

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

**Estado de Información No Financiera
correspondiente al ejercicio anual 2023**



Agbar

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. INFORMACIÓN GENERAL	5
1.1. Modelo de negocio	5
1.2. Principales factores y tendencias	9
1.3. Objetivos y estrategias de la organización	11
1.4. Estrategia de riesgos	15
1.5. Perfil de la información no financiera	20
2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL	25
2.1. Derechos humanos	29
2.2. Anticorrupción	33
3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL	35
3.1. Empleo	37
3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia	45
3.3. Salud y seguridad	50
3.4. Relaciones sociales	58
3.5. Formación	59
3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad	61
4. CAPITAL NATURAL	69
4.1. Gestión ambiental	70
4.2. Uso sostenible de los recursos	73
4.3. Economía circular y regenerativa	76
4.4. Cambio climático y contaminación	80
4.5. Protección de la biodiversidad	87
5. SOCIEDAD	94
5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	95
5.2. Subcontratación y proveedores	99
5.3. Clientes	108
5.4. Información financiera	114
ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO AGBAR CONSOLIDADO	116
ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	120
ANEXO III. SOCIEDAD AIGÜES DE BARCELONA, SERVICIOS DE CANALIZACIÓN Y OBRAS, S.L.	125

INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2023 del Grupo Agbar (en adelante, Grupo Agbar, Agbar o el Grupo). Con el presente EINF se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración, llevada a cabo por la Global Strategy Office del Grupo en España, se han considerado las directrices sobre la presentación de Informes No Financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y lo que establecen los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) (opción GRI seleccionados). Adicionalmente a este EINF y para dar cuenta del desempeño de la compañía respecto de los avances de su plan estratégico y sus compromisos con la gestión ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG), durante 2023 podrá ser consultada la memoria corporativa, que describe la actividad del Grupo.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF facilita información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para el Grupo en la ejecución de sus actividades y en aquellas geografías en las que se concentra su negocio, siguiendo los criterios de materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad. El Grupo tiene actividad en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El alcance de la información no financiera reportada se ciñe a las empresas del Grupo ubicadas en España y a la mayor parte de las ubicadas en Chile (Grupo Aguas Andinas). La actividad del Grupo* en estas ubicaciones supone el 98% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa al 94% de la plantilla media consolidada.

**(En mayo/junio del 2023 se incorporó al grupo AGBAR la sociedad peruana Consorcio WAS Lima. Debido al corto período de tiempo que dicha sociedad ha formado parte del Grupo durante el año fiscal 2023, a día de cierre de este EINF, no se dispone de información. De todas formas, se está trabajando para reportar información de Consorcio WAS Lima en el EINF del 2024).*

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 la Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A. y desde el año 2022 forma parte del Grupo Veolia.

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

En la actualidad, Agbar cuenta con 157 años de experiencia y 13.798 profesionales en plantilla, y apuesta por la transformación digital en la gestión del agua y el medio ambiente. Con unas 900 instalaciones industriales y con unas 21,5 millones de personas servidas en abastecimiento en España y Chile, Agbar es uno de los principales referentes del sector.

Asimismo cabe destacar la incorporación en 2023 de la sociedad Aigües de Barcelona, Servicios de Canalización y Obras, S.L. (en adelante, SCO). Se trata de una sociedad de nueva creación, constituida en noviembre de 2022, que comenzó su actividad el 1 de marzo de 2023, al amparo del contrato de "mantenimiento y conservación de acometidas y canalizaciones, y construcción de acometidas, canalizaciones e instalaciones de la red de agua potable" en el ámbito del servicio que presta Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, S.A.

Algunos de los datos cuantitativos reportados en el presente EINF no han podido consolidarse con el resto de sociedades por lo que, en estos casos, quedarán publicados de manera independiente en el apartado de Anexos del presente documento. Cuando no se indique lo contrario, los datos referidos al Grupo en España incluyen la información de la sociedad SCO.

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

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

Con el objetivo de mostrar la evolución de los datos, el presente EINF incluye también la información cuantitativa del año 2022 que se incluyó en el EINF 2022. En 2023 se han consolidado los datos de España y Chile cuando por criterios y contexto era viable presentarlo de este modo.

En la selección de contenidos y elaboración de este informe se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad realizado en 2022 y revisado internamente en 2023 en España (ver apartado "Materialidad"). En el caso de la materialidad del Grupo Aguas Andinas ha sido realizada durante el 2023. De esta manera, en este EINF se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia que tienen para la compañía las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para realizar el seguimiento y evaluación.

En el presente informe, el tipo de cambio utilizado es el siguiente: para los datos correspondientes al 2023, 908,75 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio); para los datos de 2022, 917,29 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio). Para los datos de 2020 y 2021 los datos fueron de 903,85 y 895,34 pesos chilenos, respectivamente.

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

La actividad del Grupo Aguas Andinas incluye las siguientes sociedades:

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

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

La actividad del Grupo Agbar ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad. Ha liderado los importantes cambios sociales del siglo XIX, como la higiene pública, y del siglo XX, como el desarrollo urbano y la reutilización del agua. Actualmente el Grupo Agbar quiere ser agente del cambio hacia la nueva revolución circular y colaborativa.

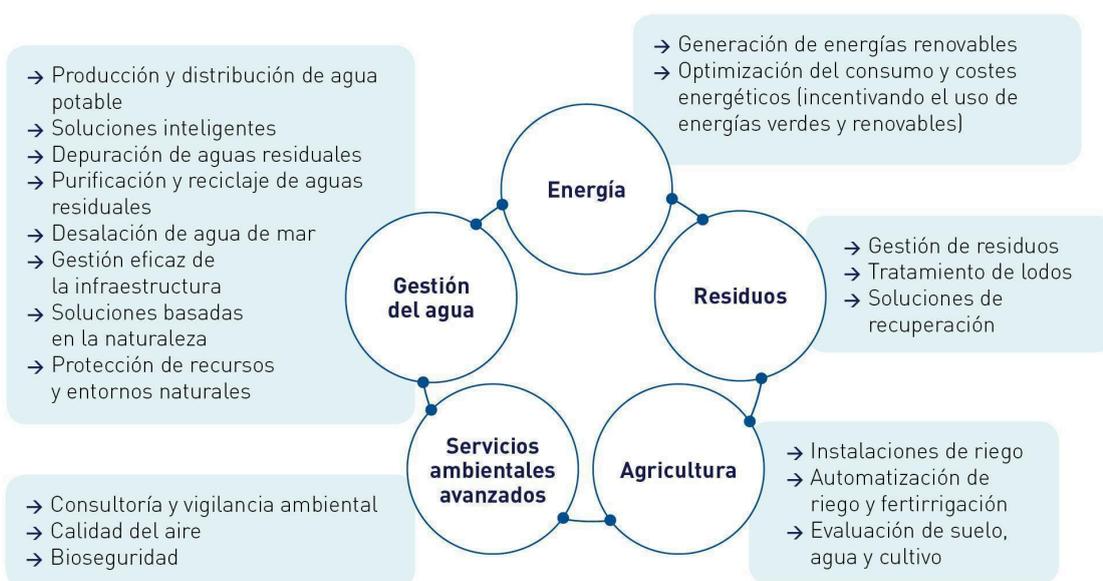
El Grupo Agbar integra soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital, para mejorar su entorno y el de sus clientes, contribuyendo asimismo a la preservación del recurso agua y el medio ambiente, así como a la adaptación a nuevos escenarios climáticos.

En este sentido y considerando el movimiento global y necesario de la inversión en proyectos que mejoran la adaptación al cambio climático por parte de empresas privadas, Agbar se posiciona como un actor fundamental, a través del diseño, construcción y operación de infraestructuras que ayudan a ganar resiliencia ante sequías o contaminación del agua.

Para ello, Agbar ha creado una alianza con la entidad Act4Water, creadora de un estándar que hace posible un mercado voluntario de compensación de huella hídrica, con unas reglas claras y transparentes, auditadas por terceras partes independientes.

