Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, codesarrollado por la Escuela del Agua y la Barcelona School of Management (Universitat Pompeu Fabra) o el Bootcamp Impulsa, orientado a promover el liderazgo femenino.

Bootcamp Impulsa

23 empleadas participan en el programa Bootcamp Impulsa durante el curso 2022-2023. Desde 2019, este programa de desarrollo tiene como principal objetivo generar una cultura de acompañamiento a mujeres con potencial para asumir posiciones de mayor responsabilidad, facilitando herramientas que permitan poner el foco en la generación de impacto, posicionamiento y redes de influencia internas.

Programas onboarding y engagement

Maximizar el compromiso de la plantilla con la compañía y su propósito es clave para la consecución de nuestros objetivos y nuestra sostenibilidad. Durante 2022 se han

llevado a cabo diferentes acciones para trabajar el compromiso y la adaptación a la cultura corporativa. Destacan las acciones formativas para dar a conocer el nuevo marco accionarial, el propósito y el compromiso con el desempeño multifacético, iniciativas de escucha a las personas empleadas, la oportunidad de participación accionarial y la adopción de nuevas herramientas de trabajo que permitan evolucionar el modelo de trabajo.

Nuevas competencias para la transición verde

En 2022 continuamos participando en varios proyectos de investigación y desarrollo a nivel europeo que tienen como objetivo la detección de nuevas competencias profesionales e impulsar estrategias formativas para dar respuesta a la transformación de las profesiones, en el marco de la transición verde, en sectores clave como el agua, la energía y el medio ambiente. Además, hemos desplegado iniciativas de capacitación orientadas al *re-skilling* profesional en el marco del Programa Empleaverde, impulsado por la Fundación Biodiversidad, y se han lanzado iniciativas piloto en el marco de la formación ocupacional para colectivos en riesgo de exclusión a fin de generar oportunidades laborales en el marco de las competencias verdes.

Cualificación y reconocimiento de la experiencia

Acreditaciones

En Agbar promovemos la participación de la plantilla en procesos oficiales de acreditación de competencias profesionales vinculadas a las cualificaciones del sector del agua en distintas comunidades autónomas.

Por otro lado, también promovemos la acreditación de profesionales de la ingeniería a través de la AQPE, poniendo en valor las competencias específicas de nuestros y nuestras profesionales en el sector del agua y el medio ambiente.

Doctorados industriales

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

La Fundación Aquae, que mantiene el programa de becas de Doctorados Industriales, financia un doctorado industrial sobre microplásticos

y el doctorado en metagenómica, enfocado a estudiar los virus y las bacterias presentes en los sistemas de distribución de agua potable. En 2022 ha incrementado el número de investigaciones y ha puesto en marcha un tercer doctorado, cuya temática son los nanomateriales, que se extenderá hasta 2025.

Referentes de la FP Dual del sector del agua

Desde hace una década impulsamos la formación profesional dual en el sector del agua, participando directamente en su diseño e implementación. Durante este período cerca de 600 estudiantes han cursado ciclos formativos de grado medio y superior del agua en diferentes centros de Galicia, Canarias, Cataluña, Murcia, Madrid, Andalucía y Comunidad Valenciana, en colaboración con empresas como Agbar, Ematsa, Comaigua, Viaqua, Aigües de Barcelona, Canaragua, Aquambiente, Emuasa, Hidralia o Hidraqua, entre otras. La Escuela del Agua asesora y acompaña al profesorado y a los tutores de empresa, coordina el equipamiento de aulas-taller, cede recursos educativos digitales y organiza visitas formativas en instalaciones o jornadas temáticas para el alumnado.

Este impulso de la FP Dual del sector del agua se enmarca en un modelo integrado de la formación

profesional, que fomenta el empleo verde y de calidad a través de la colaboración público-privada.

Plantilla total por sexo, edad y clasificación profesional, 2022

España – Grupo Aguas Andinas			
Clasificación profesional	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 30 (hasta 29)			
Dirección	1	0	1
Mandos	12	17	29
Personal técnico	229	150	379
Personal administrativo	21	36	57
Personal operario	303	14	317
Total	566	217	783
Entre 30 y 50			
Dirección	154	79	233
Mandos	852	479	1.331
Personal técnico	1.196	851	2.047
Personal administrativo	262	822	1.084
Personal operario	3.421	80	3.501
Total	5.885	2.311	8.196
Mayor de 50			
Dirección	130	31	161
Mandos	715	128	843
Personal técnico	425	182	607
Personal administrativo	266	460	726
Personal operario	2.026	42	2.068
Total	3.562	843	4.405
Total	10.013	3.371	13.384

Formación

Durante 2022 hemos llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para afrontar los futuros retos de la organización.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas

online de autoaprendizaje. Destaca Nerexa, la nueva plataforma de formación de la Escuela del Agua, que permite el diagnóstico de competencias de un amplio abanico de posiciones profesionales nucleares en la gestión del agua, tanto a nivel técnico como operativo, y la generación de itinerarios personalizados de formación en base a las carencias formativas detectadas.

Horas de formación por categoría y sexo, 2022

España – Grupo Aguas Andinas

	Hombres		Mujeres		Total
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	
Dirección	19.911	66	6.506	68	26.417
Mandos	71.560	45	54.126	90	125.686
Personal técnico	48.591	26	30.718	27	79.309
Personal administrativo	7.028	12	20.300	16	27.328
Personal operario	81.662	14	1.237	10	82.899
Total	228.752	23	112.887	35	341.639



Unas **342.000**
horas de formación.

España **250.160** Chile **91.479**



Unas **3.600**
personas formadas en
desarrollo sostenible
y ODS.

España

ANEXOS

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

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

25. Compensación y prestaciones a los empleados

MATERIALIDAD

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Entornos seguros y saludables



Comprometidos con la salud y la seguridad de las personas

Contribuimos a los ODS

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



Más de
141.570
pruebas de detección de la COVID-19 para evitar la propagación del virus, que han cubierto al **100%** de la plantilla.



En 2022 el número de visitas de seguridad ha sido de más de **780** en más de **1.560** instalaciones.



Unas **80.000** horas de formación en seguridad y salud laboral.

Si no logramos que el planeta esté sano, no podemos asegurar la salud de las personas. En el Grupo trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud.

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Garantizar la salud garantizando la seguridad

403-6

La salud de las personas está estrechamente relacionada con la salud del planeta. En Agbar gestionamos la salud de la plantilla desde un enfoque integral y hemos adaptado todos los procesos y operaciones que conlleva la gestión del agua a fin de asegurar la continuidad del servicio y el correcto funcionamiento de las instalaciones, desde las plantas de depuración y potabilización hasta toda la red de suministro.

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

Algunas actuaciones desplegadas durante la pandemia son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, relacional, etc. que han permitido generar un vínculo de confianza gracias al que el equipo humano continúa ga-

rantizando el servicio en un entorno seguro.

También en el Grupo Aguas Andinas la protección de la seguridad y salud de los trabajadores/as es fundamental para alcanzar la excelencia y ser la referencia en el sector. Por ello, asume este compromiso, tanto a nivel individual como colectivo, y lo hace:

- controlando los grandes riesgos para preservar la salud y la vida,
- haciendo de la salud y la seguridad un factor clave de la toma de decisiones, y
- considerando a los contratistas y subcontratistas como aliados estratégicos en temas de salud y seguridad en el trabajo.

Datos significativos sobre seguridad y salud, 2022

	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	129	6	135
Índice de frecuencia ¹	9,61	1,33	7,52
Índice de gravedad ²	0,49	0,2	0,42
Número total de accidentes mortales	0	0	0
Número total de accidentes graves ³	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves ⁴	0	0	0
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ⁶	3	0	3

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000.
2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000.
3. Número total de accidentes graves corresponde al número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).
4. Índice de frecuencia por accidentes graves = (número de accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.000.
5. Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.
6. Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.



Promoción de la seguridad y la salud laboral

Los principales riesgos que podrían provocar consecuencias graves 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, así como las instalaciones gestionadas, opera bajo el paraguas ISO 45.001, que incluye la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias; los mecanismos de participación del personal; la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos; la gestión de las emergencias; la identificación y evaluación de agentes físicos, químicos y biológicos específicos, y el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones; la vigilancia de la salud de trabajadores y trabajadoras, y la aplicación de protocolos médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas.

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 ha continuado 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 dichos riesgos y la capacitación del personal, entre otras acciones.

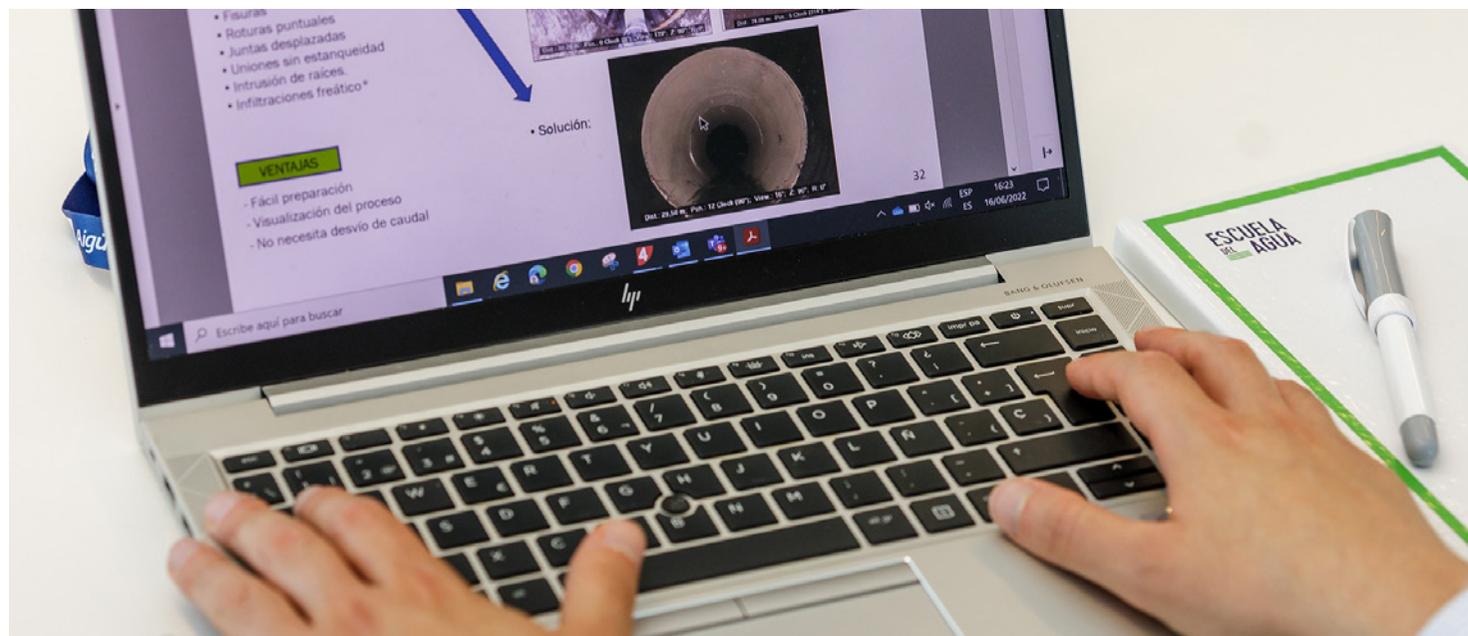
- **Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones.** En 2022 ha proseguido la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- **Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables.** En el Grupo se han mantenido las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.



Más de
141.570
pruebas de detección de la COVID-19 para evitar la propagación del virus, que han cubierto al **100%** de la plantilla.

España
59.079

Chile
82.497



Cultura Justa

El proyecto Cultura Justa, iniciado en 2016, persigue una transformación de la cultura de seguridad operacional y se basa en un enfoque positivo de la salud y la seguridad, el derecho al error y el fomento de la comunicación espontánea de incidentes y situaciones peligrosas, así como acciones proporcionales cuando se transgredan las normas. El proyecto se estructura en tres ejes: las políticas, los sistemas y flujos de reporte, y los métodos de análisis para incidentes y riesgos de alto potencial.

En 2021 se dio continuidad al proyecto impartiendo la tercera edición del taller de Cultura Justa en las instalaciones piloto y se realizaron encuestas para evaluar la eficacia de la acción formativa. Durante 2022 se ha desarrollado una cam-

paña de inducción dirigida a los principales colaboradores externos, aprovechando la celebración de reuniones de seguimiento CAE –organizadas en los ámbitos de Dirección de Producción y Dirección de EcoFactorías– y con la mirada puesta en el despliegue previsto para el 2023.

En el caso de Aguas Andinas, tras un exitoso plan piloto realizado durante 2021 en la Dirección de Operaciones, en 2022 el proyecto de Cultura Justa se ha extendido a toda la organización, con especial foco en las áreas que presentan más riesgos: Gestión Territorial, Ingeniería y Obras. Este nuevo modelo de seguridad y salud laboral apunta a lograr un mejor balance entre los incentivos y las sanciones, así como entre las órdenes impartidas a partir de las jefaturas y las iniciativas surgidas desde las bases.



Visitas de seguridad de Dirección

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

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

En 2022 hemos trabajado en el desarrollo e implantación de los módulos de visitas de seguridad y de permisos de trabajo con Prosafty (herramienta de gestión integral de seguridad y salud laboral) mediante un proyecto en tres territorios que ha generado más de 500 registros. Tras su actualización, estamos en disposición de desplegar la herramienta en el Grupo con los nuevos formatos.

En **Chile**, la Dirección del Grupo Aguas Andinas lidera y fomenta acciones, mediante cápsulas de vídeo de iniciación, para concienciar al equipo humano respecto a distintas temáticas: la cultura de seguridad y el compromiso de la compañía con la seguridad de los trabajadores/as; el aprendizaje mediante el reporte de incidentes y accidentes; el compromiso de la seguridad y salud ocupacional con los contratistas; la responsabilidad en el autocuidado personal y de los compañeros; la responsabilidad individual en el uso de los elementos de seguridad; riesgos psicosociales; comportamientos seguros y el derecho al error; la detección preventiva de condiciones y acciones inseguras, y Reglas que Salvan.



En 2022 el número de visitas de seguridad ha sido de más de

780

en más de

1.560

instalaciones.

España

Formación en liderazgo de seguridad laboral

A fin de fomentar el desarrollo de una cultura de salud y seguridad en el personal directivo y los mandos intermedios –compartida con su equipo y otros colaboradores– se desarrolló un programa de formación, que en 2018 alcanzó el objetivo de formar al 100% de los ejecutivos y en 2019 se amplió la formación para cubrir las necesidades derivadas de cambios organizativos. Debido a las restricciones ocasionadas por la COVID-19, que afectaron a desplazamientos y reuniones principalmente, durante 2020 y 2021 se llevaron a cabo sesiones Teams de 4 horas, así como una formación *online* de refresco para aquellos que habían sido formados tres años atrás o con anterioridad. En 2022 se han combinado los formatos virtual y presencial, en función de las necesidades logísticas. En el caso de la formación *online* de refresco está previsto adaptarla según criterio Veolia.