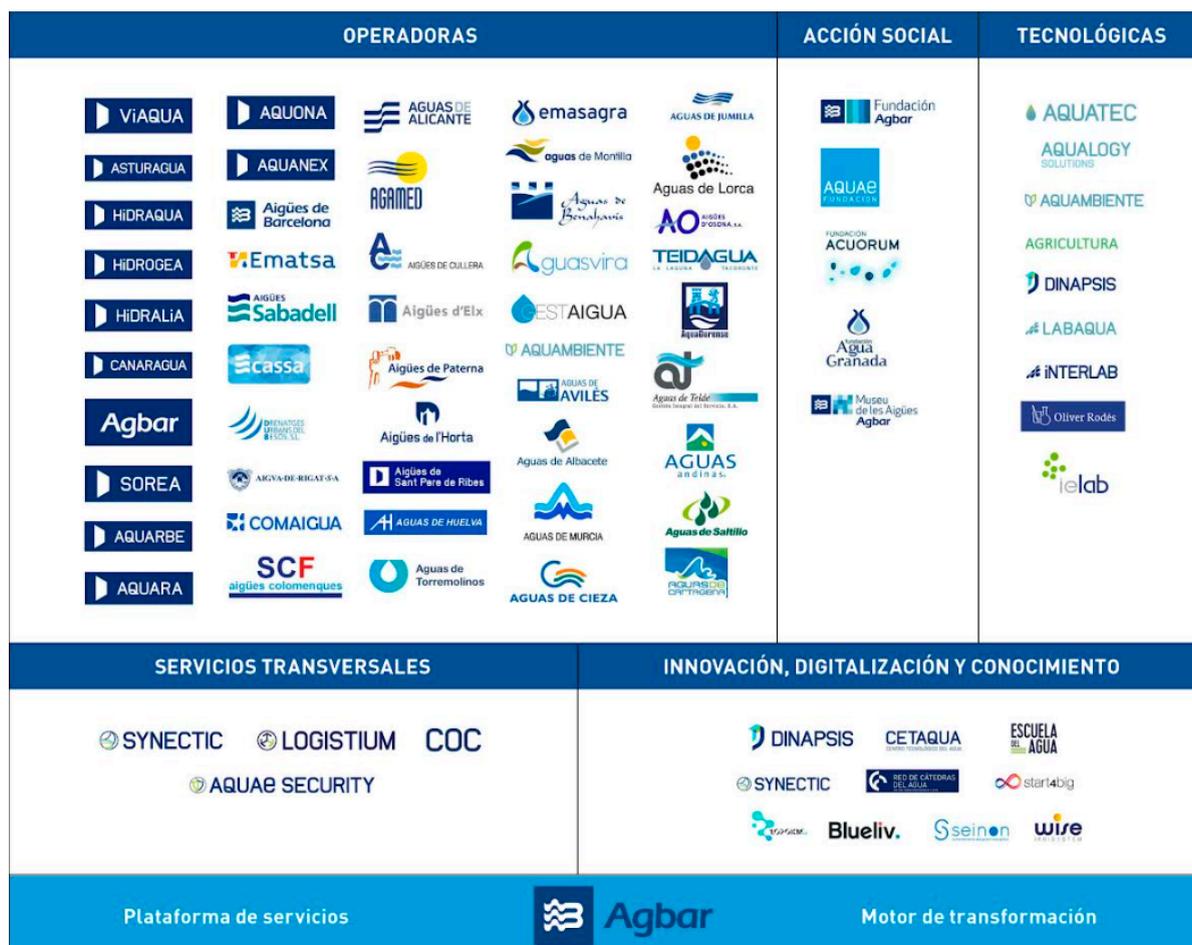
1.1. Modelo de negocio

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



Más del 90% del volumen de actividad se desarrolla entre España y Chile. En Chile, la mayor actividad la reúne el Grupo Aguas Andinas. El Grupo tiene también presencia en otros países de Latinoamérica (México, Colombia, Perú, Paraguay y Panamá).

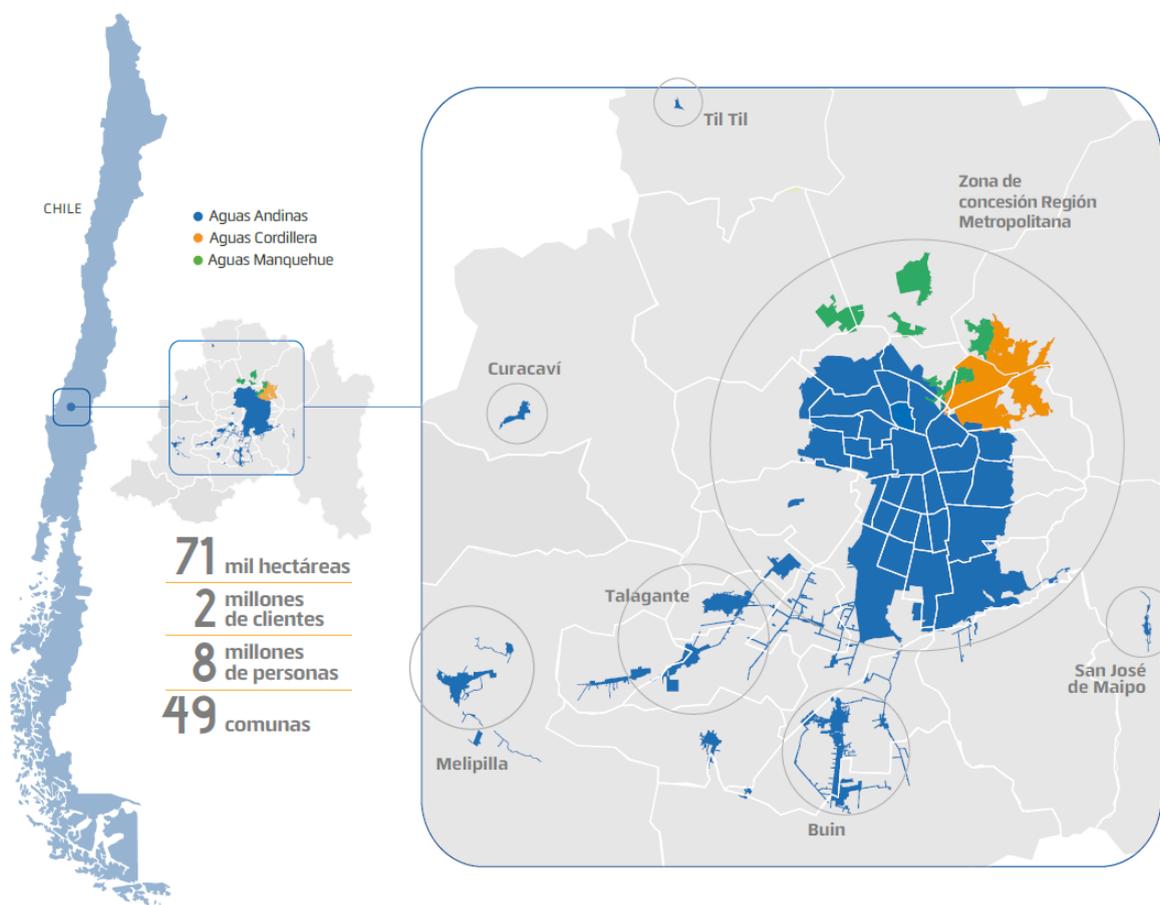
El Grupo en España aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.



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

La actividad de reciclaje y valorización de residuos del Grupo en España representa un 1,1% del total del importe neto de la cifra de negocio consolidada. A pesar de que en términos económicos es todavía poco significativa, al cierre de 2023 tiene una importante perspectiva de crecimiento. Esta actividad se basa en la oferta de un amplio portafolio de soluciones que permiten convertir los residuos en nuevos recursos, de conformidad con las regulaciones, y contribuir a la implementación de una economía circular y regenerativa, así como a la mitigación del cambio climático debido a su contribución a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Esta actividad se desarrolla principalmente en Madrid, Cantabria y Cataluña.

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

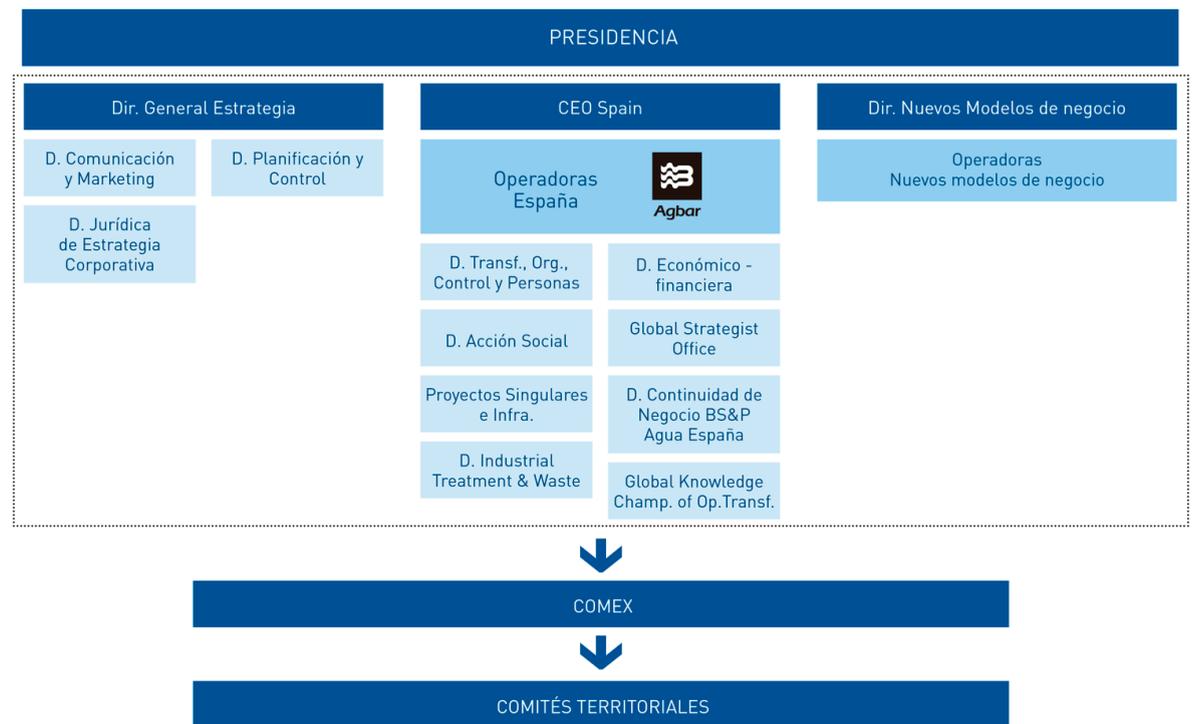


Organización del Grupo

El Grupo es referente en el desarrollo de soluciones y servicios medioambientales, tanto para cliente público como privado, y lidera la estrategia en materia de desarrollo sostenible, compromiso social y reconstrucción verde desplegada a través del Pacto Social en todos los territorios que conforman el Grupo. El Grupo es plataforma de servicios para España e integra las capacidades, conocimientos (*know-how*), tecnología y experiencia necesarios para acompañar a las operadoras locales en la aportación de valor en su actividad a la ciudadanía. La transformación de las operaciones y la experiencia del cliente a través del desarrollo de soluciones digitales, innovadoras y sostenibles son palancas clave de la excelencia de los servicios prestados. El Grupo es motor de transformación y, como tal, integra servicios y funciones que permiten potenciar la innovación, sinergias y eficiencias en las mismas con foco en la generación de valor en las distintas geografías.



Asimismo, 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.



1.2. Principales factores y tendencias

El cambio climático, los cambios demográficos, la tecnología y la geopolítica son las "fuerzas estructurales" que están erosionando la estabilidad mundial. Efectivamente, el contexto geopolítico reciente ha supuesto un reto para la implementación de la agenda de la sostenibilidad, en un año marcado por el encarecimiento del coste de la vida, la dislocación de los mercados energéticos y la polarización política.

A pesar de esta coyuntura desfavorable, en 2023 la acción empresarial en materia de sostenibilidad ha experimentado una aceleración. Se consolida así el valor de la transformación social, la transición ecológica y la gobernanza como estrategias para afrontar con éxito los grandes problemas a los que se enfrenta la humanidad y su entorno económico.

Por su parte, la crisis climática se acrecienta, y en 2023 ya se han sobrepasado 6 de los 9 límites planetarios, a la vez que el día de sobregiro de los recursos planetarios sigue cada año teniendo una fecha más temprana, y se habla ya de la sexta extinción masiva de especies, provocada por causas antropogénicas. Esto evidencia que las estrategias de sostenibilidad globales, marcadas por el acuerdo de París de 2015, o los conceptos de neutralidad climática o de minimización de impactos negativos no están siendo suficientes para frenar estas crisis.

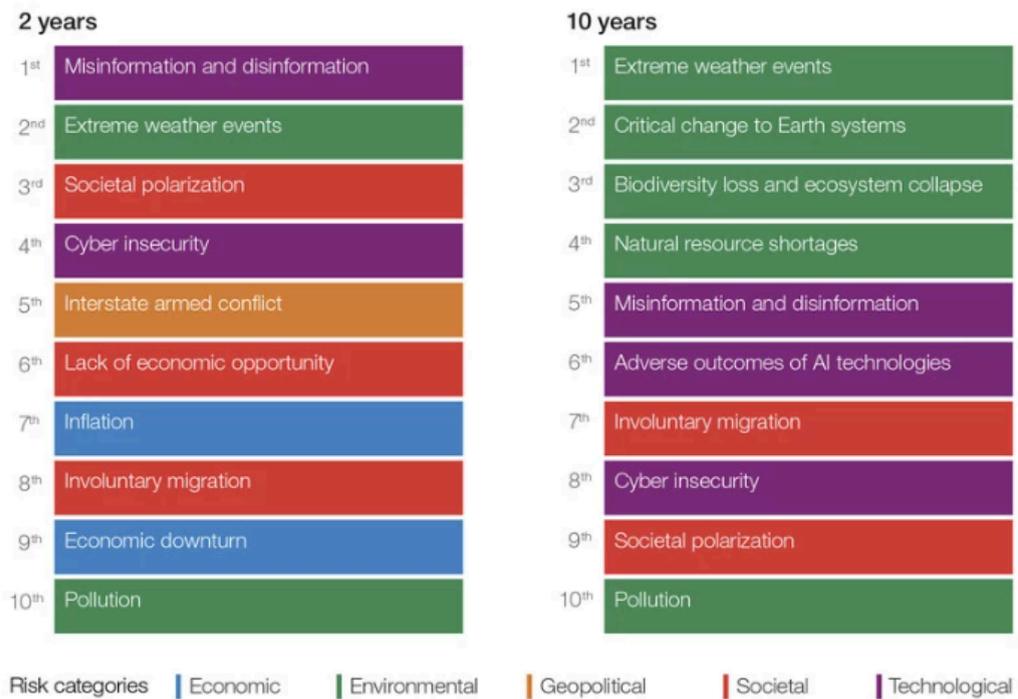
Es por ello que surge la necesidad de avanzar hacia un modelo empresarial regenerativo que vaya más allá de la sostenibilidad, y que promueva la restauración y el impacto positivo sobre ecosistemas naturales y sistemas sociales.

El Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial resalta la urgente necesidad de diálogo frente a las crecientes divisiones mundiales. Entre los riesgos principales identificados se encuentran la ciberdelincuencia, los efectos adversos de la inteligencia artificial (IA) y los fenómenos meteorológicos extremos. Con todo, el Informe destaca la capacidad de respuesta ante estos desafíos.

En cuanto a las tendencias en sostenibilidad, se observa una consolidación en la apuesta por activos sostenibles, posibles cambios regulatorios en materia ESG, un enfoque en el uso responsable de la IA en el contexto de la sostenibilidad, la integración de la sostenibilidad en los organigramas corporativos y la importancia de impulsar medidas de adaptación al cambio climático. Además, se reconoce la necesidad de desarrollar competencias en ESG y adaptarse al impacto de la IA en el empleo en un mundo en constante cambio.

Top 10 risks

"Please estimate the likely impact (severity) of the following risks over a 2-year and 10-year period."



Source: World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2023-2024.

Los 10 principales riesgos en los próximos dos y diez años, según el Informe sobre Riesgos Globales 2024

Imagen: Foro Económico Mundial

Las consecuencias de estos riesgos ya están afectando a millones de personas en todo el mundo. Eventos climáticos extremos, desinformación generada por la IA, crisis económicas, ciberataques y polarización sociopolítica son realidades con las que nos enfrentamos en la actualidad.

Los criterios ESG

Pese a la situación actual y previsión futura nos encontramos en un contexto global de aumento en la conciencia ecológica y la necesidad de acción efectiva para proteger el medio ambiente, empresas e industrias se enfrentan a la demanda de soluciones probadas y replicables que reduzcan la huella de carbono y aborden los impactos del cambio climático, especialmente en el suministro de agua y la salud pública donde, desde el Grupo Agbar, tenemos mucho que aportar.