403-5

Formación en materia de seguridad y salud laboral, 2021-2022

	2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España						
Horas de formación	53.542			71.454		
Plantilla formada	5.799	4.232	1.567	7.916	5.623	2.293
Grupo Aguas Andinas						
Horas de formación	19.774			8.390		
Plantilla formada	112	101	11	109	106	3

En concreto, en Aguas Andinas, este 2022 se ha focalizado en las capacitaciones de supervisores, mediante el Programa de Liderazgo en Seguridad para Supervisores – SafeAlign dirigido al personal de la Dirección de Operaciones y Economía Circular.



Plataformas para compartir conocimiento

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

En 2022, también a través de plataformas *online* como Nerexa de Agbar y Veolia Learning, se realiza la difusión en el Grupo de conocimientos sobre distintas materias. Actualmente se están efectuando campañas formativas específicas sobre los estándares de trabajo de alto riesgo (EGTAR) de Veolia. En el tercer trimestre de 2022 se ha comenzado con la píldora formativa Introducción a los EGTAR y con el módulo Tránsito en el trabajo, el cual permitirá mejorar el desempeño sobre seguridad y salud laboral en nuestra organización.

Plataformas *online* formativas, Nerexa y Veolia Learning

Formaciones sobre estándares de trabajo de alto riesgo (EGTAR)

Píldoras formativas Tránsito en el trabajo e introducción a los EGTAR

INNOVAMOS CON ...

Buenas prácticas para mejorar la seguridad**Revisión periódica de tapas y Tramex**

Tras un análisis basado en los factores humanos y organizacionales, se ha desarrollado e implantado una instrucción que establece los requisitos mínimos para la revisión periódica de Tramex y tapas transitables en las instalaciones.

**Implantación de metodología 5S y Lean Management**

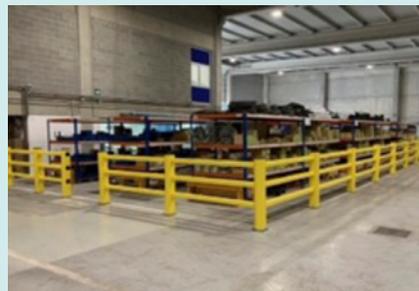
En la EDAR Besòs se ha aplicado la metodología de las 5S y Lean Management, que permite mejorar el orden y la limpieza y disminuye la probabilidad de errores, por lo que aporta sinergias en seguridad, además de mejorar la eficiencia.

El término 5S surge de los preceptos en los que se basa la metodología: eliminar lo que no resulta necesario (SEIRI), manteniendo un adecuado nivel de orden (SEITON) y limpieza (SEISO), y estableciendo

una dinámica (SEIKETSU) que a través de la disciplina (SHITSUKE) permita mantener las condiciones y fomentar el ciclo de mejora continua.

**Barreras de protección en almacenes**

En los almacenes propios de la empresa Logistium se han instalado barreras de protección que refuerzan los planes de circulación, aumentando la seguridad en los desplazamientos de los peatones, maquinaria y vehículos en las instalaciones.

**Operación adaptada a altas temperaturas**

La Dirección Regional Andalucía ha desarrollado una guía de operativa

adaptada para implementar las medidas preventivas organizativas frente a las altas temperaturas. En ella se han establecido criterios de trabajo operativo ante una gradación de situaciones de calor. Se ha tomado como escala de referencia los cuatro niveles de alerta de AEMET (Agencia Estatal de Meteorología): verde, amarillo, naranja y rojo. Concretamente, la guía establece las pautas de trabajo para los niveles máximos naranja y rojo.

Lanza hidráulica - camión CIS

En una de las empresas del Grupo, en la Dirección Regional Comunidad Valenciana, se ha diseñado y desarrollado un modelo de lanza hidráulica que funciona por aspersión circular con difusores, para llevar a cabo la limpieza eficaz de la cisterna de agua sucia del camión impulsor-suctionador (CIS).

**Conexión de boyas de nivel en cuadros eléctricos**

En la EDAR de Torrevieja se han instalado alargaderas enchufables para la conexión del cableado de las boyas con el fin de minimizar el riesgo de contacto eléctrico. El nuevo sistema evita tener que ma-

nipular el cuadro eléctrico estando en tensión.

Lectura de tensión e intensidad

En la planta desnitrificadora de l'Elia, en Valencia, se han instalado cajas de bornes con conexión a las pilas de membranas del sistema EDR para poder tomar lecturas de tensión e intensidad sin acceso a las pilas en tensión.

**Anclaje certificado para acceso a zanjas profundas**

A fin de tener un punto de anclaje para disponer los equipos anticaídas en acceso a zanjas profundas (típicas en conducciones de saneamiento), en la Comunidad Valenciana se utiliza un dado de hormigón sobre el que se instala un punto de anclaje anticaídas, certificado según UNE 795-A.



Innovación para mejorar la seguridad y la salud

Placas solares para alimentar herramientas en trabajos en campo

En Canarias, desde hace dos años se trabaja en la implementación de herramientas (radiales, taladros, etc.) que no requieran conexión a la corriente eléctrica. Estas herramientas se alimentan con baterías eléctricas, por lo que precisan grupos electrógenos, que generan ruido, olores y CO₂ por la combustión, además de suciedad y problemas ergonómicos derivados de la manipulación manual de cargas. Para poder prescindir de ellos se ha desarrollado una prueba piloto que consiste en la instalación de placas solares en el techo de los vehículos del servicio, con lo que el vehículo dispone de tomas de corriente en baja tensión, para poder conectar cualquier aparato eléctrico.



Mejoras en las instalaciones de protección contra incendios de la EDAM

A partir de la detección de un riesgo específico de incendio en salas eléctricas, en Canarias se ha realizado un análisis de siniestralidad industrial sobre un período de 6 años en instalaciones del ciclo integral del agua. Tratándose de una EDAM, los accidentes podrían provocar un impacto ambiental, además del potencial daño a las personas. Por todo ello se ha ejecutado un proyecto contra incendios en la EDAM de Telde y se han equipado las salas principales con sistemas automáticos de detección de incendios. De esta manera, se evita la posible propagación del fuego en toda la sala de cuadros eléctricos y en el resto de la instalación.



Digitalización de comunicados de riesgos a través de códigos QR y Power App

Con el objetivo de mejorar la trazabilidad, la gestión y el seguimiento de los comunicados de riesgos realizados, en la Comunidad Valenciana se ha desarrollado una aplicación web con tecnología Power App, "Comunicados de riesgo". A través de un código QR, el personal accede al formulario Forms para registrar el comunicado de riesgos. Este comunicado de riesgos generado se registra automáticamente en la aplicación Power App "Comunicado de Riesgos" enviando de manera automática un correo electrónico al responsable inmediato para la gestión y el seguimiento del mismo. Este proyecto nace a petición de los delegados de seguridad y salud del comité de Hidraqua.



Dispositivos para trabajos en solitario

En la DR Comunidad Valenciana se ha detectado la necesidad de ofrecer al personal que realiza tareas en solitario los medios necesarios para lanzar una alerta SOS en caso de necesitar ayuda. Por ello, se ha llevado a cabo un proyecto piloto y se han identificado y seleccionado dos tipos de dispositivos de alarma, iguales desde el punto de vista operativo y funcional pero con diferencias en cuanto a la robustez y sensibilidad que ofrece cada uno.

Para la gestión de las incidencias recibidas se ha contratado una Central Receptora de Alarmas (CRA). Estas incidencias se pueden activar de dos maneras: proactivamente, mediante el botón SOS en caso de que la persona necesite algún tipo de asistencia, o de forma automática, ya que el dispositivo genera eventos de caída, inclinación prolongada o inactividad.

Además, se ha elaborado un procedimiento de actuación CRA ante señales de emergencia de los dispositivos de trabajos en solitario. Durante el proyecto piloto se ha contado con la colaboración del personal y del Comité de Seguridad y Salud, que han participado activamente en la selección de los dispositivos y en la generación del procedimiento de actuación.

Trabajando por la salud de las personas

Programa de hábitos saludables

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

El programa se centra en tres ámbitos

Salud física: disminuir hipercolesteremia, riesgos cardiovascular, tabaco y gripe.

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

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

Durante la pandemia, focalizamos nuestra atención en acciones de salud emocional, como complemento de las evaluaciones de riesgos psicosociales. Finalizada la pandemia seguimos trabajando especialmente en las acciones de soporte psicoemocional dirigidas a todo el personal, tanto a nivel individual como colectivo.

Se han organizado consultas psicológicas *online*, así como soporte psicológico presencial en las principales sedes de la empresa para tratar temas tanto laborales como extralaborales. Paralelamente, la compañía ha impartido talleres y jornadas, tanto en formato *online* como presencial, sobre temas relacionados con el bienestar emocional y talleres de gestión emocional para el personal, junto con el área de seguridad y salud laboral, orientados fundamentalmente a la gestión de la incertidumbre y la adaptación a los cambios.

En la actualidad 76 empresas participan en el Programa de Hábitos Saludables para fomentar un estilo de vida saludable. Estas empresas facilitan el acceso de su plantilla a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo mediante seguros privados de salud, el programa Flexinomina de mejora de trastornos musculoesqueléticos, así como fomentando la actividad física con convenios de colaboración con gimnasios para el personal, tanto presencial como *online*. Se han realizado también campañas de hábitos saludables relacionados con la alimentación, contra el hábito de fumar, realización de ejercicios físicos, primeros auxilios, etc. cuya información, expuesta en nuestras instalaciones, es accesible y beneficia también al personal externo con el que trabajamos día a día.



Programa de hábitos saludables

1.122 personas trabajadoras han participado al menos una vez en alguna actividad.

4.058 usuarios inscritos a la web Hábitos Saludables.

20.732 visitas a la web Hábitos Saludables.

76 empresas adheridas al Programa de Hábitos Saludables.

España

Atención emocional

135 personas trabajadoras han utilizado soporte psicoemocional (presencial o telefónico).

653 asistentes en charlas en materia de riesgos psicosociales.

338 personas trabajadoras han participado en formaciones psicoemocionales.

España



Unas **79.600** visitas al contenido de Web de Hábitos saludables (webinars, consultorios nutricionales, noticias...).

España



Cerca de **5.300** participantes (entre personas trabajadoras, familiares y acompañantes) en

83

actividades del programa de hábitos saludables.

España

ANEXOS

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

La salud está en tus manos

En 2022 nos hemos sumado a las actividades de la Semana de la Salud y Seguridad de Veolia, cuya temática este año comprendía el cuidado de manos bajo el lema "La seguridad está en tus manos" y que incluyó talleres, liderados por gerentes, subgerentes y jefaturas, para reflexionar acerca de la importancia de las manos y su cuidado en los ámbitos del trabajo para prevenir accidentes. En esta semana también contamos con la charla motivacional de un trabajador que sufrió un accidente grave y perdió sus manos antes de ingresar al Grupo Aguas Andinas.

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

28. Seguridad y salud

MATERIALIDAD

Palabras del presidente

Somos Agbar

Nuestra hoja de ruta

Actividad responsable

Las alianzas como motor

Innovación con impacto

Lucha contra el cambio climático

Preservación del agua

De lineal a circular

Protección de la biodiversidad

Acceso al agua

Contribución social

Proveedores sostenibles

Equidad y personas

Entornos seguros y saludables

Sobre nuestro informe

Anexos

Sobre nuestro informe

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Perfil del informe

2-2; 2-3; 2-5; 3-2

El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de interés de la compañía en referencia a las actuaciones de 2022.

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

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

Asimismo, en la elaboración de este informe y en la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad llevado a cabo a finales de 2022, como punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de *reporting*. Los resultados de este análisis de materialidad pueden ser consultados en el apartado "Materialidad".

[Accede al Índice de contenidos GRI](#)

Verificación externa

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

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

[Accede al Informe de revisión independiente](#)

Alcance de la información

2-2

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas, tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia, pertenecientes a la compañía y gestionadas dentro del ámbito nacional, y se han añadido contenidos del Grupo Aguas Andinas ya publicados en el Estado de Información No Financiera y Diversidad 2022 y el Informe Integrado 2022 del Grupo Aguas Andinas. Todo lo referido al Grupo Aguas Andinas no entra dentro del perímetro de verificación del presente informe.

[Sociedades](#)

Niveles de calificación

Por un lado, este informe ha sido elaborado "in accordance with the GRI Standards".

Asimismo, el informe ha sido revisado de forma independiente y se ha efectuado una revisión con un alcance de aseguramiento limitado para los contenidos referenciados en el Índice de contenidos GRI de la Memoria, que figura en este apartado y que recogen únicamente el perímetro de España.

Contacto

2-3

La presente Memoria ha sido elaborada y coordinada por la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Agbar.

Adicionalmente a este informe se publica el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual 2022 de la compañía y sociedades participadas del Grupo, que es formulado por el Consejo de Administración.

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

- Dirección postal:
Passeig de la Zona Franca, 48
08038 Barcelona
- Email:
desarrollosostenible@agbar.es

El alcance de este informe representa el 100% de la compañía en España y el 98% de la cifra total de negocio del Grupo, con la inclusión del Grupo Aguas Andinas.

Proceso de determinación de los temas materiales

2-16; 2-24; 2-25; 3-1; 3-2; 3-3

La nueva Memoria 2022 (anteriormente *2022 en un ZOOM*) tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

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

El 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.

El análisis de la materialidad de impacto y de la financiera han dado resultado a la doble materialidad, la cual ha permitido a las compañías identificar impactos que no solo afectan al ejercicio operativo y al estado financiero de la compañía (perspectiva de fuera hacia dentro), sino también los impactos (económico, social y medioambiental) que causa la compañía en el entorno (perspectiva de dentro hacia fuera).

Para la elaboración del análisis de materialidad se ha seguido una metodología basada en las directrices de EFRAG sobre la doble materialidad (ESRS), que ha permitido evaluar los temas materiales según la doble perspectiva de materialidad financiera y de impacto. Asimismo, también se han tenido en cuenta los estándares GRI (en su versión más actualizada). De esta forma, Agbar da respuesta tanto a los futuros requerimientos de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) como a los requisitos de los estándares GRI, los cuales son usados actualmente para sus informes corporativos.

Lista de los temas materiales

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

ANEXOS

- Relación de sociedades que forman el Grupo en España
- Temas considerados en el Análisis de Doble Materialidad
- Lista de los temas materiales
- Matriz de materialidad

Índice de contenido GRI

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

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

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

Los Estándares GRI aportan una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de una organización, de los impactos relacionados y de cómo los gestiona. Las organizaciones también pueden utilizar todos o parte de los Estándares GRI para presentar información específica.

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

Agbar ha elaborado el informe 2022 conforme a los Estándares GRI.



Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso Agbar ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 01/01/2022 y el 31/12/2022

GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
Contenidos generales						
	2-1 Detalles organizacionales	6, 8, 146, 197		OK		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8, 136, 197		OK		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	136 Ciclo de elaboración de informes: el Informe de Desarrollo Sostenible (este año con título Memoria Agbar 2022) tiene una periodicidad anual.		OK		
	2-4 Actualización de la información	Se han actualizado los temas materiales a partir de la doble materialidad realizada y se han actualizado los GRI 1, GRI 2 y GRI 3		OK		
	2-5 Verificación externa	Anexado al documento 205		OK		
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 8, 109, 146, 149		OK		ODS 6, ODS 12, ODS 17
	2-7 Empleados/as	121, 180, 182, 185, 186		OK		ODS 8, ODS 12, ODS 17
	2-8 Personas trabajadoras que no son empleadas	182, 195		OK	Principio 6	ODS 8
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	20, 22, 149		OK		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22, 149		OK		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3, 22, 149		OK		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	22, 149		OK		

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	22, 26, 150		OK			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	20, 22, 150		OK			
	2-15 Conflictos de interés	150		OK			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	137, 150		OK	Principio 10		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	150		OK			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	150		Restricciones de confidencialidad (esta información afecta a personas muy concretas y pondría en riesgo su privacidad)	OK		
	2-19 Políticas de remuneración				OK		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración				OK		
	2-21 Ratio de compensación total anual				OK		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3			OK		ODS 12
	2-23 Compromisos y políticas	23, 157			OK		ODS 12
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	137, 200, 201, 202, 203			OK		ODS 12
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	137, 200, 201, 202, 203			OK	Principios 1 y 2	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	23, 25, 85, 191			OK	Principio 10	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		No ha habido en 2022 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
2-28 Afiliación a asociaciones	35			OK		ODS 17	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 32, 35, 89, 111, 178			OK		ODS 17	
2-30 Convenios de negociación colectiva	35, 178			OK	Principio 3	ODS 8, 17	
Temas materiales							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	137, 200, 201		OK			
	3-2 Lista de los temas materiales	137, 200, 201, 202, 203, 204		OK			
Colaboración público-privada							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137		OK			

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
Innovación y uso de tecnologías inteligentes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37-42, 137		OK		
Calidad del servicio						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	88-90, 137		OK		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2022 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
Digitalización						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	38, 55, 85, 100, 132, 137		OK		
Reutilización del agua						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 165, 166		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	165, 166			Principios 7, 8 y 9	ODS 6
	303-5 Consumo de agua	164		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
Interacción con los grupos de interés						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	31-35, 137		OK		
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13-16, 137		OK		
Seguridad y salud						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 191-196		OK		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	191		OK	Principio 6	ODS 8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	191		OK	Principio 6	ODS 8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	191		OK	Principio 6	ODS 8
	403-4 Participación de los trabajadores/as, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	191		OK	Principio 6	ODS 8
	403-5 Formación de trabajadores/as sobre salud y seguridad en el trabajo	195		OK	Principio 6	ODS 8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores/as	127		OK	Principio 6	ODS 8

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	191		OK	Principio 6	ODS 8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	194		OK	Principio 6	ODS 8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	191, 194, 195		OK	Principio 6	ODS 8
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	191, 194		OK	Principio 6	ODS 8
Compensación y prestaciones a los empleados						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	118, 123, 124, 137		OK		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados/as y rotación de personal	180, 182		OK		
Adaptación a la escasez hídrica						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	118, 123, 124, 137		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	64, 165			Principios 7, 8 y 9	ODS 6
Gestión responsable de los recursos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 171, 172		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	73, 167		OK	Principios 7,8,9	ODS 6, 12
	303-4 Vertido de agua	166, 167		OK	Principios 7,8,9	ODS 6, 12
Calidad organoléptica del agua						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 173		OK		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No ha habido en el 2022 casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
Calidad del agua tratada						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 173-175		OK		
Gestión responsable de las compras						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	137, 108-112		OK		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	109		OK		ODS 15

Gobernanza						Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Anexos

Cuando no se especifica el país, la información cuantitativa reflejada en este informe corresponde a los datos agregados del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas.

Somos Agbar

- Abastecimiento y saneamiento (España)
- Magnitudes económico-financieras (España)

Nuestra hoja de ruta

- Gestión ambiental

Actividad responsable

- Gobernanza (España)
- Anticorrupción
- Derechos humanos
- Certificaciones

Lucha contra el cambio climático

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético

Preservación del agua

- Gestión del ciclo integral del agua
- Agua y efluentes
- Fuentes de captación de agua
- Datos de agua en las ETAP y EDAM
- Eficiencia de redes de distribución
- Renovación de redes de distribución
- Tratamiento y reutilización del agua residual
- Huella hídrica de Agbar (España)

De lineal a circular

- Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso
- Generación de residuos en las ETAP
- Generación de residuos en las EDAR

Acceso al agua

- Calidad de las aguas garantizada
- El precio del agua (España)

Contribución social

- Inversión social (España)

Equidad y personas

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

Entornos seguros y saludables

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

Sobre nuestro informe

- Relación de sociedades que forman el Grupo en España
- Temas considerados en el Análisis de Doble Materialidad
- Lista de los temas materiales
- Matriz de materialidad

Somos Agbar

Abastecimiento y saneamiento (España)

2-6

Abastecimiento y saneamiento		2021	2022
Abastecimiento	Número total de municipios servidos en abastecimiento	1.092	1.083
	Población total servida en abastecimiento ¹	13.663.122	13.626.556
	Número total de clientes	7.049.715	7.058.965
	Volumen de agua suministrada (m ³)	1.143.934.551	1.190.286.761
	Capacidad total de tratamiento (m ³ /día)	3.681.760	3.014.632
	Longitud total red de distribución (km)	68.055	68.983
Alcantarillado	Número total de municipios servidos en alcantarillado	448	454
	Población total servida en alcantarillado ¹	8.864.775	8.818.446
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	35.497	35.267
Depuración	Número total de municipios servidos en depuración	588	612
	Población total servida en depuración ¹	12.768.518	13.487.571
	Carga contaminante equivalente ²	15.051.265	14.475.306
	Capacidad total de depuración m ³ /día	5.197.358	4.340.550

1. Datos estimados de habitantes.

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

Magnitudes económico-financieras (España)

2-1; 2-6

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente al Grupo en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

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

Contribución fiscal España (miles de euros)

IS pagado ¹	-12.758
Seguridad Social ²	104.962
Otros tributos ³	3.693
Impuestos pagados	95.897

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

2. Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

3. Incluye tributos locales y otros tributos propios.

Valor económico directo generado y distribuido (millones de euros)	2021	2022
Valor económico directo generado (A)	1.732,40	1.791,10
a) Ingresos	1.732,40	1.791,10
Valor económico distribuido (B)	1.492,00	1.635,60
b) Costes operativos	968	1.072,40
c) Salario y beneficios de los empleados ¹	362,5	378,3
d) Proveedores de capital	25,2	81,9
Accionistas (dividendos pagados)	4,6	72,7
Entidades financieras	20,6	9,2
e) Impuestos	131,6	95,9
f) Recursos destinados a la sociedad ²	4,7	7
Valor económico retenido=(A)-(B)	240,4	155,6

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

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

Balance de situación (millones de euros)	2021	2022
Activo neto	1.900,40	1.824,80
Patrimonio neto atribuible a la dominante	1.702,30	1.653,80
Patrimonio neto atribuido a intereses minoritarios	207,8	215,3
Deuda neta	-9,7	-44,2
Pasivo neto	1.900,40	1.824,80
Cifra de negocios	1.556,10	1.687,50

Inversiones consolidadas brutas (millones de euros) MEUR	2021	2022
Inversiones inmateriales	76,5	127,9
Inversiones materiales	43,4	46,3
Inversiones financieras	57	9,2
Total	176,9	183,4
Total inversiones inmateriales y materiales	119,9	174,2

Nuestra hoja de ruta

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: 1994, 1998, 2005, 2015, 2017 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 pudie-

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos	
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables

ran 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 preventivos de adaptación al cambio climático en los eventos 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.

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 Besòs, en Barcelona, y el incremento del precio de la energía.

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€)

España – Grupo Aguas Andinas	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 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 impac-

tar 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.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Actividad responsable

Gobernanza (España)

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente al Grupo en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

2-6

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Tras cumplir las condiciones fijadas por las Autoridades de Defensa de la Competencia a nivel de la UE, Reino Unido y España, la OPA Veolia-Suez culminó en marzo de 2022 con la formal adquisición, por parte de la sociedad francesa VEOLIA ENVIRONNEMENT, S.A., de la sociedad, también francesa, denominada SUEZ, S.A. (posteriormente denominada VIGIE, S.A.). En el perímetro objeto de la adquisición de VIGIE, S.A. se incluían las actividades desarrolladas en España, a través de la sociedad VIGIE GROUPE, S.A.S., socio único de Agbar, S.L.U. Así, se puede concluir que, a nivel del grupo societario español, el citado proceso de reestructuración internacional (OPA Veolia-Suez) ha dado lugar al denominado Grupo Veolia-Agbar.

2-9

Estructura de gobernanza

El Consejo de Administración tiene entre sus facultades determinar las estrategias generales, así como supervisar los diferentes comités y directivos designados. En esta línea, el Comité de Dirección de Veolia España, denominado COMEX España, es el órgano designado en materia de desarrollo sostenible.

- Dirección General Veolia España
- Dirección Veolia España Adjunto
- Chief Financial Officer
- Dirección Servicios Lecam
- Dirección Agua Cataluña-Baleares
- Dirección Institucional Servicios Cataluña
- Dirección Servicios Norte
- Dirección Agua Canarias
- Dirección Operaciones Energía y Residuos
- Dirección Digital y Operaciones Agua
- Dirección Personas y Organización
- Dirección Servicios Jurídicos
- Dirección Agenda 2030 Social
- Dirección Desarrollo de Negocio Agua
- Dirección Nuevos Modelos de Negocio

Agbar en España y Chile corresponden a la zona Iberia & Latam,

dentro del Grupo Veolia. En este sentido, las decisiones a este nivel son tomadas en el Comité de la zona Iberia y América Latina.

2-10

Designación y selección del máximo órgano de gobierno

Las personas que conforman el Consejo de Administración se designan bajo un marco coordinado entre la Dirección General del Grupo y los países y zonas geográficas implicadas, atendiendo a criterios de representatividad, conocimientos y competencias.

2-11

Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente del máximo órgano de gobierno de Agbar es a la vez el *senior vicepresident* Iberia & Latam, a nivel de Grupo Veolia. Ello no implica conflicto de interés, al ser el cargo de Veolia de mayor rango a nivel grupo y englobar el perímetro del que es presidente (Iberia) así como Aguas Andinas (Latam).

2-12

Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

El máximo órgano de gobierno es el responsable de la definición y seguimiento de las principales líneas estratégicas. Además, se responsabiliza de definir y monitorizar los planes de implantación de los principales proyectos e iniciativas trans-

versales, así como de los resultados del negocio (P&L), contratos y actividades clave. En esta misma línea, también tiene entre sus funciones el seguimiento de los riesgos que puedan impactar al negocio y la revisión de la eficacia de los procesos esenciales definidos.

Selección de objetivos, valores y estrategia

En el Consejo de Administración de fecha 31 de marzo de 2022 se aprobó el plan de actuación para el 2022 del Comité de Ética y Compliance. En su sesión de 30 de junio de 2022, el Consejo de Administración realizó una revisión de la situación del Grupo en España en materia de desarrollo sostenible y de los objetivos fijados. En la sesión de 30 de septiembre de 2022 se dejó constancia de las actividades llevadas a cabo por el Comité de Ética y Compliance, entre las que destacan: (I) la actualización de la política de cumplimiento ambiental y calidad de aguas, (II) la elaboración de un plan de medidas antifraude en el marco de los Fondos Next Generation, (III) la adaptación a las políticas de Veolia, y se aprobó el Código de Conducta Anticorrupción de Agbar. En la sesión de 30 de diciembre de 2022 se presentó en el Consejo el estado de seguimiento y avance en la implementación y adaptación de las políticas del ámbito de ética y cumplimiento de Agbar en relación con las políticas clave de Veolia y se aprobó el Protocolo de Actuación en caso de Inspección de Autoridades de Defensa de la

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Competencia (“Protocolo de Dawn Raid”), obligándose así la compañía a su implementación y cumplimiento en caso de que la sociedad sea objeto de una inspección por parte de cualquiera de las autoridades de defensa de la competencia.

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

En 2022 el socio único de Agbar, S.L.U. es VIGIE GROUPE, S.A.S. La gestión que realiza el Órgano Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección se somete a examen y aprobación de la Junta General de Socios, que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.

2-13

Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

El máximo órgano de gobierno ha delegado en el COMEX (Comité de Sustentabilidad, en el caso de Aguas Andinas) la definición y liderazgo de los objetivos en materia de desarrollo sostenible, así como de la supervisión de su cumplimiento. Desde este comité se lidera el despliegue de la estrategia y acciones definidas en todas las geografías y negocios, representadas por la red de Desarrollo Sostenible de los distintos ámbitos geográficos y de actividad.

2-14

Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

Los miembros del Consejo de Administración formulan y firman las cuentas anuales y el informe de gestión, que incluirá el Estado de Información No Financiera.

2-15

Conflictos de interés

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

A lo largo del ejercicio 2022 no se ha informado a los grupos de interés sobre ningún conflicto de interés dado que no se ha recibido ninguna queja/cuestión.

2-16

Comunicación de inquietudes críticas

Además de los canales internos que afectan a materias diversas como pueden ser quejas, sugerencias o advertencias en materia de prevención de riesgos laborales o equidad, la compañía viene convocando desde hace ya tres años la Junta General de Grupos de Interés. Se trata de un formato de encuentro

participativo cuyo objetivo es rendir cuentas ante los principales grupos de interés de la compañía —trabajadores, proveedores, clientes, entidades y ciudadanía en general, además de los accionistas— y reforzar la escucha activa para, conjuntamente, adoptar compromisos de futuro. La tercera edición correspondiente a 2023, se encuentra estructurada en torno a los criterios ESG —medioambientales, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés—, y los diversos grupos de interés tienen la oportunidad de implicarse para debatir sobre los principales temas que atañen a la sostenibilidad ambiental y la acción social, destacando la necesidad de reforzar las alianzas y la colaboración público-privada para dar respuesta, conjuntamente, a los grandes retos de nuestra sociedad, y adoptar compromisos de futuro.

2-17

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

La gestión de los planes de desarrollo y formación de los miembros del COMEX España está liderada por el área corporativa de Veolia Grupo. El propósito de Veolia es convertirse en líder de la transformación ecológica, lo que lleva implícito un fuerte foco en el desarrollo sostenible de la actividad. Con el objetivo de que los directivos dispongan de los conocimientos y competencias necesarias para liderar los negocios de los que son

responsables, respondiendo al propósito de compañía, participan en diferentes acciones formativas relacionadas con la estrategia, los principios de grupo, los procedimientos esenciales, competencias de Dirección, entre otros contenidos que se consideren pertinentes.

2-18

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

La evaluación del desempeño del Comité de Dirección se lleva a cabo por sus responsables jerárquicos y por el presidente, en última instancia. Esta evaluación se realiza en base a su potencial y desempeño, teniendo en cuenta el desempeño multifacético establecido por Veolia. En el caso del Comité de Dirección, además de la evaluación y seguimiento por parte de sus responsables, la Dirección de Recursos Humanos de Grupo Veolia (área corporativa del Grupo) celebra junto a la Dirección de la Business Unit (Iberia, por un lado y Latam, por otro) un People Review en el que se discuten y ajustan, si lo consideran, las evaluaciones de la alta dirección en base a una matriz de desempeño/potencial y establecen los planes de acción que se consideren pertinentes.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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.

Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	Sobre nuestro informe	Anexos
-------------------------	-------------	----------------------	-----------------------	-------------------------	------------------------	----------------------------------	-----------------------	----------------------	--------------------------------	----------------	---------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

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 extrafinanciera, 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 veintinueve 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 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

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos		
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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, 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. Respetuoso 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 Smart-Working, 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.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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 infor-

mación 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.

Por otro lado, se prevé abordar un proceso de diligencia debida y derechos humanos durante el 2023 y años posteriores, lo que nos permitirá ahondar en la cadena de valor y dar cumplimiento a la nueva directiva de reporting CSRD, así como adelantarnos a la directiva de diligencia debida, que será de obligado cumplimiento en los próximos años.

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. 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. Asimismo, 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 [enlace](#).

Gobernanza					Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos	
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Derechos de los trabajadores y derechos económicos, sociales y culturales (España)

ODS	Foco estratégico	Tema material (1) primario (2) secundario	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados 2022		
	Lucha contra el cambio climático	* Eficiencia energética (2)	Derecho a un medio ambiente sano	<ul style="list-style-type: none"> > Tomamos medidas para la reducción de emisiones, y llevamos a cabo acciones para la mitigación y la adaptación al cambio climático y protección de la biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * 8,1 GWh ahorrados con medidas de eficiencia energética, equivalente al consumo anual de electricidad de unos 819 hogares. * 88% de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de 75.000 hogares. 		
		* Emisiones de gases de efecto invernadero (2)					
	Protección de la biodiversidad	* Biodiversidad y ecosistemas (2)			<ul style="list-style-type: none"> > Respetamos los ecosistemas y la biodiversidad en nuestras operaciones llevando a cabo procesos para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos. Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio. 	<ul style="list-style-type: none"> * 13,4% de instalaciones situadas en espacios sensibles. * 70% de instalaciones en espacios sensibles con un diagnóstico de biodiversidad realizado. 	
	De lineal a circular	* Gestión responsable de los recursos (1)			<ul style="list-style-type: none"> > Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas sin perder de vista la extensión de estos criterios en nuestra cadena de suministro. 	<ul style="list-style-type: none"> * 17,1% de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico. * 71,7% de residuos generados en EDAR valorizados. * 59,7% de residuos generados en ETAP valorizados. 	
	Innovación con impacto	* Innovación y uso de tecnologías inteligentes (1)			<ul style="list-style-type: none"> > Ofrecer productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos ambientales y sociales que eviten la contaminación y sobreexplotación de los ecosistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Unos 36 M€ invertidos en I+D+i en 455 proyectos de ejecución directa, con el 45% de la inversión destinada a proyectos ambientales y sociales. 	
		* Digitalización (1)					
	Preservación del agua	* Calidad del agua tratada (1)			Derecho humano al agua	<ul style="list-style-type: none"> > Asumimos nuestra responsabilidad para hacer realidad el Derecho Humano al Agua, siempre vinculado al acceso al agua y al saneamiento (ODS 6). No hablamos solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de asequibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> * 926,1 hm³ de agua tratada en EDAR = 23% del total de agua residual tratada en España. * 49% del agua reutilizada para uso agrícola.
		* Adaptación a la escasez hídrica (1)					
		* Reutilización del agua (1)					
	Acceso al agua, un derecho universal	* Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio (1)	<ul style="list-style-type: none"> > Garantizar los derechos de los clientes y los consumidores. > Atender especialmente a las personas y colectivos más vulnerables. 	<ul style="list-style-type: none"> * 9 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales. * Unos 100.000 clientes se han beneficiado de alguna medida de flexibilidad de pago en los últimos tres años. * Más de 34 M€ invertidos en fondos sociales desde 2012. * Más de 99,6% de grado de cumplimiento de analíticas del agua servida. 			
		* Calidad del servicio (1)					
		* Calidad organoléptica (1)					

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		
ODS	Foco estratégico	Tema material (1) primario (2) secundario	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados 2022											
	Equidad y personas	* Igualdad de género (2)	Derecho a la no discriminación	> Asegurar y fortalecer los mecanismos de no discriminación.	* 53 planes de igualdad en 2022. * 2,29% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas de Agbar son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa), superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 45,65% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.											
		* Compensación y prestaciones a las personas trabajadoras (1)	Derechos de las mujeres	> Priorizar el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla.	* 11.301 personas trabajadoras. * 92% de la plantilla con contrato fijo. * 18,2% de tasa de creación de empleo.											
			Derecho a un trabajo decente; conciliación y desconexión	> Proteger el derecho a la desconexión del trabajo. > Garantizar los mecanismos de conciliación a los empleados/as.	* Implantación de políticas que favorecen la desconexión laboral. * Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.											
	Contribución social	* Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua (2)	Derecho a la educación	> Ofrecer oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados/as para mejorar sus competencias. > Derechos de las mujeres	* 71.454 horas de formación en seguridad y salud laboral. * Unas 3.600 personas formadas en temáticas específicas en desarrollo sostenible y ODS. * Unas 4.800 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso. * Más de 325.000 escolares formados en el uso sostenible del agua. * Más de 2 M€ destinados a sensibilización ambiental y educación.											
			Derecho a la salud	> Reto 0 accidentes laborales. La seguridad y salud laboral es la meta para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. Poner el foco en la seguridad de los trabajadores/as.	* 7,52 frecuencia; 0,42 gravedad. * Cerca de 5.300 participantes en 83 actividades del programa de hábitos saludables. * Atención emocional a 135 personas trabajadoras. * 653 asistentes en charlas en materia de riesgos psicosociales.											
	Entornos seguros y saludables	* Seguridad y salud (1)	Derecho a la salud	> Reto 0 accidentes laborales. La seguridad y salud laboral es la meta para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. Poner el foco en la seguridad de los trabajadores/as.	* 7,52 frecuencia; 0,42 gravedad. * Cerca de 5.300 participantes en 83 actividades del programa de hábitos saludables. * Atención emocional a 135 personas trabajadoras. * 653 asistentes en charlas en materia de riesgos psicosociales.											
		* Colaboración público-privada (1)	Derecho a un trabajo decente	> Impulsar entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS.	* Participamos en unas 240 asociaciones de ámbito local, nacional o internacional. * 4 M€ de inversión destinada a unas 530 fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (8,6M€ de inversión social total). * Unas 1.500 entidades beneficiarias de nuestra inversión social (metodología LBG) y unas 557.000 personas beneficiadas.											
	Alianzas como motor	* Interacción con los grupos de interés (1)														
		* Gestión responsable de las compras (1)	Derecho a un trabajo decente y eliminación del trabajo forzoso	> Promover la contratación de proveedores y una cadena de suministro responsable incluyendo, dentro de los criterios de calificación de los proveedores, el respeto por los derechos humanos.	* 90,3% de compras estratégicas evaluadas bajo criterios de DS. * 95,2% de nuestros proveedores ubicados en España. * 1,6 M€ en compras a empresas de economía social y solidaria.											
	Proveedores sostenibles	* Gestión responsable de las compras (1)	Derecho a un trabajo decente y eliminación del trabajo forzoso	> Promover la contratación de proveedores y una cadena de suministro responsable incluyendo, dentro de los criterios de calificación de los proveedores, el respeto por los derechos humanos.	* 90,3% de compras estratégicas evaluadas bajo criterios de DS. * 95,2% de nuestros proveedores ubicados en España. * 1,6 M€ en compras a empresas de economía social y solidaria.											

Certificaciones

Sistemas de gestión

2-23

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 el 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	88,80%	86,50%	84,20%	85,20%
Gestión de calidad, según ISO 9001	88,60%	84,00%	64,10%	59,90%
Gestión ambiental, según ISO 14001	65,80%	63,60%	33,70%	56,00%
Gestión energética, según ISO 50001	38,10%	36,10%	69,50%	71,50%

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
- ISO50001
- Volumen de referencia (hm³)

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 es 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 22 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.

Lucha contra el cambio climático

Huella de carbono de Agbar

Gases de efecto invernadero

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 2022 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2021.

España - Grupo Aguas Andinas	2021	2022
Inventario de gases efecto invernadero (t CO₂ eq)		
Emisiones location based (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.]

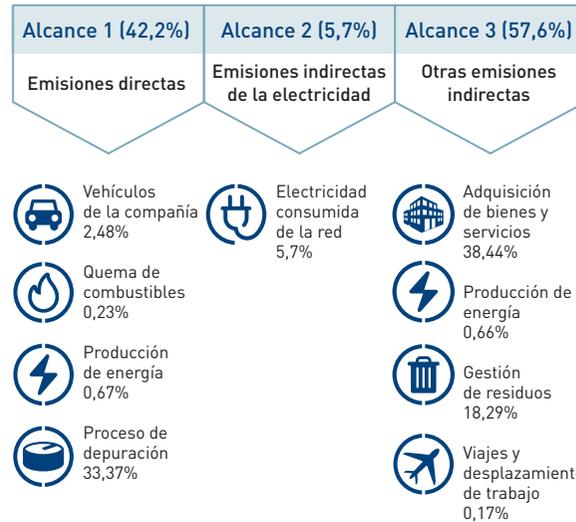
El factor de emisión de generación eléctrica varía en cada país. En España hay un mayor grado de implantación de energías renovables que en Chile, y por tanto es más bajo.

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente al Grupo en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Huella de carbono **[España]**

Los desplazamientos, el consumo de electricidad, la alimentación... prácticamente toda actividad que realizamos en nuestro día a día implica la emisión de una cantidad de CO₂ y otros gases de efecto invernadero que tienen un impacto en el medio ambiente. La huella de carbono es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociada a un producto o actividad. Esta información nos permite evaluar nuestra contribución al cambio climático y constituye un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres niveles de alcance



Datos calculados según método Market-based (MB).

Emisiones de gases de efecto invernadero, 2022 (método MB)

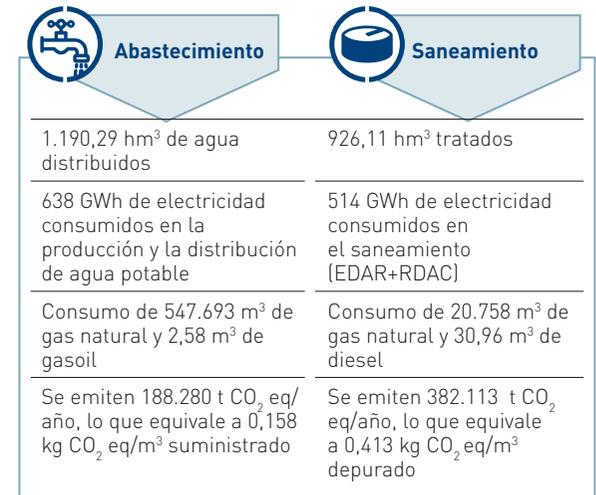
Reducimos el **22,3%** de nuestras emisiones totales potenciales



Total de emisiones GEI Agbar 2022 **570.392 t CO₂ eq**

Gracias a las acciones de compra de energía verde, producción de energía propia y recuperación de energía en la desalinización, reducimos nuestras emisiones potenciales de 733.709 t CO₂ eq a las 570.392 t CO₂ eq actuales.

En 2022 las emisiones reportadas han aumentado con respecto a las reportadas en 2021, principalmente por una menor compra de energía con garantía de origen renovable, y unos caudales depurados con mayores cargas orgánicas que han producido mayores emisiones de proceso en las EDAR.



Emisiones reducidas	2022
Total energía producida autoconsumida	10.545 t
Compra de energía verde con GdO	129.084 t
Térmica	18.914 t
Recuperación de energía	2.804 t
Eficiencia energética	1.105 t
Total emisiones reducidas (kg CO₂ eq/año)	162.452 t

- La electricidad producida por Agbar a partir de fuentes renovables equivale al 8,5% de su consumo de la red eléctrica.
- Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 9.200 hogares.

Compra de energía con GdO

Adicionalmente a la producción de energía renovable, Agbar ha comprado en 2022 **734.851.483 kWh** de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde.



La compra de energía verde ha cubierto un **88%** de la electricidad comprada de red por la compañía.

Emisiones de GEI evitadas

Mediante la producción de electricidad inyectada a la red se consiguen evitar **1.832 t CO₂ eq**

Huella de carbono ¹ (t CO ₂ eq)	2022	
Alcance 1	209.550	36,7%
Combustibles en instalaciones	1.313	0,23%
Flota de vehículos	14.125	2,48%
Generación renovable	3.796	0,67%
Emisiones del proceso de depuración	190.316	33,37%
Alcance 2	32.477	5,7%
Electricidad sin GdO	32.477	5,7%
Alcance 3	328.365	57,6%
Adquisición de bienes y servicios	219.265	38,44%
Producción de energía	3.785	0,66%
Residuos	104.339	18,29%
Viajes de trabajo	976	0,17%
Total	570.392	100%

1. Enfoque Market Based (Alcance 1+2+3).

Evolución de emisiones

Al igual que en 2021, este año se ha calculado la evolución de las emisiones de GEI en Agbar con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de huella de los esfuerzos realizados en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

Para ello se ha efectuado el cálculo de la huella con los mismos criterios y alcance para todos los años, desde 2016 hasta 2022. De esta forma, los factores de emisión utilizados para la energía y el cálculo de emisiones reducidas se han mantenido constantes para todos los años y corresponden al mix eléctrico peninsular medio español de 2017 a 2020.

En el gráfico de la página siguiente se aprecia un descenso de las emisiones totales de GEI (alcances 1+2+3) de un 8% en 2022 con respecto al año base 2016. El repunte de emisiones totales en 2018 se debió a la inclusión en el perímetro de las EDAR y ETAP gestionadas por SUEZ Treatment Solutions, que hasta esa fecha no consolidaban con Agbar. La fuerte bajada entre 2018 y 2021 se debe fundamentalmente a un esfuerzo en el incremento de la compra de energía verde, así como la consideración de la energía verde comprada por administraciones públicas en instalaciones gestionadas por Agbar, que aporta un dato más veraz sobre la reducción de emisiones en las instalaciones gestionadas. Además, en el Alcance 1, se ha realizado un esfuerzo pro-

gresivo de concreción del cálculo de las emisiones directas de los procesos de las EDAR en base a las recomendaciones del 2019 del IPCC, plasmadas en el documento *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*. A partir de 2021, y siguiendo instrucciones directas del IPCC, se ha considerado una modificación en el cálculo de las emisiones de metano en EDAR para mejorar la coherencia de cálculo en aquellas EDAR que disponen de digestión anaerobia. Esto ha supuesto una mejor estimación de dichas emisiones. La subida en 2022 se debe fundamentalmente a la menor compra de energía con garantía de origen renovable y una mayor concentración de carga orgánica en los caudales de aguas residuales, que han hecho aumentar las emisiones directas de EDAR. También aumentó el uso de químicos debido a este último hecho, así como una corrección en el reporte.