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

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

Cabe destacar los numerosos cambios regulatorios en materia de sostenibilidad que están marcando la estrategia de la Unión Europea para liderar la transformación hacia una economía baja en carbono:

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

Así, el enfoque de Agbar está basado en su capacidad de regeneración como motor de transformación, y se concretará en términos de ESG como:

E: la capacidad de imitar los ecosistemas naturales, permitiendo una regeneración del medio ambiente y mayor resiliencia frente a los desafíos ambientales.

S: la capacidad para responder de forma intersectorial a las desigualdades sociales, adaptándonos a las necesidades y expectativas de los GGII.

G: la capacidad para integrar medidas que permitan la puesta en valor del capital financiero de manera transparente y ética, mejorando el capital natural y humano.

1.3. Objetivos y estrategias de la organización

A nivel global, en Veolia, como empresa líder en la transformación ecológica, se implementó el plan estratégico Impact, finalizado en 2023.

En 2023, la compañía ha logrado resultados muy positivos debido a su posición única en el mercado y a una gestión operativa eficiente. Se han superado los objetivos planteados y se han alcanzado importantes sinergias entre todas las unidades y líneas de actividad. Además, se ha reducido la

deuda financiera neta en un período de sólo dos años. Con estos logros, hay una gran confianza en que 2024 será otro año de fuerte crecimiento para la empresa.

La compañía prevé lanzar en 2024 el nuevo plan estratégico GreenUp 2027 en el que, tanto desde Agbar como desde el resto de empresas que forman parte de Veolia, se activa el reto de acelerar la transformación ecológica para satisfacer la creciente demanda global de descarbonización, regeneración y prevención de la contaminación. Con GreenUp, Veolia asume el papel de principal catalizador de la transformación ecológica para las ciudades y las industrias.

Nuestra respuesta

Agbar, como empresa global comprometida, es hoy la referencia en la gestión del agua y del medio ambiente en España y Latinoamérica, donde se ha convertido en el motor clave del proceso de transformación hacia modelos económicos y sociales regenerativos, más sostenibles y justos.

La compañía promueve un liderazgo regenerativo a través de su propósito de mejorar el futuro de las personas gestionando el agua y los recursos naturales de forma sostenible.

Como empresa enfocada a un modelo de negocio regenerativo, Agbar se centra en la salud del planeta, garantizando la salud de las personas y creando vínculos de confianza a través de actividades que promueven el liderazgo regenerativo, las asociaciones co-creativas y la justicia y la equidad.

Al crear valor de manera sostenible y responsable, considerando no solo el aspecto financiero, sino también otros capitales como el social y natural, el objetivo del Grupo es generar un impacto positivo sobre todos sus grupos de interés.

En este contexto y después de haber llevado a cabo una escucha activa con los grupos de interés –mediante un análisis de doble materialidad-, la Global Strategy Office trabaja en el desarrollo e implementación de estrategias globales que integran consideraciones de sostenibilidad, regeneración de recursos, descarbonización y equidad en todas las áreas de la organización, con el objetivo de promover un crecimiento económico sostenible, equitativo y responsable a nivel global y local.

En Agbar se lleva a cabo una actividad responsable basada en su capacidad de regeneración como motor de transformación sostenible y que tiene la salud del planeta, las personas y la sociedad en general en el centro de su estrategia.

Trabajar por la salud del planeta

Integrando medidas que protejan, gestionen y restablezcan ecosistemas naturales o modificados para abordar desafíos como el cambio climático, la seguridad hídrica o los desastres naturales.

La estrategia de la compañía para proteger la salud del planeta abarca iniciativas y soluciones de adaptación al cambio climático, regeneración del agua, y preservación del recurso y de los ecosistemas naturales.

Agbar apuesta por proyectos de regeneración de agua y compensación hídrica, además de soluciones basadas en la naturaleza y proyectos de economía circular y regenerativa que aumenten la resiliencia de las ciudades y ecosistemas.

Garantizar la salud de las personas

Incorporando servicios y medidas que contribuyan activamente a la salud de los sistemas naturales y a la salud de las personas.

No se trata solo de proporcionar agua potable a la ciudadanía, sino también de regenerar y proteger el recurso hídrico en beneficio de la comunidad en su conjunto. La compañía utiliza tecnologías innovadoras y prácticas sostenibles para gestionar el agua de manera eficiente y responsable, asegurando su disponibilidad a largo plazo y reduciendo su impacto ambiental como beneficios tangibles.

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

Reforzar vínculos de confianza

Se trata de una regeneración social como revitalización y mejora de las comunidades y sociedades, con el objetivo de abordar desafíos sociales, económicos y ambientales, y promover un mayor bienestar y equidad para todas las personas. Este enfoque reconoce la interconexión entre diversos aspectos de la vida social y busca generar cambios positivos a nivel individual, comunitario y sistémico.

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

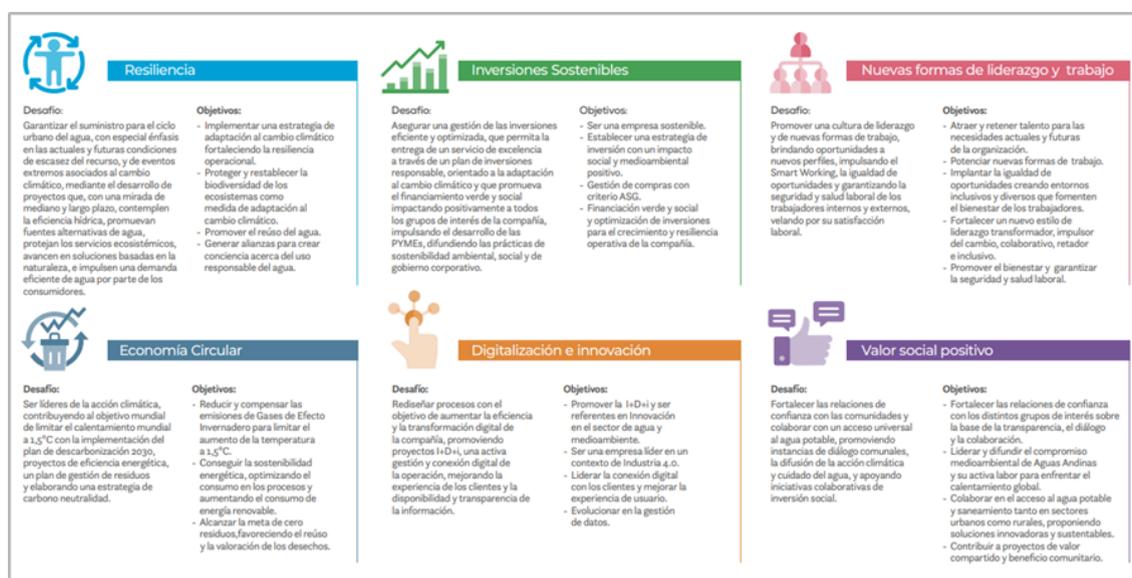
A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía, Agbar moviliza a las partes implicadas para abordar la transición ecológica, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y regenerativa, y la innovación, de forma resiliente, para anticiparse a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

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



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

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



1.4. Estrategia de riesgos

Sistema integrado de gestión de riesgos

La Dirección de Riesgos elabora un informe anual en el que se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía. Para su elaboración se designan los responsables de los riesgos que representan las distintas responsabilidades operacionales y funcionales de la empresa, de modo que cada mánger 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 implementa las actividades para asegurar que dichos riesgos están siendo controlados, y lo hace a partir de la metodología y las mejores prácticas internacionales basadas en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y las recomendaciones de la guía de aplicación de la Autoridad de Mercados Financieros (AMF), ya que forma parte de un grupo que cotiza en el índice bursátil francés. Las campañas de autoevaluación permiten analizar el grado de madurez del

entorno de control de la compañía y de cada uno de los procesos. Las deficiencias se registran y añaden a un plan de acción, que es implementado y supervisado por la Dirección de la compañía.

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

Gestión de riesgos

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

La gestión de riesgos desde esta perspectiva permite:



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

Los riesgos principales detectados se pueden clasificar en función de su tipología:

Estratégicos

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

Financieros

La gestión de los riesgos financieros en el Grupo tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento de los compromisos financieros y proteger el valor en

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

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

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

Operativos

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

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

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

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

Control interno

Las sociedades del Grupo Agbar, organizadas en entidades que comparten los mismos procedimientos, llevan a cabo anualmente 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.

Tras la integración en el Grupo Veolia, en 2022, se inició el despliegue de un nuevo sistema de control interno. El sistema, cuya implantación ha finalizado en 2023, se basa en cuatro pilares:

1. Suscripción de toda la plantilla a los valores éticos del Grupo.
2. Delegación de responsabilidades y poderes para el buen funcionamiento del Grupo.
3. Segregación de funciones como elemento esencial para prevenir el riesgo de fraude, errores o negligencia.
4. Despliegue de normas y procedimientos y aplicación de controles para mitigar o reducir los riesgos.

En 2023 se ha realizado por primera vez de forma íntegra la campaña anual de autoevaluación bajo los estándares del Grupo Veolia. Dicha campaña se basa en cuestionarios sobre procesos no solo financieros sino de todos los ámbitos de la organización, a través de la integración de evidencias para las preguntas esenciales de entorno de control, cierre contable, compras, ventas, sistemas de información, recursos humanos, prevención de riesgos laborales y operacionales, entre otros. 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 volcadas previamente en el sistema. Los resultados de la campaña 2023 han sido altamente satisfactorios y muestran un alto grado de madurez del control interno, reduciendo alrededor de la mitad las debilidades de la campaña anterior. Al igual que en 2022, se han definido planes de acción para corregir las debilidades identificadas en esta campaña.

Sistemas de gestión - Certificaciones

Como garantía del control de la actividad realizada por el Grupo y la gestión de sus principales impactos, se dispone de un sistema de gestión en diferentes ámbitos.

El sistema de gestión es auditado anualmente a través de auditorías internas y externas. Las primeras son realizadas por un equipo de auditores internos cualificados. Las auditorías externas son llevadas a cabo por auditores independientes, de entidades de certificación externas. El principio de mejora continua se aplica a la evolución del propio sistema de gestión en la compañía desde 1995 –año en el que se realizó la primera certificación ISO– hasta hoy en día.

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

% de certificación en sistemas de gestión ¹	España		Grupo Aguas Andinas	
	2022	2023	2022	2023
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001	86,5%	82,2%	85,2%	85,0%
Gestión de calidad, según ISO 9001	84,0%	76,1%	59,9%	59,0%
Gestión ambiental, según ISO 14001	63,6%	59,7%	56,0	55,4%
Gestión energética, según ISO 50001	36,1%	34,6%	71,5%	40,0%

1. Cálculo indicador % Certificación SG

- Chile (Aguas Andinas) y ámbito NO concesional 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 siguientes indicadores:
- ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado mayor.)
- ISO 50001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado ISO 50001. (Consideramos todas las actividades certificadas.)
- Volumen de referencia (hm³): en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades. Este volumen de referencia se utiliza para calcular el % de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. En el caso de ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen.

En España, inicialmente, se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (ISO9001) y progresivamente se enriqueció 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 continuidad del negocio está certificado en 28 empresas según la norma ISO 223001 y 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 11 empresas.

El Grupo Aguas Andinas dispone de 9 sistemas certificados, incluyendo las nombradas anteriormente:

1. Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, según ISO 22301, en los procesos de producción de agua potable y gestión de clientes.
2. Sistema de Gestión de Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262:2021, en la sociedad Aguas Andinas en los procesos de tratamiento de aguas servidas, gestión de clientes, y soporte.
3. Gestión Antisoborno, según ISO 37001:2017, en todos los procesos de la compañía.
4. Sistema de Seguridad de la Información, según ISO 27001:2022, en los procesos que dan soporte a los Centros de Control de Operaciones de Transporte, Centro de Control de Ciberseguridad y Centro de Control de Seguridad Física.
5. Sistema de Gestión de Activos Físicos, según ISO 55001:2014, gestión de los activos físicos electro-mecánicos en los procesos de depuración de aguas servidas de las biofactorías del Gran Santiago - La Farfana y Mapocho-Trebal.

Hitos importantes del año 2023 en Aguas Andinas

- El Sistema de Gestión de Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, se ha ampliado a 5 recintos incorporando los procesos de producción de agua potable y centros de control operativos.
- El Sistema de Gestión de Energía se amplía a 9 recintos. La sociedad Aguas Andinas adquiere el compromiso de certificarse en el 80% de los consumos de energía bajo la ley de eficiencia energética.
- El cumplimiento de los 20 años de la certificación de la norma ISO 9001 es un hito importante en el camino del Grupo Aguas Andinas hacia la excelencia en la gestión. Este hito proporciona una base sólida para la implementación de los otros sistemas de gestión, como los sistemas de gestión ambiental, de seguridad y salud ocupacional, continuidad de negocios, gestión de la energía, igualdad de género, antisoborno, seguridad de la información y gestión de activos físicos.

Sistemas de gestión

Sistema de Gestión Integrado

Para evitar redundancias, impulsar el manejo integral de sus operaciones y mantener los más altos estándares, la compañía diseñó un sistema único de gestión que le permite coordinar múltiples aspectos de la organización en consonancia con distintas normas. El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Aguas Andinas se basa en nueve certificaciones internacionales y nacionales que regulan la gestión de procesos específicos asociados a calidad, seguridad de la información, salud

y seguridad laboral, medioambiente, eficiencia energética, continuidad del negocio, prevención de la corrupción, igualdad de género y gestión de activos críticos. Las certificaciones se revisan y actualizan periódicamente para garantizar una operación confiable y compartir buenas prácticas.

En 2023 se cumplieron 20 años desde la primera certificación ISO 9001.

Producción de Agua Potable	●	●	●		●	●	●		
Distribución de AP	●	●		●		●	●		
Recolección de Aguas Servidas	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tratamiento de Aguas Servidas	●	●				●			
Gestión Clientes	●	●			●	●			●
Soporte: Mantenimiento, TI, Laboratorio, Obras otros	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Aguas Andinas									
Aguas Cordillera	●	●	●	●	●	●	●		
Aguas Manquehue	●	●	●	●	●	●	●		
Anam	●	●	●						

Aguas Andinas fue la primera sanitaria de Latinoamérica en obtener la certificación en la norma ISO55001 de Gestión de Activos para sus biofactorías, logro alcanzado en junio de 2022.

1.5. Perfil de la información no financiera

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

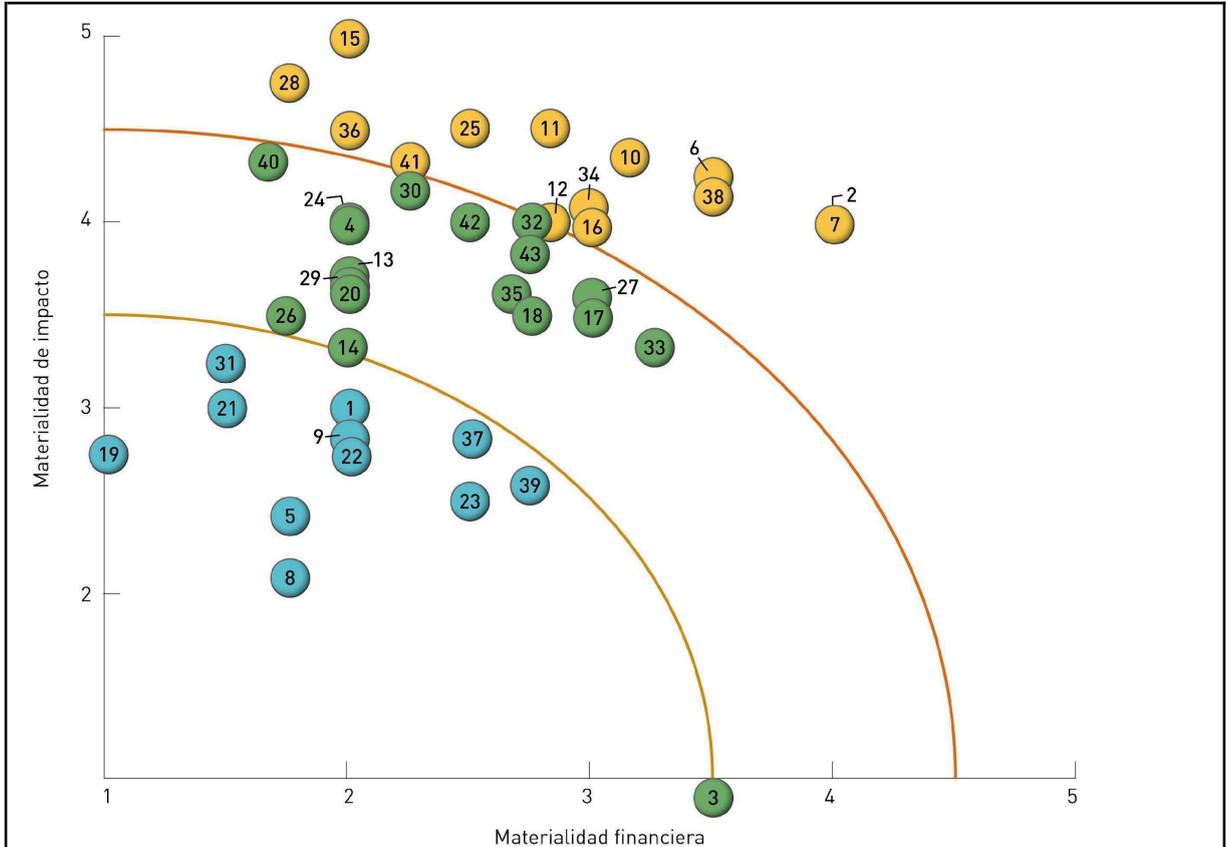
En definitiva, se trata de la materialidad de los impactos sociales y ambientales. Tras el estudio se obtienen los temas que tienen que ver con el impacto de la empresa en su entorno, especialmente en el medio ambiente y las personas.