Además, se incluye un gráfico de la evolución de emisiones expresadas en ratios y divididas en abastecimiento de agua potable y saneamiento. La ratio de abastecimiento se trata en kg CO₂ eq por m³ abastecido; y en saneamiento, en kg CO₂ eq por m³ depurado. El aumento de emisiones en abastecimiento en el período analizado (2016-2022) ha sido de un 20%; y en saneamiento, una reducción del 16%. El aumento de emisiones en abastecimiento en el período analizado se debe a la inclusión de más

categorías de emisiones indirectas de Alcance 3, que no se reportaban en el año base y de las cuales no se dispone de datos. En cuanto al saneamiento, la bajada se debe sobre todo al refinamiento de la metodología de emisiones directas de EDAR, además del progresivo aumento de la compra de energía verde, así como a la ausencia de uso de gas natural en las instalaciones gestionadas. El repunte con respecto al año 2021 de las emisiones en depuración se debe a las mismas causas que las comentadas en el párrafo anterior.

Evolución de la huella de carbono total (t CO₂ eq/año)



Evolución de emisiones divididas en abastecimiento de agua potable y saneamiento



Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos		
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Metodología

El cálculo de la huella de carbono de Agbar se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el Greenhouse Gas Protocol, elaborado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, y la norma ISO 14064. Ambos documentos constituyen las referencias más importantes en esta materia y han sido utilizados, junto con metodologías propias elaboradas por Cetaqua, para el cálculo de emisiones directas de GEI en el ciclo integral del agua, para calcular la huella de carbono de Agbar.

El GHG Protocol considera tres niveles de alcance (o *scope* en inglés) en los que se clasifican las emisiones:

- Alcance 1. Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa: aquí se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales.
- Alcance 2. Emisiones debidas a la generación de electricidad, que se compra para ser consumida en las instalaciones u operaciones de propiedad o controladas por la empresa. No se ha tenido en cuenta la electricidad comprada en las oficinas de Agbar.

- Alcance 3. Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Este año se ha ampliado el alcance de cálculo de emisiones indirectas, reportando los desplazamientos (tren y avión) y pernataciones, 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 cuanto a las emisiones reducidas y evitadas, se utiliza la siguiente metodología:

- Emisiones reducidas: se considera la reducción experimentada con respecto a la situación en la que esas acciones no se hubieran realizado. En 2022 se han considerado las emisiones reducidas del consumo de energía verde, la eficiencia energética y el autoconsumo de la energía renovable generada. En este caso, el factor de emisión utilizado para comparar es el del mix energético español del año 2021, ya que cuando se realizó el reporte todavía no se disponía del mix energético de 2022.

- Emisiones evitadas: en este caso, la emisión evitada se refiere a la reducción la huella de carbono por acciones realizadas por Agbar, pero que tienen impacto en grupos de interés externos a la empresa. En 2022 se ha tenido en cuenta a la reducción asociada a la venta de energía renovable generada en nuestras instalaciones.

Fuente de los factores de emisión

Los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono provienen de las siguientes fuentes:

- Para el cálculo de las emisiones en el Grupo derivadas de la quema de combustibles, del consumo de electricidad y de los desplazamientos en tren, se han utilizado los factores de la *Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero* (versión 2018), elaborada por la Oficina Catalana del Cambio Climático.
- Para las emisiones derivadas de los procesos de depuración y la descarga del efluente al medio, se han utilizado las recomendaciones del IPCC actualizadas en 2019, en concreto: *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*. Capítulo 6: Wastewater Treatment and Discharge.
- Para las emisiones derivadas de desplazamientos en avión, se han utilizados los factores propuestos por el GHG Protocol.

- Para el cálculo de las emisiones directas derivadas de la quema de biogás en cogeneración (emisiones de metano y N₂O), se han utilizado valores experimentales obtenidos de proyectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proyecto R+I Alliance EN0804).
- Para el cálculo de las emisiones debido a la producción de reactivos y otros compuestos químicos, así como los residuos generados, se han utilizado los procesos contenidos en bases de datos referenciadas, analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

Consumo energético (GWh)

España - Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	65	13	78	69	11	80
Gas natural	5	-	5	6	0	6
Diesel instalaciones	0	1	1	1	1	2
Diesel flota ³	50	12	62	49	9	58
Gasolina flota ³	10	0	10	12	1	13
GLP flota ³	0	-	0	1	-	1
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás) ¹	305	380	685	312	301	613
Consumo electricidad comprada	1.033	277	1.310	1.075	303	1.378
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás ²	10	-	10	12	-	12
Solar fotovoltaica	8	-	8	11	-	11
Hidráulica	2	-	2	1	-	1
Eólica	-	-	-	-	-	-
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	16	N/A	16	21	N/A	21
Energía vendida	14	1	15	14	3	17
Energía térmica vendida	-	-	-	-	-	-
Electricidad vendida de origen renovable	14	1	15	14	3	17
Electricidad vendida de origen no renovable	-	N/A	-	-	N/A	-
Consumo energético total	1.415	669	2.084	1.475	612	2.087

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³.

2. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.

3. Factores conversión combustibles flota para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

Preservación del agua

303-5

Gestión del ciclo integral del agua (hm³)

España - Grupo Aguas Andinas	2021						2022					
	Agua (hm ³)	España	Chile Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Chile Grupo Aguas Andinas	Total plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹	España	Chile Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Chile Grupo Aguas Andinas
Total agua captada	627	825	1.452	214	660	874	643	806	1.449	237	621	858
Total agua comprada	709	20	729	112	0	112	765	27	792	117	0	117
Total agua potable producida ²	657	780	1.437	244	615	859	662	769	1.431	255	586	841
Total agua suministrada	1.144	801	1.944	NA	NA	N/A	1.190	978	2.168	NA	NA	NA
Total agua depurada	963	508	1.472	630	508	1.138	926	492	1.418	645	492	1.137
Total agua reutilizada	129	51	180	87	51	139	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.

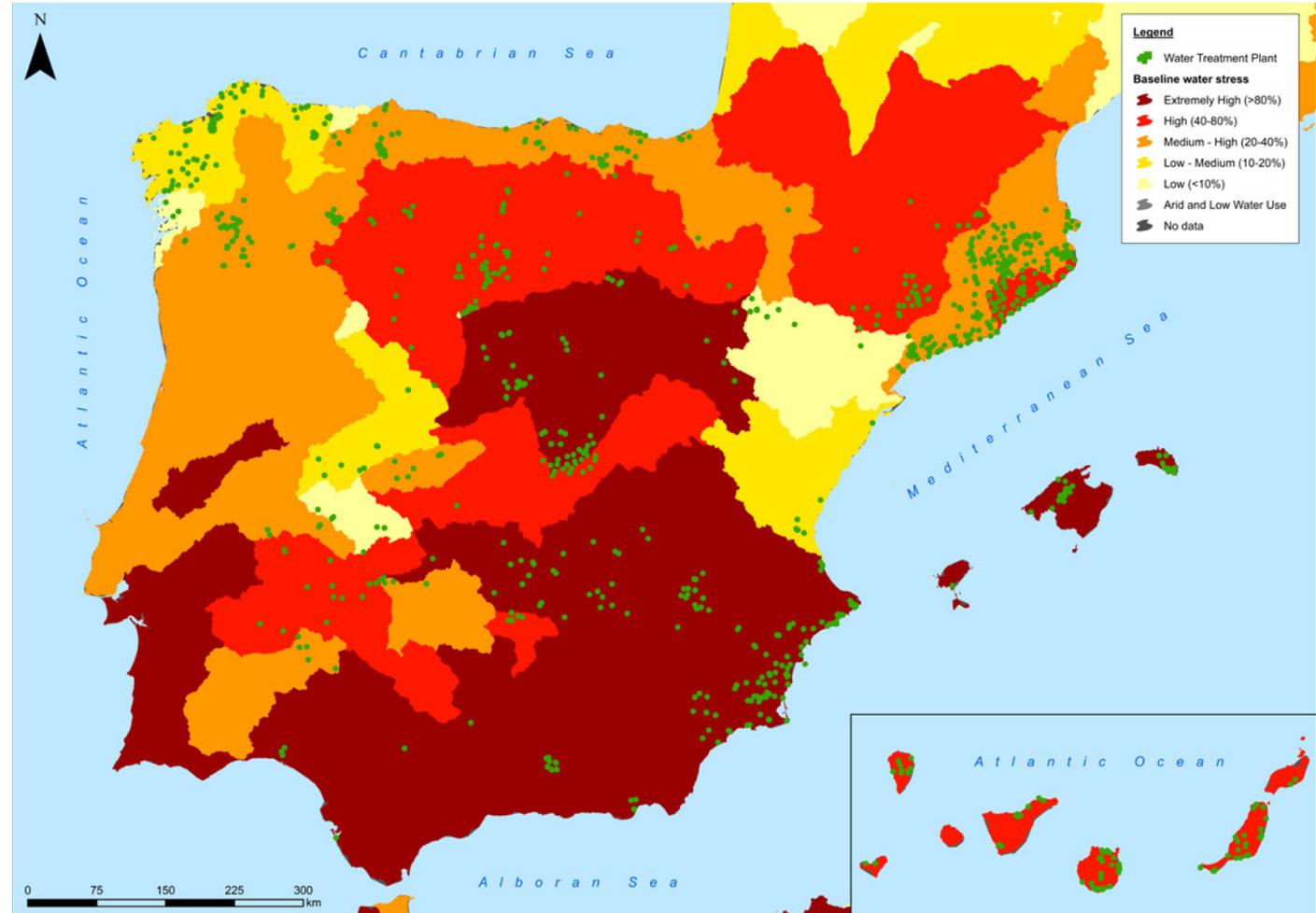
Agua y efluentes

303-1; 303-3

El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana, y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo reconoce como un derecho humano. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la ONU adoptó como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, recogen una serie de metas clave relacionadas con la gestión sostenible del agua en el objetivo 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos". Mediante estas metas se pretende, por ejemplo, lograr el acceso universal al agua potable a un precio asequible para todos, mejorar la calidad del agua y hacer frente a la escasez de agua. El volumen de agua extraída y consumida por una organización, así como la calidad de sus vertidos, puede afectar al funcionamiento del ecosistema de innumerables formas.

El GRI 303 aborda el tema del agua y los efluentes. El siguiente mapa muestra las diferentes plantas de tratamiento de Agbar ubicadas en zonas con estrés hídrico.

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente al Grupo en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).



303-3; 303-4**Fuentes de captación de agua (hm³)**

España	2021		2022	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico ¹	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico ¹
Agua captada subterránea	238,2	21,1	238,9	21,9
Agua captada superficial	265	70,4	255,9	68,4
Agua captada de origen marino	123,6	122,4	147,9	146,6
Agua comprada subterránea	74,4	0,6	79,3	0,9
Agua comprada superficial	561,2	107,5	589,4	112,7
Agua comprada marina	73,1	3,7	95,9	3,8
Agua potable producida (hm³)				
Agua potable producida ² (hm ³)	657,2	243,8	661,9	255,4
Agua suministrada a la red (hm³)				
Agua suministrada (RDAB)	1.143,9		1.190,3	NA

1. El cálculo en zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras del Grupo.
2. Incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.

Datos de agua en las ETAP y EDAM (hm³)

España	2021		2022	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	108	104,1	119,4	115,1
Total agua salida de ETAP y EDAM	465,8	243,8	462,4	255,4

Eficiencia de redes de distribución (hm³)

España	2021	2022
Agua suministrada a la red (hm ³)	1.143,90	1.190,30
Rendimiento técnico hidráulico	77,97%	78,01%

Renovación de redes de distribución (km)

España	2021	2022
Longitud de red sustituida o rehabilitada	157,3	178
Longitud de red total	68.055,30	68.982,70
Porcentaje de renovación de red	0,23%	0,26%

303-2; 303-4**Tratamiento y reutilización del agua residual (hm³)**

España	2021		2022	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen total de agua tratada en EDAR	963,5	629,8	926,1	645,3
Volumen de agua reutilizada	128,7	87,5	141,9	88,4
Volumen de agua tratada vertida al mar	388,8	240,3	358,1	251,2
Volumen de agua tratada vertida a un cauce	358,9	237,3	398	288,2
Volumen de agua tratada con otros destinos	13,4	13	5,3	4,8
Volumen de agua reutilizada por usos				
Agricultura	68,8	67,5	69,5	68
Industria	0,7	0,7	0,7	0,7
Uso interno	5,6	3,1	4,5	2,3
Medio ambiente	46,3	9	59,3	9,6
Recreativo	2,2	2	2,2	2,1
Uso urbano	5,1	5,1	5,6	5,6
Otros	0	0	0	0

Huella hídrica de Agbar (España)

En el contexto de escasez de agua en el que nos encontramos, la gestión del agua se presenta como uno de los mayores desafíos a los que nuestra sociedad se tendrá que enfrentar en el futuro más cercano. Una correcta gestión deberá garantizar suficiente disponibilidad de agua para abastecer las demandas de una creciente población mundial, preservando a su vez el medio ambiente.

En este sentido, la huella hídrica (HH) se presenta como una herramienta clave para evaluar el uso de agua en organizaciones, procesos o productos, proporcionando información cuantitativa y cualitativa que permita dirigir a las organizaciones hacia un uso más sostenible y equitativo del agua dulce. (Fuente: EsAgua)

Qué es la huella hídrica

La huella hídrica es un indicador global del uso de los recursos de agua dulce. Para un producto, se define como el volumen de agua consumido tanto de forma directa como de forma indirecta para su producción:

- El consumo directo incluye el agua utilizada y/o contaminada durante el proceso de fabricación y el agua incorporada en el propio producto como ingrediente.
- El consumo indirecto corresponde a toda el agua necesaria para producir las diferentes materias primas utilizadas en el proceso (productos de la cadena de suministro).

De acuerdo con la Water Footprint Network, la huella hídrica tiene tres componentes

Huella hídrica azul



Relacionada con el consumo de agua dulce, ya sea de fuentes superficiales o subterráneas.

Es la que mayor importancia cobra en la HH del ciclo urbano del agua, especialmente en la fase de abastecimiento.