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

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

El análisis de doble materialidad realizado ha permitido obtener las siguientes matrices en Agbar y en el Grupo de Aguas Andinas, cada una de ellas contextualizada según la idiosincrasia local. En la matriz de Agbar se puede observar qué temas son más materiales desde cada una de las perspectivas (impacto y financiera).

ESPAÑA



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

Alta

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

Media-alta

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

Media

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

GRUPO AGUAS ANDINAS

En 2023 el Grupo Aguas Andinas también ha realizado un proceso de doble materialidad. La matriz obtenida permite observar los temas materiales según las diferentes perspectivas.



1. La definición de los temas materiales de Aguas Andinas y sus filiales se realizó en 2022 en base a un proceso y metodología de materialidad doble; es decir, se identificaron aquellos temas que pueden impactar tanto en el desempeño financiero del negocio, como los que la empresa pueda causar en su entorno social y ambiental. Este proceso involucró una consulta a representantes de todos los grupos de interés de la compañía, internos y externos[1], quienes fueron consultados por dichos impactos en base a su probabilidad de ocurrencia, su magnitud y su condición (positiva o negativa). Los resultados de este proceso se muestran en la matriz de materialidad de la compañía, expuesta a continuación, y han sido verificados externamente, como se indica en las correspondientes cartas del organismo auditor. ([1] Accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, comunidades y otros grupos.)

2. Durante 2023, la compañía ha realizado una actualización de los resultados y los tópicos vigentes desde el ejercicio anterior. Todo ello conforme a identificar si algún ámbito hubiese cambiado su importancia o profundizado sus niveles de impacto durante el ejercicio 2023 y, también, para indagar en mayor profundidad la visión que ciertos públicos pudiesen tener de estos ámbitos en particular. Así, se ha realizado una entrevista semiestructurada a inversionistas y a un experto en el sector sanitario.

3. Según los resultados de esta revisión y consulta, el tema “Gestión del recurso hídrico” mantiene su postura como de mayor impacto en ambos sentidos, financiero y en el entorno, especialmente ligado a la capacidad de la compañía de asegurar la continuidad del suministro en un entorno de cambios en el clima cada vez más manifiestos, y de priorizar el consumo humano del recurso en coordinación con otros actores de la cuenca con un foco más marcado en la eficiencia hídrica. Por su parte, el tema “Marco legal, regulaciones y debate público” podría acrecentar su importancia y niveles de impacto, dado principalmente el comienzo del octavo proceso tarifario y los desafíos a nivel de inversiones que enfrenta la compañía en el escenario climático actual y los previstos hacia el futuro que deben ser coordinado con las autoridades y otros grupos de interés. El mismo proceso tarifario también podría significar que el tema de “Acceso y asequibilidad” creciese en importancia, asumiendo que será un ámbito relevante para considerar en la definición de la tarifa para el próximo período y los impactos de la misma a nivel de contexto socioambiental y en la gestión financiera de la compañía.

Sigla	Temas Materiales 2023
E1	Gobernanza e Integridad
E2	Oportunidades Financieras Sostenibles
E3	Privacidad y Ciberseguridad
E4	Gestión de la Cadena de Suministro
E5	Marco legal, regulaciones y debate público
E6	Gestión de Clientes
E7	Innovación, tecnología y transformación digital
A1	Gestión del Recurso Hídrico
A2	Sustentabilidad energética
A3	Cambio Climático
A4	Economía circular
A5	Biodiversidad y servicios ecosistémicos
S1	Diversidad, clima y relaciones laborales
S4	Desarrollo del capital humano
S5	Acceso y asequibilidad
S6	Relacionamiento e impacto en comunidades

2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL

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

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

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

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

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

Por otro lado, muchos países donde opera el Grupo han desarrollado normativas y legislaciones en cuanto a los modelos de prevención de delitos específicos, de transparencia y derechos humanos. En España, en concreto, la Ley de transparencia, el Plan Nacional de Derechos Humanos, el Código Penal, que a partir de la reforma de 2010 introdujo la responsabilidad penal de las personas jurídicas y recientemente, en 2023, la Ley 2/23, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y que transpone la Directiva UE 2019/1937.

Los principales retos en el ámbito de la ética e integridad son continuar profundizando en la implementación de la metodología de identificación y evaluación de riesgos asociados a los derechos humanos, especialmente en el ámbito de Latinoamérica y en la cadena de valor. Asimismo, generar el mecanismo interno en materia de derechos humanos para integrarlo en el resto de los procesos de riesgos y cumplimiento de la compañía. Por último, reforzar la comunicación e impulsar el uso adecuado de los canales de denuncia y protocolos asociados disponibles en cada empresa.

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

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

de esta realidad en España encontramos el desarrollo del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) desarrollado en programas PERTE, cuyas convocatorias de fondos incluyen exigencias en términos de control anticorrupción y respeto al principio DNSH (Do No Significant Harm).

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión

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

Políticas asociadas

- Código Ético (actualizado en septiembre de 2023)
- Plan de vigilancia de Veolia 2022
- Código de conducta anticorrupción
- Política de integridad en las relaciones internacionales
- Política de desarrollo sostenible
- Política de equidad
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de movilidad y selección
- Política general de compras
- Política de compras responsables

Certificaciones

- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017

Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

En 2023 el Grupo ha actualizado su Código Ético, mediante el cual se reafirma en sus valores esenciales:

- Responsabilidad
- Solidaridad
- Respeto
- Innovación
- Compromiso con el cliente

Estos valores corporativos se expresan a través de los comportamientos, que deben estar guiados por las siguientes pautas de actuación: el cumplimiento de las leyes y normativas –en especial, pero

no exclusivamente, la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias y la ley francesa de vigilancia—; la prevención de situaciones de conflicto de intereses; el cumplimiento de los compromisos éticos en materia contable y financiera, y la preservación de la confidencialidad y la seguridad en el desarrollo de la actividad. Dichos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actúa la compañía: en la organización (profesionales y accionistas), el mercado (clientes, proveedores, socios y competidores) y el entorno (la comunidad y el planeta).

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

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

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

- Unos 8.044 profesionales formados en temáticas éticas de *compliance*.

Se ha avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada una de las empresas del Grupo, sensibilizando en la elaboración y revisión periódica de un Código Ético, modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y normativa asociada en 92 de sus empresas.

Además, la compañía vela por la adecuación del cumplimiento normativo y su evolución de conformidad con la normativa de aplicación, sus objetivos internos y los que se adoptan en el marco de las relaciones con sus grupos de interés, incluidos sus accionistas.

En 2023, en el marco de la aprobación de la Ley 2/23, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se han promovido diversas actuaciones de formación específica, como la sesión con experto de ámbito laboral, con la asistencia de 45 personas, o el taller especializado para la gestión de investigaciones internas, al que han asistido 20 personas de la red de cumplimiento.

También se ha realizado una sesión sobre gestión de riesgos y cumplimiento asociado a la gestión de subvenciones, en el marco de la participación de las empresas del Grupo en numerosos proyectos con financiación a cargo del MRR (Fondos Next Generation EU), con la asistencia de 232 personas.