→ HH azul directa

- Captaciones de agua subterránea
- Captaciones de agua superficial
- Compra de agua en alta
- Retornos de agua dulce a cuenca
- Agua reutilizada

→ HH azul indirecta

Agua consumida indirectamente por:

- Electricidad y combustibles consumidos
- Reactivos químicos consumidos
- Gestión de los residuos producidos
- Viajes corporativos
- Huella evitada por reutilización de agua

Huella hídrica verde



Relacionada con el agua de lluvia evaporada o incorporada en un producto. Cobra especial relevancia en productos agrícolas. En el negocio de Agbar, la HH verde no tiene incidencia.

Huella hídrica gris



Relacionada con la calidad. Equivale al agua necesaria para que el medio receptor asimile los contaminantes vertidos por una actividad.

En el ciclo urbano del agua cobra especial relevancia en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

→ HH gris directa

Agua depurada devuelta a cuenca.

Alcance HH Agbar, 2022



En su apuesta por la sostenibilidad y la gestión eficiente del recurso hídrico, Agbar mantiene el alcance de cálculo de la huella hídrica abordando la huella hídrica azul de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento, además de la huella hídrica gris.

Abastecimiento

1.190 hm³ distribuidos

3.014.632 m³/día de capacidad de tratamiento

68.983 km de red de distribución

Saneamiento

926,11 hm³ de agua residual tratada

4.340.550 m³/día de capacidad de depuración

35.267 km de red de alcantarillado y colectores

Metodología y alcance

En 2022 todas las instalaciones correspondientes al ciclo integral del agua han sido analizadas una vez más desde el punto de vista de su huella azul. También, al igual que el año pasado, se ha incluido en el cálculo de la huella la parte asociada a la huella gris directa en depuración, debido a las descargas de los efluentes tratados. Esta inclusión del componente gris en saneamiento ha permitido reflejar los beneficios ambientales que se consiguen gracias al tratamiento de las aguas residuales. Además, en 2022 se han incluido los beneficios a nivel de HH azul indirecta que supone la reutilización de aguas residuales para uso urbano, agrícola e industrial.



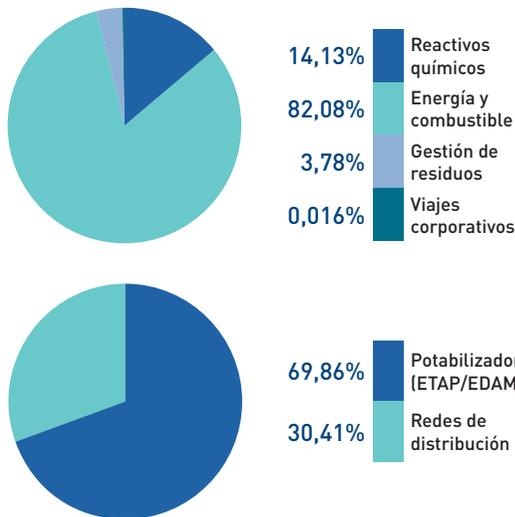
Consumir 1 l de agua de grifo comporta:
1,195 l
de huella hídrica

Agbar trabaja continuamente en la mejora de la eficiencia del abastecimiento. Estas acciones de mejora contribuyen a la reducción de la HH del agua abastecida.

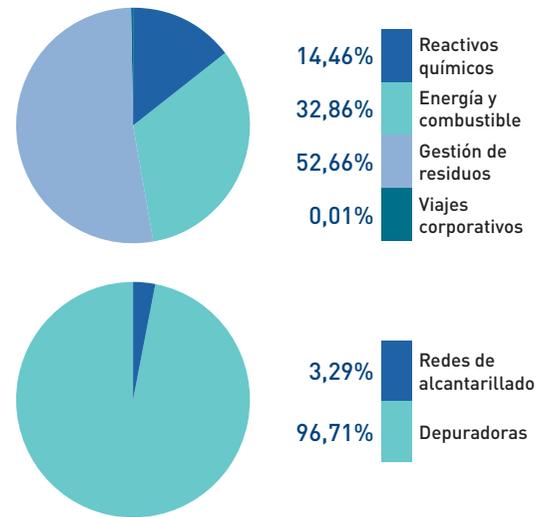
Resultados 2022



Origen de la HH indirecta. Abastecimiento



Origen de la HH indirecta. Saneamiento



La huella hídrica gris

La inclusión del cálculo de la huella hídrica gris desde el año 2018 permite poner de manifiesto el beneficio ambiental en términos de huella hídrica que supone la depuración de aguas residuales. En el siguiente gráfico se muestra la huella hídrica gris en un escenario en el que no existiese depuración de aguas residuales y en el escenario real actual con los sistemas de saneamiento y depuración gestionados por el Grupo en España.



Hipotético caso en el que no existieran plantas depuradoras

6.192,95 hm³
descarga directa a cuenca de las aguas residuales



Escenario real, con depuración de aguas residuales

439,86 hm³
descarga a cuenca de los efluentes tratados

El beneficio que generan las EDAR a nivel de huella hídrica gris que estamos evitando sería de 5.753,09 hm³.

Resultados 2022 (hm³)

	Potabilización (ETAP / EDAM)	Redes de distribución	Redes de alcantarillado	Depuración (EDAR)
HH azul directa	433,9	668,7	N/A	-505,4
HH azul indirecta	4,8	2,1	0,2	7,2
Químicos	0,9	0	-	1,1
Energía y combustibles	3,6	2,1	0,2	2,2
Residuos	0,3	-	-	3,9
Viajes	-	0,001	0,0009	-
Huella evitada (reutilización)	-	-	-	-0,001
HH gris directa	-	-	-	439,9
Total HH	438,7	670,8	0,2	-58,3

Total HH abastecimiento	1.109,5
Total HH saneamiento	-58,1
Total HH Agbar	1.051,4

De lineal a circular

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

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

Gobernanza					Acción ambiental				Compromiso con la sociedad						Sobre nuestro informe	Anexos
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Generación de residuos en las ETAP (t)¹

España	2021	2022
Valorización material		
No peligrosos		
Fango seco - valorización	1.221,74	1.443,78
Fango deshidratado - valorización	612,92	562,6
Arenas - valorización	0	0
Basuras - valorización	61,56	148,09
Total residuos valorización material	1.896,22	2.154,47
Destino a eliminación		
No peligrosos		
Fango seco - vertedero	745,2	550,3
Fango seco - otros	0	76,5
Fango deshidratado - vertedero	597,7	818,7
Fango deshidratado - otros	112,8	27,2
Arena de desarenado - vertedero	470	135,4
Arena de desarenado - otros	0	0
Basuras - vertedero	62,2	25,2
Basuras - otros	5,3	5,3
Total residuos destino a eliminación	1.993,2	1.638,6

1. El alcance de estos datos corresponde a las instalaciones que generan un volumen de residuos relevante.

Los fangos se reportan como materia seca.

Generación de residuos en las EDAR (t)

España	2021	2022
Valorización material		
No peligrosos		
Arenas - valorización agrícola	457,5	423,7
Arenas - valorización material	206,5	113,7
Fangos - agricultura	78.894,2	79.687,1
Fangos - compostaje	67.589,8	77.955,2
Fangos - recuperación de espacios	0	0
Total residuos valorizados	147.148	158.179,7
Destino a eliminación		
Peligrosos		
Grasas - total	10.396,9	10.585,4
No peligrosos		
Arenas - vertedero	11.877,3	12.496,4
Arenas - otros	0	0
Basuras - vertedero	20.555,7	21.970,4
Basuras - ecoparque	33,3	79,3
Fangos - secado térmico directo	3.081,8	3.033,9
Fangos - vertedero	12.558,5	13.588,6
Fangos - depuradora externa	382,8	309,3
Fangos - valorización térmica directa	732,3	600,9
Basuras - valorización energética	0	0
Basuras - otros	0	0
Total residuos no valorizados	59.618,4	62.664,2

Los fangos se reportan como materia seca.

Acceso al agua

416-2

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.

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 Real Decreto 3/2023, aprobado el 10 de enero, 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 3/2023, finaliza 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.

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 sabor 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

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



Análisis de control operacional

Facilitar 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.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos		
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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.

La compañía 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 cuanto al 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. Y por lo que respecta 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%

El precio del agua (España)

En julio de 2010 la ONU reconoció el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (entre 50 y 100 litros por persona y día, según la Organización Mundial de la Salud), saludable (según estándares de calidad de la Organización Mundial de la Salud), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (según la Organización Mundial de la Salud, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1.000 m del hogar y el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que sugiere que el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar).

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a través del ODS número 6, en el que se propone "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos".

El precio de los servicios de agua (abastecimiento y saneamiento) corresponde a los costes operacionales (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) además de las inversiones que se recuperan con las tarifas

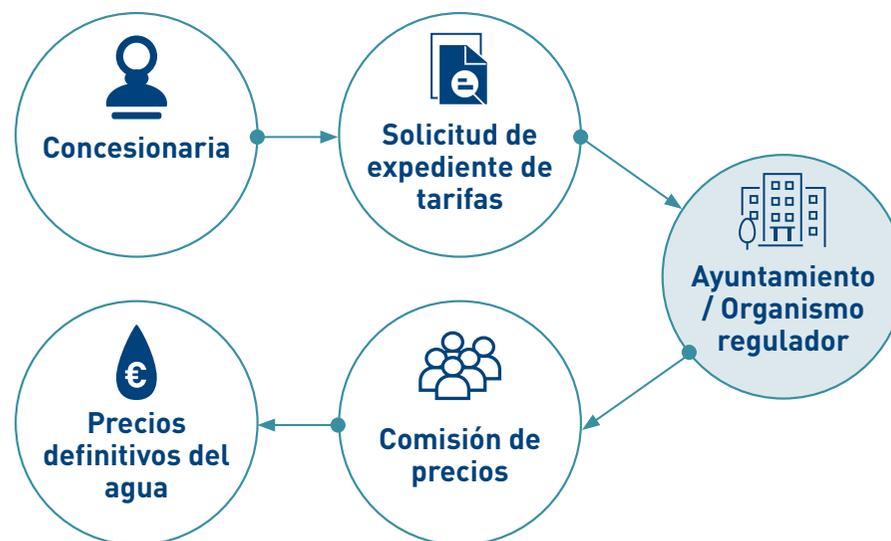
aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización). Dado que no todas dichas fases las llevan a cabo los mismos agentes, la factura del agua suele incluir ingresos que corresponden a esos diferentes agentes. Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, a los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y además, en la mayoría de casos, deben ser autorizadas por la Comisión de Precios (u organismos similares) de las comunidades autónomas.

Las tarifas de saneamiento, aunque están incluidas en la factura del agua, obedecen a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la administración competente. Además, a través de la factura del agua, algunas administraciones añaden tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media europea, según datos de la International Water Association. En 2018, y según el INE, el precio medio del agua en España fue de 1,92 €/m³, de los que 1,14 € por metro cúbico corres-

ponden al abastecimiento y 0,78 €, al saneamiento. Cabe destacar que hay una importante diversidad en el precio del servicio en España, que oscila entre la más cara (2,66 €/m³ en Cataluña) hasta la más barata (1,10 €/m³ en Castilla y León). Respecto a 2016, la media del precio del suministro ha experimentado un aumento del 0,9% y el saneamiento ha permanecido invariable. El consumo medio de los hogares se sitúa en 133 litros/habitante/día y no ha variado respecto del consumo registrado en el año 2018.

Por otra parte, y de acuerdo con los datos del XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua, para el servicio de abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5%, cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde supone menos esfuerzo. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.



Contribución social

Inversión social (España)

Agbar valora la importancia de medir los impactos que tienen sus acciones sobre el entorno y la sociedad. Es por ello que apoya y forma parte desde 2007, junto con otras organizaciones comprometidas, de una iniciativa innovadora en este ámbito: el Grupo LBG (London Benchmarking Group). LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

La compañía valora la acción social como una inversión; por ello, fomenta la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Agbar cuenta 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.

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 al entorno. De esta forma, Agbar 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.

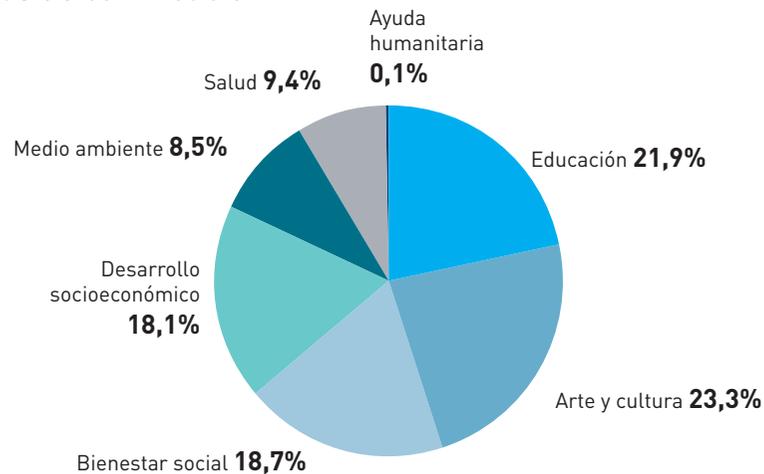


La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente al Grupo en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Impacto en los ODS de la inversión en acción social



Áreas de contribución



Equidad y personas

[2-28](#); [2-29](#); [2-30](#)

Cuestiones sociales relativas al personal

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, 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. El cultivo de la diversidad como valor de la organización no puede limitarse únicamente al establecimiento de políticas de no discriminación, aunque las mismas sean un mínimo imprescindible, sino que es preciso fomentar activamente medidas que estimulen

la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, origen, cultura, religión, género y orientación sexual; en definitiva, ser capaces de generar una cultura empresarial inclusiva de la diferencia.

Diálogo social

Las empresas del Grupo fomentan y desarrollan el diálogo social a través de la participación del personal. Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre las empresas y sus profesionales es un elemento muy importante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de empresa sólido y creación de valor conjunto. Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para la ciudadanía las 24 horas, los 365 días al año.

Organización del diálogo social

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 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 pre-

sentes 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.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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, y 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, en los que la persona favorecida con la extensión deberá aceptar individualmente (no está obligada) 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 el 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 con "extensión de beneficios" radica principalmente en la internalización de las y los trabajadores de las biofactorías a la planilla del Grupo Aguas Andinas.