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
- Política del Sistema Interno de Información (SII) y protección al informante (2023)
- Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas a través del canal ético (2023)
- 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) que vela por el cumplimiento de:
 - Política de libre competencia
 - Política de cumplimiento de consumidores
 - Política de manejo de conflictos de interés
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de derechos humanos
 - Política de donaciones, auspicios y membresías
 - Política de anticorrupción
 - Política de prevención de delitos
 - Política de *compliance*
 - Código Ético
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial, disponible interna y externamente.
- Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

En 2023 se ha continuado con la adecuación de normativa interna de aplicación en materia de ética y cumplimiento, así como la integración en los planes de formación y procesos de rendición de cuentas, entre los que este año cabe destacar:

- La actualización del Código Ético de Agbar y aprobación por el Consejo de Administración de Agbar.
- Actualización de políticas existentes (procedimiento de pertenencia a organizaciones profesionales, incorporación de análisis reputacional en la homologación de proveedores, etc.).
- Integración en el plan de formación obligatorio en este ámbito (curso de *compliance* general a 2.888 personas, curso de *compliance* en derecho de la competencia a 356 personas, curso de derechos humanos a 3.687 personas y formación en los “Esenciales Veolia” a 1.113 personas).

Canal de denuncias

Agbar considera la comunicación y el diálogo como un pilar básico para el desarrollo de una verdadera cultura de cumplimiento. Por eso ha actualizado su canal ético (canal de denuncias) para que cualquier profesional pueda comunicar de forma segura, confidencial y, si lo desea, anónima cualquier incumplimiento de la legislación y de la normativa interna. En este punto se ha revisado y actualizado la normativa de aplicación, y se ha implantado una nueva plataforma informática con mayores garantías de seguridad y protección de la confidencialidad y, en su caso, anonimato de las comunicaciones.

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 2023 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.

2.1. Derechos humanos

Agbar está expresamente comprometida con los Derechos Humanos, lo que se pone de manifiesto en primera instancia con su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2008, así como mediante la declaración de cumplimiento de sus 10 principios.

Además, avanzándose a la Directiva de Due Diligence y preparándose para la nueva Directiva de Reporte en Sostenibilidad, ha iniciado un proceso de revisión de los procesos de Diligencia Debida en su cadena de valor, mediante el análisis de esta, así como los posibles riesgos en dicha materia para determinar acciones orientadas a eliminarlos o disminuirlos.

Por otro lado, durante el 2023 se han llevado a cabo acciones de sensibilización y formación, como una píldora *online* de Derechos Humanos a toda la plantilla del Grupo, además de la participación de Rubén Carricondo, responsable de la Agenda 2030 y análisis de sostenibilidad de Pacto Mundial de ONU España, en un webinar sobre Diligencia Debida en Derechos Humanos dentro de la Semana de oro de la transición ecológica y justa de Agbar.

Por otro lado, en anticipación a la nueva Directiva Europea en materia de diligencia debida, Aigües de Barcelona aprobó en el año 2022 una política de Derechos Humanos que complementa diversos códigos y políticas como el Código Ético, el Código de Conducta de los proveedores, el Plan de Igualdad, el Protocolo de actuación en materia de acoso y la Política de sostenibilidad, entre otros; asimismo también en 2022 constituyó un Comité multidisciplinario integrado por 15 miembros para velar por una correcta diligencia en favor del cumplimiento de estos derechos.

En esta línea, durante el 2023 se han llevado a cabo acciones de sensibilización mediante publicaciones, comunicaciones y cursos para reafirmar el compromiso de Aigües de Barcelona con los derechos humanos.

Los grupos de interés de Agbar 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, actualizado en 2022, y 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 a 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.

Adicionalmente, y como complemento a estos procesos, se está trabajando desde noviembre del 2022 en un proyecto de revisión de los procesos internos relativos a diligencia debida en Agbar, que introducirá la cadena de valor en este análisis, sus posibles riesgos en esta materia y las medidas existentes para poder establecer procesos y medidas de mayor detalle y cercanas a su idiosincrasia específica.

En 2023, como ya sucedió en 2022, 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. En 2023, como cada año, se han continuado realizando acciones tanto de comunicación como de formación, para reforzar el uso de dichos canales.

En Chile, entre 2022 y 2023 se actualizó el proceso de debida diligencia en derechos humanos que había realizado el Centro Vincular de la Universidad Católica de Valparaíso en 2018. En líneas generales, se constató un alto nivel de cumplimiento de los principios rectores de las Naciones Unidas que fundamentan el respeto de los derechos fundamentales en las empresas. Además, se ha nombrado a la oficial de cumplimiento como encargada de cerrar las brechas detectadas y empujar el avance del sistema de protección de derechos humanos de la compañía.

Derechos humanos y plantilla

Agbar se compromete a respetar y promover los derechos humanos en todos sus ámbitos de actuación, y específicamente a respetar los derechos de sus personas trabajadoras según establecen los estándares de la OIT; también requiere a sus profesionales el respeto de los derechos humanos, cualquiera que sea su ámbito de trabajo, además del deber de informar a los socios o empresas proveedoras de tal compromiso, así como a trabajar en este sentido en la cadena de valor una vez se evalúen los diferentes riesgos posibles.

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla del Grupo en España en 2023, igual que en 2022, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

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

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

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

- **La política de equidad**, que considera que el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización, con respeto efectivo a la diferencia.
- **La política de seguridad y salud laboral**, que establece el compromiso de la empresa con la preservación de la salud y la seguridad de la plantilla.
- **La política de movilidad y selección**, que incluye el principio de no discriminación por sexo, edad, origen, religión, discapacidad u orientación sexual; el principio de discriminación positiva y el principio de diversidad que favorezca la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión o de violencia de género.
- **La política de formación**, que establece el compromiso de formar a toda la plantilla.

El 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.

En 2023 se mantuvo el trabajo híbrido siguiendo el proyecto SmartWorking, modelo de trabajo que pretende, entre otras líneas, aportar una mayor flexibilidad a la plantilla, específicamente sobre dónde trabajar. El proyecto contribuye así a la equidad, a la conciliación familiar y a la no discriminación. Al igual que en España, esta iniciativa se ha implementado en el Grupo Aguas Andinas.

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

Adicionalmente, también se favorece la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión social, con iniciativas en colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

Derechos humanos en la cadena de valor

El Grupo Agbar forma parte de la comunidad Achilles. Este sistema de homologación incluye cuestiones sobre el cumplimiento de los derechos humanos, tanto para el registro Member + (registro básico en 2022), de ellos como el registro Silver (Registro Repro en 2022), 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/>.

Alrededor del 98% de los proveedores estratégicos con los que trabaja el Grupo en España están ubicados en territorio español, por lo que el cumplimiento de estos derechos humanos está garantizado por el marco legal laboral existente.

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

De igual forma, en el proyecto que se ha iniciado en 2023, se cuenta con la colaboración de Achilles lo que permitirá aprovechar estas sinergias a la hora de definir acciones.

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 2023

el 74,5% de la facturación en compras se sustenta a través de contratos que incluyen dichas cláusulas.

Proveedores estratégicos

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

El Grupo Aguas Andinas, entre otros:

- valora la diversidad y fomenta la inclusión,
- respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva,
- procura la seguridad y salud en el lugar de trabajo,
- prohíbe toda forma de trabajo forzoso,
- prohíbe el trabajo infantil.

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

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

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

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

2.2. Anticorrupción

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

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

Esta política se ve reforzada por protocolos específicos como el de debida diligencia con socios de negocio y clientes, debida diligencia en caso de operaciones de adquisición de sociedades, política de patrocinios y mecenazgo, así como con la incorporación de cláusulas estándar anticorrupción en los contratos con terceros.

En el marco de cumplimiento de la ley francesa Sapin II, por parte del Grupo Veolia, las empresas del Grupo con dominio de gestión realizan una evaluación anual de riesgos de corrupción, elaborando planes de actuación asociados y atendiendo a los requerimientos de rendición de cuentas como mínimo una vez al año.

Tanto en las empresas del Grupo en España como en las del Grupo Aguas Andinas se ha avanzado en el desarrollo de análisis de riesgos locales e implementación y evaluación de políticas y controles específicos. En ambos casos han designado un órgano de supervisión del modelo de prevención de delitos (Compliance Officer o Comité) y cuentan con normativa interna local aplicada a la prevención de las incidencias de corrupción, soborno y blanqueo de capitales, que incorporan pautas de actuación en materias como la entrega o aceptación de atenciones, realización de actividades de patrocinio y mecenazgo, o gestión de conflictos de interés, entre otras.