2-7; 401-1**Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional**

España-Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Clasificación profesional						
Menor de 30 años						
Dirección	1	0	1	1	0	1
Mandos	16	17	33	12	17	29
Personal técnico	200	151	351	229	150	379
Personal administrativo	30	45	75	21	36	57
Personal operario	327	15	342	303	14	317
Total	574	228	802	566	217	783
Entre 30 y 50 años						
Dirección	161	71	232	154	79	233
Mandos	917	495	1.412	852	479	1.331
Personal técnico	1.230	877	2.107	1.196	851	2.047
Personal administrativo	300	904	1.204	262	822	1.084
Personal operario	3.554	90	3.644	3.421	80	3.501
Total	6.162	2.437	8.599	5.885	2.311	8.196
Mayor de 50 años						
Dirección	145	30	175	130	31	161
Mandos	685	115	800	715	128	843
Personal técnico	430	151	581	425	182	607
Personal administrativo	253	420	673	266	460	726
Personal operario	1.966	34	2.000	2.026	42	2.068
Total	3.479	750	4.229	3.562	843	4.405
TOTAL	10.215	3.415	13.630	10.013	3.371	13.384

Continúa en la página siguiente.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

España	2021			2022			
	Clasificación profesional	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor de 30 años							
Dirección		1	0	1	1	0	1
Mandos		13	17	30	11	17	28
Personal técnico		108	78	186	138	104	242
Personal administrativo		23	37	60	20	32	52
Personal operario		201	12	213	219	12	231
Total		346	144	490	389	165	554
Entre 30 y 50 años							
Dirección		125	64	189	121	66	187
Mandos		804	459	1.263	786	458	1.244
Personal técnico		639	597	1.236	630	582	1.212
Personal administrativo		280	875	1.155	250	804	1.054
Personal operario		3.082	77	3.159	3.044	75	3.119
Total		4.930	2.072	7.002	4.831	1.985	6.816
Mayor de 50 años							
Dirección		113	24	137	108	26	134
Mandos		641	109	750	683	122	805
Personal técnico		243	108	351	229	134	363
Personal administrativo		232	407	639	251	448	699
Personal operario		1.808	33	1.841	1.888	42	1.930
Total		3.037	681	3.718	3.159	772	3.931
TOTAL		8.313	2.897	11.210	8.379	2.922	11.301

Plantilla total por modalidad de contrato

España-Grupo Aguas Andinas	2021	2022
Jornada completa		
Indefinido	11.999	12.112
Temporal	1.094	770
Total	13.093	12.882
Jornada parcial		
Indefinido	271	279
Temporal	266	223
Total	537	502
Total		
Indefinido	12.270	12.391
Temporal	1.360	993
TOTAL	13.630	13.384
España		
Jornada completa		
Indefinido	9.668	10.125
Temporal	1005	674
Total	10.673	10.799
Jornada parcial		
Indefinido	271	279
Temporal	266	223
Total	537	502
Total		
Indefinido	9.939	10.404
Temporal	1.271	897
TOTAL	11.210	11.301

2-7; 2-8; 401-1

Creación de ocupación neta y rotación

España	2021	2022
Altas en el período	1.860	2.049
Tasa de creación de empleo	17,2%	18,2%
Tasa de rotación	15,6%	15,5%

Despidos por sexo y edad

España-Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 29 años	41	19	60	5	3	8
Entre 30 y 50 años	149	52	201	58	27	85
A partir de 51 años	86	23	109	74	14	88
Total	276	94	370	137	44	181

España	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 29 años	1	3	4	4	1	5
Entre 30 y 50 años	23	49	72	41	21	62
A partir de 51 años	21	65	86	72	14	86
Total	45	117	162	117	36	153

Despidos por sexo y clasificación profesional

España-Grupo Aguas Andinas	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	13	5	18	12	6	18
Mandos	35	9	44	39	5	44
Personal técnico	96	44	140	18	20	38
Personal administrativo	20	31	51	11	12	23
Personal operario	112	5	117	57	1	58
Total	276	94	370	137	44	181

España	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	6	5	11	11	6	17
Mandos	28	7	35	38	5	43
Personal técnico	30	11	41	17	12	29
Personal administrativo	14	21	35	4	12	16
Personal operario	39	1	40	47	1	48
Total	117	45	162	117	36	153

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional

España	Dirección		Mandos		Personal técnico		Personal administrativo		Personal operario		Total		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Altas con contrato indefinido	8	6	53	27	125	86	16	42	215	17	417	178	595
Altas con contrato temporal	0	0	19	4	132	114	73	149	881	82	1.105	349	1.454
Conversión temporal a indefinido	0	0	23	15	78	52	15	22	319	55	435	144	579
	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total						Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres					
Altas con contrato indefinido	99	54	270	115	48	9	417	178					595
Altas con contrato temporal	305	110	635	220	165	19	1.105	349					1.454
Conversión temporal a indefinido	86	33	296	93	53	18	435	144					579

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

2-7

Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad), por sexo, edad y clasificación profesional

España-Grupo Aguas Andinas	2021						2022							
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal				
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
Menores de 30 años														
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 años														
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
Mayores de 50 años														
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	9.017	2.980	11.997	942	265	1.207	13.204	8.950	3.009	11.959	732	215	947	12.906

2-7

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

España	2021						2022							
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal				
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
Menores de 30 años														
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	52	0	2	3	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	517	8	8	17	534
Entre 30 y 50 años														
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
Mayores de 50 años														
Dirección	104	19	123	7	0	7	130	104	24	127	4	0	5	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	7.921	2.586	10.507	120	133	253	10.760	8.034	2.662	10.696	110	128	238	10.934

Brecha salarial

El Grupo en España respalda 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 de su compromiso con respecto a la igualdad de género. Las medidas y políticas implementadas permiten una reducción progresiva de la brecha. Las princi-

pales 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.

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 operativo y, de este colectivo, más del 97% son hombres. Es imprescindible el tra-

bajo 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.

Por lo que respecta al 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 toda su plantilla. 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	2021				2022			
	Salario medio hombres ¹	Salario medio mujeres ¹	Salario medio general	Brecha salarial ²	Salario medio hombres ¹	Salario medio mujeres ¹	Salario medio general	Brecha salarial ²
Menor de 30 años	25.999	26.709	26.202	-2,70%	27.508	27.873	27.614	-1,30%
Entre 30 y 50 años	35.509	36.341	35.750	-2,30%	37.203	38.089	37.457	-2,40%
Mayor de 50 años	43.517	41.815	43.517	3,90%	44.618	43.143	44.324	3,30%
Total	38.202	37.278	37.969	2,40%	39.722	38.995	39.537	1,80%

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 clasificación profesional (euros)

España	2021	2022
	Salario medio total ¹	Salario medio total ¹
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 corresponde 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.

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Gobernanza					Acción ambiental					Compromiso con la sociedad					Sobre nuestro informe	Anexos
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Formación

Horas de formación por categoría y sexo

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

España	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	10.186	44	3.344	40	13.530	15.127	69	5.119	60	20.246
Mandos	24.729	17	17.642	32	42.371	35.768	25	32.866	56	68.634
Personal técnico	39.571	41	22.326	30	61.897	42.769	45	26.433	34	69.202
Personal administrativo	5.557	11	18.886	16	24.443	6.074	12	18.398	15	24.472
Personal operario	50.796	10	1.088	10	51.884	66.477	13	1.129	10	67.606
Total	130.839	16	63.286	23	194.125	166.215	20	83.945	30	250.160

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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

- 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, y 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.

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Entornos seguros y saludables

2-26

Los datos de seguridad y salud laboral (SSL) reportados incluyen todas las sociedades pertenecientes a Agbar y gestionadas dentro del ámbito nacional y, adicionalmente, un número reducido de UTE en las que también se gestiona la SSL desde el Grupo.

Salud y seguridad en el trabajo

[403-1](#); [403-2](#); [403-3](#); [403-4](#); [403-7](#); [403-9](#); [403-10](#)

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

En el Plan de Prevención de cada empresa se incluyen todas las actividades/lugares de trabajo/ trabajadores. En los certificados de los sistemas de gestión (SG) de SSL, implantados según la norma ISO 45001, se incluyen las actividades y lugares de trabajo cubiertas.

En relación con las empresas contratadas: el cumplimiento legal en el Grupo, en particular en lo que se refiere al art 24 de la Ley de PRL, relativo a la CAE, obliga a exigirles a las contratadas el cumplimiento legal en materia de SSL.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

En el procedimiento de control de no conformidades y acciones co-

rectivas se recoge la metodología para la comunicación de riesgos mediante un formulario. La política de SSL establece la mejora continua en esta materia, basada, entre otros, en la participación de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos.

Además, se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL, en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger al trabajador/a, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL, Comités de SSL y la oficina de Atención al Empleado (es.adm.int.odae-of-at-empleado.int.groups@veolia.com), canal personalizado de atención al empleado/a para compartir sugerencias, inquietudes, dudas o necesidades profesionales. Por último, en caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL ampara la paralización de la actividad laboral en esa circunstancia (art 21).

Se dispone de las figuras del delegado/a de PRL, del Comité de SSL y de la oficina de Atención al Empleado. También se puede realizar la comunicación de la situación de

riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL.

Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales se determina qué medidas preventivas deben aplicarse.

Lesiones por accidente laboral

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 cumplen y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias, etc.

En 2022 no se han producido accidentes graves.

Cuando tiene lugar un accidente de trabajo se complimentan los partes en Delta, y se realiza la investigación del accidente, donde se analizan las causas del accidente. Sobre esa base, se determinan las medidas de SSL que deben aplicarse para evitar que se repitan estos sucesos.

Servicios de salud en el trabajo

Mayoritariamente se contrata la especialidad de vigilancia de la salud de los trabajadores/as con servicios de prevención ajenos (SPA). Se trata de una obligación legal. Los informes individuales cuentan con recomendaciones de salud por parte del SPA.

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las empresas contratistas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas del Grupo se solicita esta información, entre otras, a las empresas contratistas y proveedoras.

Participación de la plantilla, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

En el Grupo se establecen distintas vías de participación y consulta de los trabajadores/as:

- Comités de Seguridad y Salud Laborales donde participan los delegados de PRL
- Charlas periódicas de SSL
- Difusión de información y contenidos de SSL: noticias, buenas prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad (AS), política de SSL, etc., a través del buzón de SSL, Gesdocal, los paneles de SSL, etc.

Con las empresas contratistas principales se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en las instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad del personal directamente vinculado con las relaciones comerciales

El Grupo cuenta con una política de SSL a disposición de toda la organización, mediante el aplicativo Gesdocal, los paneles de SSL, *tablets* de acceso público en centros de trabajo, etc., así como de sus proveedores, mediante el Portal de Proveedores, apartado Supplier Box. Asimismo, difunde las Reglas que Salvan (RQS) a toda la organización y a sus proveedores. Además, como parte del cumplimiento legal de la CAE, mediante el aplicativo Coordinaqua y las reuniones de coordinación, pone a disposición de sus contratistas información de SSL de la organización.

Enfermedades profesionales

En 2022 no se pueden aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales, ya que el bajo volumen de casos, solo 3 EP en una plantilla numerosa, hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, cosa que no permite la Ley de protección de datos personales (LOPD).

En cuanto a la información referente a EP de personal no empleado, en 2022 se ha solicitado trimestralmente, y el dato final a cierre de año ha sido de 0 EP.

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 prevención efectiva de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

Asimismo, en el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud estará facultado para:

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Como asuntos tratados en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud destacan los siguientes:

- Evaluaciones de riesgos y medidas preventivas y correctivas a implementar.

- Definición y seguimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud laboral.
- Objetivos en seguridad y salud laboral.
- Plan de Formación en Seguridad y Salud Laboral, y seguimiento de este.
- Elección de equipos de protección individual.
- Comunicación de eventos (riesgos, accidentes, incidentes...).

A raíz de la 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– adquiere mayor entidad en los procesos de comunicación, información y consulta. Por ejemplo, dicha norma requiere la participación de los delegados/as 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 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

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

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 todo el personal. 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 y 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. Podrán 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.

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

403-8; 403-9; 403-10**Datos significativos sobre seguridad y salud**

España	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	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	0,2	0,42
Número total de accidentes mortales	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	0,11	0	0	0
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0,02	0	0,015	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ⁶	4	0	4	3	0	3

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/total de horas trabajadas) x 1.000.000.

2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000.

3. Número total de accidentes graves corresponde al número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).

4. Índice de frecuencia por accidentes graves = (número de accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.000.

5. Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves/total de horas trabajadas) x 1.000.

6. Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

403-8**Personas trabajadoras cubiertas por el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional**

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 (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o 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.

2-8; 403-5; 403-9**Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones**

España	2021	2022
Horas trabajadas	3.213.560	2.426.268
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	51	43
Días perdidos	978	953
Índice de frecuencia ¹	15,87	17,79
Índice de gravedad ²	0,3	0,39
Accidentes de trabajo mortales	0	0
Accidentes de trabajo graves	1	0
Días perdidos - 1 accidente de trabajo grave	179	0
Índice de frecuencia ¹ - 1 accidente de trabajo grave	0,31	0
Índice de gravedad ² - 1 accidente de trabajo grave	0,06	0

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/ total de horas trabajadas) x 1.000.000.

2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales no *in itinere*/total de horas trabajadas) x 1.000.

403-5**Formación en materia de seguridad y salud laboral**

España	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación			53.542			71.454
Plantilla formada	4.232	1.567	5.799	5.623	2.293	7.916

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. 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	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	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 absentismo ²	4,98	3,45	4,60	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.

La información relacionada con el Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

Sociedades

2-1; 2-2

Relación de sociedades que forman el Grupo en España

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.

Aquae Business Software, S.A.U. (antes Aqualogy Business Software, S.A.U.)
 Aquae 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.
 Aquara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.
 Aquarbe, S.A.U.
 Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.
 Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.
 Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.
 Canaragua Concesiones, S.A.U.
 Canaragua Medioambiente, S.A.U.
 Canat Recursos, S.A.
 Cassa Aigües i Depuració, S.L.U.
 Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada

Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.
 Cetaqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada
 Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.
 Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.
 Concesiones Aguas Del Norte, S.L.U.
 Construccions i Rebaixos, S.L.U.
 Ecocem, valorización de residuos, S.L.
 Fundació Agbar
 Fundación Aquae
 Fundación Centro Gallego de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
 Fundació Privada Cassa
 Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
 Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.
 Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A.
 IELAB Calidad, S.L.U.
 Imina Habitatges de Lloguer, S.L.U.
 Inmobiliaria Mina, S.A.
 Interlab Laboratorios, S.L.U.
 Labaqua, S.A.U.

Laboratorio Dr. Oliver Rodés, S.A.U.
 Logistium Servicios Logísticos, S.A.U.
 Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.
 Navarra Gestión del Agua, S.A.
 Patmina, S.L.U.
 Publicaciones Del Agua, S.L.U.
 Ribatallada S.A.U.
 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.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos		
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables	
<p>Aquaoccidente S.A. E.S.P</p> <p>Biofactoría Andina, SpA.</p> <p>Consorcio Aqualogy</p> <p>Consorcio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada</p> <p>Corporación Chilena de Investigación del Agua</p> <p>Eco-Riles, S.A.</p> <p>Empresa Depuradora de Aguas Servidas Mapocho-Trebal, Limitada (EDAM)</p> <p>Gestión y Servicios, S.A.</p> <p>Holding Solutions Perú S.A.C. (antes Suez Holding Perú SAC)</p> <p>Interagbar de Colombia, S.A.S</p> <p>Inversiones Aguas Metropolitanas, S.A.</p> <p>Soluciones Ambientales Sostenibles en Agua y Tecnología, S.A. de C.V. (antes Suez Concesiones México, S.A. de C.V.)</p> <p>Suez Paraguay S.A.</p> <p>Veolia Advanced Solutions Chile Limitada</p> <p>Veolia Aguas Chile Ltda. (antes Suez Water Advanced Solutions Chile Ltda.)</p> <p>Veolia Consulting Colombia SAS ESP (antes Suez Colombia S.A.S. E.S.P.)</p> <p>Veolia Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda. (antes Suez Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda.)</p> <p>Veolia Inversiones Andina, S.A. (antes Suez Andina, S. A.)</p> <p>Veolia Servicios Avanzados Ambientales México, S.A. de C.V. (antes</p>	<p>Suez Advanced Solutions México, S.A.]</p> <p>Veolia Soluciones Medioambientales Chile, S.A. (antes Suez Medioambiente Chile, S.A.)</p> <p>Water Advanced Solutions Perú SAC (antes Suez Water Advanced Solutions Perú SAC)</p> <p>Detalle de sociedades integradas proporcionalmente</p> <p>Internacional</p> <p>Airtificial Intelligence Structures S.A., Sucursal en Perú (antes Consorcio Río Casma)</p> <p>Consorcio LAC</p> <p>Consorcio Latino de Actividades Comerciales</p> <p>Consorcio Latino de Actividades Comerciales de Clientes Especiales</p> <p>Consorcio Río Mala</p> <p>Consorcio Stal Rimac</p> <p>Consorcio Supervisor Pachacutec</p> <p>Detalle de sociedades integradas aplicando el método de la participación</p> <p>España</p> <p>AgriWater, S.L.U.</p> <p>Aguas de Benahavís, S.A.</p> <p>Aguas de Cieza, S.A.</p> <p>Aguas de Jumilla, S.A.</p> <p>Aguas de Lorca, S.A.</p> <p>Aguas de Montilla, S.A.</p> <p>Aguas de Puertollano, S.L.</p> <p>Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.</p>	<p>Aguas Municipalizadas de Alicante</p> <p>Empresa Mixta S.L. (AMAEM)</p> <p>Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)</p> <p>Aigües Colomenques, S.L.</p> <p>Aigües de Cullera, S.A.</p> <p>Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.</p> <p>Aigües d'Osona, S.A.</p> <p>Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.</p> <p>Aigües Municipals de Paterna, S.A.</p> <p>Bluephage, S.L</p> <p>Comaigua, S.L.</p> <p>Createch Solutions, S.L.</p> <p>Createch Drinking Water Solutions, S.L.</p> <p>Depuradores d'Osona, S.L.</p> <p>Drenatges Urbans del Besòs, S.L.</p> <p>E.D.A.R. Cádiz-San Fernando, A.I.E.</p> <p>Eco-Neteges Especiales, S.A.</p> <p>Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.</p> <p>Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A.</p> <p>Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L.</p> <p>Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)</p> <p>Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)</p> <p>Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUA-SA)</p> <p>Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)</p> <p>Gestió Aigua Calella, S.L.</p>	<p>Girona, S.A.</p> <p>Seinon Solutions, S.L.</p> <p>Sermubeniell, S.A.</p> <p>Simmar, Serveis Integrals del Marisme, S.L.</p> <p>Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.</p> <p>Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.</p> <p>Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.</p> <p>Sorea-Aqualia, A.I.E.</p> <p>Sorea-Rubatec-Amsa A.I.E.</p> <p>Teidagua, S.A.</p> <p>Internacional</p> <p>Aguas Argentinas, S.A.</p> <p>Aguas de Cartagena, S.A., E.S.P. (ACUACAR)</p> <p>Aguas de Saltillo, S.A. de C.V.</p> <p>Aguas Provinciales Santa Fe, S.A.</p>												

Temas considerados en el Análisis de Doble Materialidad

[2-24](#); [2-25](#); [3-2](#)

A partir del proceso de identificación de temas se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales para Agbar.

Gobernanza

Buen gobierno y gestión de riesgos
Ética empresarial
Tecnología e innovación
Gestión y protección de datos
Construcción de alianzas y comunicación con grupos de interés
Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio
Cadena de suministro responsable

Social

Satisfacción de los usuarios
Garantía de acceso al agua
Acción social
Diversidad, equidad e inclusión
Bienestar, conciliación y condiciones laborales

Medio ambiente

Biodiversidad y ecosistemas
Energía y mitigación del cambio climático
Adaptación al cambio climático
Economía circular, uso eficiente de los recursos y su abastecimiento
Contaminación del agua y el medio
Gestión del ciclo integral del agua

Lista de los temas materiales

Cobertura

[2-24](#); [2-25](#); [3-1](#); [3-2](#)

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes (los que finalmente han sido seleccionados).

ID	Tema material	Categoría	Estándares GRI	Dónde ocurre el impacto*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D y F
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza		D y F
15	Calidad del servicio	Social	3-3; 418-1	D y F
6	Digitalización	Gobernanza	3-3	D y F
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	3-3; 303-3; 303-5	D y F
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	3-3; 2-29	D y F
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridad y salud	Social	3-3; 403-1 a 403-10	D
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Social	3-3; 401-1	D
34	Adaptación a la escasez hídrica	Medio ambiente	3-3; 303-1	D y F
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	3-3; 303-2; 303-4	D y F
16	Calidad organoléptica del agua	Social	3-3; 416-2	D y F
41	Calidad del agua tratada	Social	3-3	D y F
12	Gestión responsable de las compras	Social	3-3; 414-1	D y F

* D = Dentro de la organización, F = Fuera de la organización, D y F = Dentro y fuera de la organización.

Gobernanza				Acción ambiental				Compromiso con la sociedad				Sobre nuestro informe	Anexos			
Palabras del presidente	Somos Agbar	Nuestra hoja de ruta	Actividad responsable	Las alianzas como motor	Innovación con impacto	Lucha contra el cambio climático	Preservación del agua	De lineal a circular	Protección de la biodiversidad	Acceso al agua	Contribución social	Proveedores sostenibles	Equidad y personas	Entornos seguros y saludables		

Matriz de materialidad

[2-24](#); [2-25](#); [3-1](#); [3-2](#)

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 ma-

teriales desde las perspectivas de impacto y financiera. Se evalúan los siguientes aspectos:

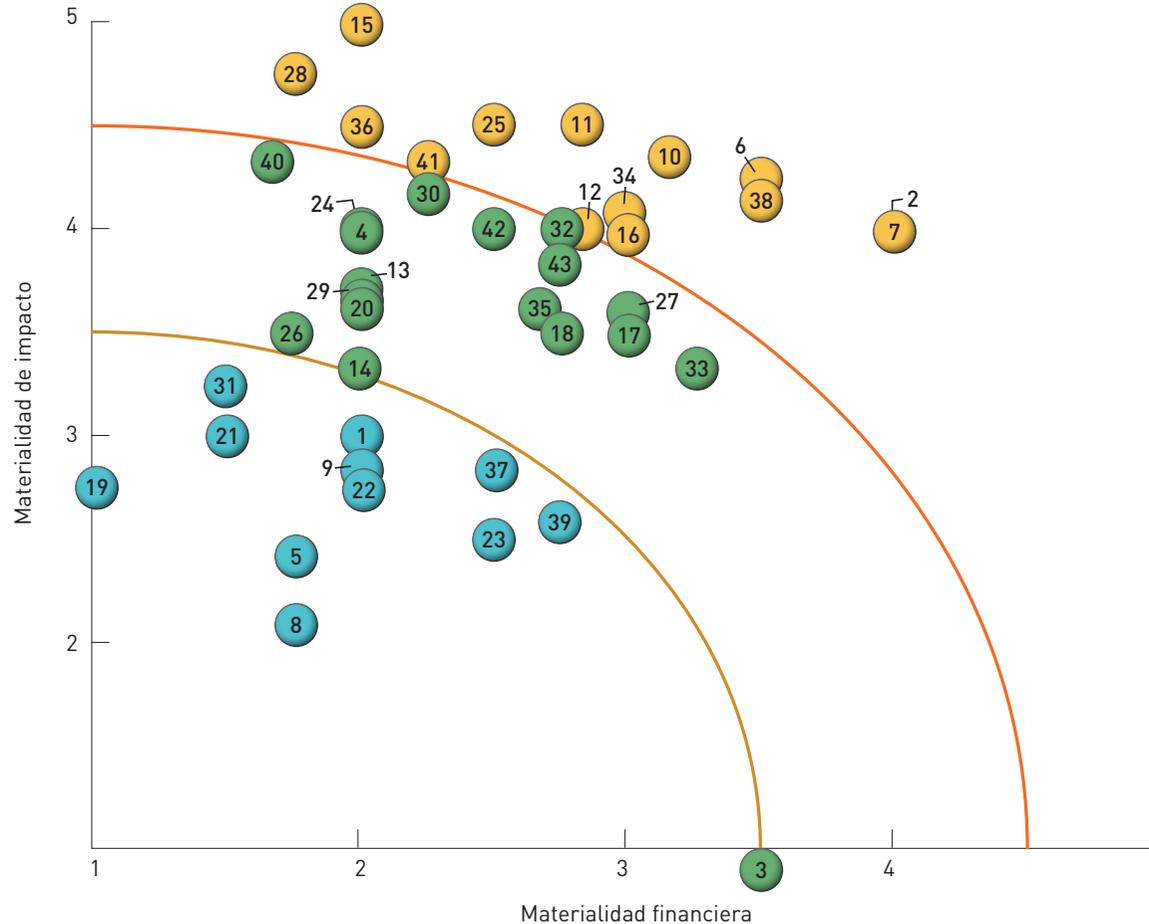
- El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo si es positivo o negativo, la probabilidad de que se materialice y su eventual magnitud.
- El nivel de impacto que la empresa puede generar en la sociedad y el planeta en cada tema material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

Matriz de materialidad (España)

2-24; 2-25



La matriz permite identificar qué temas son materiales desde ambas perspectivas o una de ellas.

- El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.
- El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.

Para diferenciar visualmente los temas en la matriz, se han graficado dos segmentos de distinto radio.

- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia externa.
- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia interna, pero menor al de la externa.
- Temas cuya distancia es inferior al radio de la circunferencia interna.

Temas materiales según nivel de relevancia

2-24; 2-25

Alta	Media-alta	Media
2 Colaboración público-privada	32 Eficiencia energética	37 Valorización de los lodos y otros residuos
7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes	30 Emisiones de gases de efecto invernadero	39 Contaminación del agua
15 Calidad del servicio	40 Gestión de los vertidos de agua no depurada	31 Captura de CO ₂ y compensación de la huella de carbono
6 Digitalización	42 Gestión de los acuíferos	1 Diversidad de los órganos directivos
38 Reutilización del agua	43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño	23 Accesibilidad de personas con discapacidad
10 Interacción con los grupos de interés	27 Diálogo y relación con los empleados	9 Ciberseguridad
11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	33 Inversión y generación de energía renovable	21 Igualdad de género
28 Seguridad y salud	17 Atención al cliente	22 Diversidad
25 Compensación y prestaciones a los empleados	4 Transparencia	19 Desarrollo de la comunidad local
34 Adaptación a la escasez hídrica	24 Formación y desarrollo de los empleados	5 Ética y <i>compliance</i>
36 Gestión responsable de los recursos	35 Adaptación a fenómenos climáticos extremos y subida del nivel del mar	
16 Calidad organoléptica del agua	18 Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	
41 Calidad del agua tratada	13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG	
12 Gestión responsable de las compras	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	

Informe de revisión

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE LA MEMORIA AGBAR 2022

AGBAR, S.L.U.



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarría Fórum
Avenida Sarría, 102-106
08017 Barcelona

Tel: 933 063 700
Fax: 934 063 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE LA MEMORIA AGBAR 2022

A la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de AGBAR, S.L.U.:

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de AGBAR, S.L.U. (en adelante, Agbar), la revisión de la información de sostenibilidad de España contenida en la MEMORIA AGBAR 2022 adjunta (en adelante la Memoria) de Grupo Agbar (el Grupo) y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe". Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- ▶ Estándares GRI.
- ▶ Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por *AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability)*.

El perímetro considerado por Grupo Agbar para la elaboración de la Memoria está definido en "Alcance de la información" del apartado "Perfil del Informe", habiendo sido revisada por EY únicamente la información de sostenibilidad relativa a las sociedades en España consolidadas tanto por el método de integración global como el de puesta en equivalencia.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Agbar, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*, con un alcance de aseguramiento limitado.
- ▶ La Norma AA1000AS v3 de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad, así como a las diversas áreas del Grupo que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global del Grupo Agbar.

Domicilio Social: Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, 8.330 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 68, hoja nº 87.690-1, inscripción 1, C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Grupo Agbar para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI, y a los principios de la norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad referente a España contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos referentes a España incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Grupo Agbar de la Norma de Principios de *AccountAbility* AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Grupo Agbar no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el capítulo "Sobre nuestro informe" de la Memoria adjunta.

Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Agbar nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- ▶ **Inclusividad:** el Grupo continúa fomentando el diálogo con los grupos de relación y promoviendo espacios de comunicación más fluidos. Se recomienda seguir trabajando en la incorporación de las inquietudes y expectativas de los grupos de relación locales, a través de la implementación de un procedimiento que permita sistematizar este proceso de manera periódica.
- ▶ **Relevancia:** el Grupo realiza de manera periódica el proceso de identificación y valoración de temas materiales que son relevantes para sus grupos de relación. Durante 2022 se ha realizado por primera vez un análisis de doble materialidad. Se recomienda seguir profundizando en la perspectiva de doble materialidad para poder identificar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades con una mayor precisión. Por otra parte, es conveniente seguir atendiendo a la valoración que los grupos de relación tienen de los diferentes temas de sostenibilidad como punto de referencia en la toma de decisiones de la compañía.
- ▶ **Capacidad de Respuesta:** el Grupo dio por concluido el *Rewater Global Plan* en 2022 y, pese a seguir haciendo seguimiento de muchos de estos indicadores, no ha hecho pública una nueva estrategia que establezca sus nuevos compromisos a corto, medio y/o largo plazo en materia de sostenibilidad. Se recomienda considerar los temas materiales obtenidos en el análisis de materialidad y las preocupaciones de los grupos de interés a nivel local para reevaluar y definir una nueva estrategia de sostenibilidad a nivel Grupo.
- ▶ **Impacto:** el Grupo ha seguido promoviendo el Pacto social para una reconstrucción verde e inclusiva en múltiples municipios, estableciendo una definición más clara de cuáles son los ejes que se debe trabajar en este Pacto. Para ello, se han fijado ejes estratégicos (reconstrucción verde, ocupación y solidaridad/vulnerabilidad) sobre los que se han definido mesas de trabajo con los grupos de relación. Se recomienda sistematizar la identificación de las expectativas de estos grupos de relación para poder incorporar esta información en la toma de decisiones del Grupo.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Agbar de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.



ERNST & YOUNG, S.L.



Antonio Capella Elizalde



20 de julio de 2023

© **Agbar, 2023**

Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad

Edición: Verba Volant Comunicació, SL

Diseño gráfico e infografía: Carlos Ortega

Fotografías: Ferran Martí, Xavi Gómez, archivo fotográfico DS y fondo corporativo Marketing Up