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

Asimismo, el proceso y controles de ética y *compliance* se evalúan anualmente en el marco de la revisión de control interno como parte del Sistema de Control Integrado.

Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas tiene su propio sistema de gestión certificado según la norma ISO 37001, estándar que ayuda a las organizaciones en la lucha contra la corrupción, mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento. En 2023 se ha realizado la auditoría anual de esta certificación, con resultado satisfactorio.

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

Patrocinios y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En España se han destinado 3,1 M€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (4 M€ en 2022), que han beneficiado a 629 entidades (530 en 2022).

El Grupo Aguas Andinas ha invertido 0,15 M€ (0,15 M€ en 2022) en concepto de donaciones. Asimismo, la inversión en patrocinios ha sido de 0,11 M€ (0,12 M€ en 2022).
--

3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL

Contexto y retos. Personas

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

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

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

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

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

Asimismo, la recientemente aprobada Ley 4/2023, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI, ha impulsado la actualización de los protocolos de detección, prevención y actuación de acoso de las empresas del Grupo, incluyendo una mención expresa al acoso contra las personas LGTBI con el objetivo de prevenir, corregir y eliminar toda forma de discriminación a este colectivo.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

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

Políticas:

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

Certificaciones:

- Gestión de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, según normas 1000-1 y 1000-2
- Igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, según la NCh 3262 (Sello Iguala)
- Eficiencia energética, ISO 50001
- Gestión ambiental, ISO 14001
- Sistemas de gestión de calidad, ISO 9001
- Sistema de gestión de SSL (prevención de riesgos laborales), según ISO 45001
- Distintivo de Igualdad Empresa (DIE)
- Certificado Bequal Plus
- Empresas Familiarmente Responsables (EFR)

Herramientas / recursos técnicos:

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

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

El Grupo está comprometido con el impulso del talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo, promoviendo la movilidad como palanca de desarrollo profesional y acompañando a las personas en las diferentes etapas de su carrera.

Contar con un equipo humano comprometido, preparado y diverso es fundamental para afrontar con éxito los retos de la compañía. Por ello, en el Grupo se centran los esfuerzos en atraer, fidelizar, facilitar la movilidad e impulsar el crecimiento de los profesionales.

3.1. Empleo

Clasificación profesional

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

España - Grupo Aguas Andinas	2021			2022			2023		
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 (hasta 29)									
Dirección	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Mandos	16	17	33	12	17	29	11	12	23
Personal técnico	200	151	351	229	150	379	256	182	438
Personal administrativo	30	45	75	21	36	57	19	44	63
Personal operario	327	15	342	303	14	317	346	14	360
Total	574	228	802	566	217	783	632	252	884
Entre 30 y 50									
Dirección	161	71	232	154	79	233	140	65	205
Mandos	917	495	1.412	852	479	1.331	829	465	1.294
Personal técnico	1230	877	2.107	1196	851	2.047	1217	867	2.084
Personal administrativo	300	904	1.204	262	822	1.084	264	766	1.030
Personal operario	3.554	90	3.644	3.421	80	3.501	3.522	87	3.609
Total	6.162	2.437	8.599	5.885	2.311	8.196	5.972	2.250	8.222
Mayor de 50									
Dirección	145	30	175	130	31	161	133	35	168
Mandos	685	115	800	715	128	843	724	147	871
Personal técnico	430	151	581	425	182	607	440	202	642
Personal administrativo	253	420	673	266	460	726	281	509	790
Personal operario	1.966	34	2.000	2.026	42	2.068	2.178	43	2.221
Total	3.479	750	4.229	3.562	843	4.405	3.756	936	4.692
Total	10.215	3.415	13.630	10.013	3.371	13.384	10.360	3.438	13.798

Modalidad de contrato

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

España- Grupo Aguas Andinas	2021	2022	2023
Jornada completa			
Indefinido	11.999	12.112	12.585
Temporal	1.094	770	710
Total	13.093	12.882	13.295
Jornada parcial			
Indefinido	271	279	269
Temporal	266	223	234
Total	537	502	503
Total			
Indefinido	12.270	12.391	12.854
Temporal	1.360	993	944
Total	13.630	13.384	13.798

Despidos

Despidos por sexo y edad, España - Grupo Aguas Andinas

España – Grupo Aguas Andinas	2021			2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 29 años	41	19	60	5	3	8	18	5	23
Entre 30 y 50 años	149	52	201	58	27	85	107	41	148
A partir de 51 años	86	23	109	74	14	88	101	23	124
Total	276	94	370	137	44	181	226	69	295

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

España – Grupo Aguas Andinas	2021			2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	13	5	18	12	6	18	25	5	30
Mandos	35	9	44	39	5	44	38	13	51
Personal técnico	96	44	140	18	20	38	50	30	80
Personal administrativo	20	31	51	11	12	23	15	18	33
Personal operario	112	5	117	57	1	58	98	3	101
Total	276	94	370	137	44	181	226	69	295

Distribución de contratos

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

España – Grupo Aguas Andinas	2022							2023						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	14	13	27	2	2	4	31	10	14	24	1	0	1	25
Personal técnico	153	113	266	60	38	98	364	192	126	318	52	44	96	414
Personal administrativo	13	26	39	10	11	21	60	14	26	40	7	10	17	57
Personal operario	192	7	199	106	7	113	312	234	9	243	100	3	103	346
Total	373	159	532	178	58	236	768	451	175	626	160	57	217	843
Entre 30 y 50														
Dirección	141	73	214	0	0	0	214	133	67	200	0	0	0	200
Mandos	840	468	1.308	16	8	24	1.332	826	455	1.281	11	6	17	1.298
Personal técnico	1.080	772	1.852	56	52	108	1.960	1.156	804	1.960	46	36	82	2.042
Personal administrativo	243	743	986	24	68	92	1.078	244	712	956	17	51	68	1.024
Personal operario	3.070	58	3.128	335	16	351	3.479	3.233	67	3.300	284	14	298	3.598
Total	5.374	2.114	7.488	431	144	575	8.063	5.592	2.105	7.697	358	107	465	8.162
Mayor de 50														
Dirección	132	29	161	0	0	0	161	128	30	158	0	0	0	158
Mandos	661	119	780	11	0	11	791	682	138	820	11	0	11	831
Personal técnico	394	159	553	8	2	10	563	416	187	603	9	3	12	615
Personal administrativo	236	400	636	8	10	18	654	257	452	709	6	9	15	724
Personal operario	1780	29	1.809	96	1	97	1906	1.910	34	1.944	95	3	98	2.042
Total	3.203	736	3.939	123	13	136	4.075	3.393	841	4.234	121	15	136	4.370
Total general	8.950	3.009	11.959	732	215	947	12.906	9.436	3.121	12.557	639	179	818	13.375

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

España	2022							2023						
Full-time equivalent Clasificación profesional	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	15	14	29	0	1	1	30	10	14	24	0	0	0	24
Personal técnico	122	89	211	4	5	9	220	138	115	253	5	5	10	263
Personal administrativo	22	31	53	0	2	2	55	20	30	50	0	2	2	52
Personal operario	212	12	224	4	0	4	228	247	9	256	3	0	3	259
Total	372	146	518	8	8	16	534	416	168	584	8	7	15	599
Entre 30 y 50														
Dirección	104	60	164	5	2	7	171	95	55	150	5	2	7	157
Mandos	786	444	1.230	5	9	14	1.244	772	428	1.200	4	12	16	1.216
Personal técnico	607	560	1.167	7	12	19	1.186	619	564	1.183	6	8	14	1.197
Personal administrativo	250	742	992	7	51	58	1.050	240	703	943	6	42	48	991
Personal operario	3.032	67	3.099	16	5	21	3.120	3.121	70	3.191	15	6	21	3.212
Total	4.779	1.873	6.652	40	79	119	6.771	4.847	1.820	6.667	36	70	106	6.773
Mayor de 50														
Dirección	104	24	128	4	0	4	132	101	25	126	4	0	4	130
Mandos	631	114	745	8	0	8	753	652	132	784	11	0	11	795
Personal técnico	218	116	334	3	1	4	338	232	141	373	2	2	4	377
Personal administrativo	222	370	592	7	29	36	628	242	419	661	7	30	37	698
Personal operario	1.708	19	1.727	40	11	51	1.778	1.835	26	1.861	40	11	51	1.912
Total	2.883	643	3.526	62	41	103	3.629	3.062	743	3.805	64	43	107	3.912
Total general	8.034	2.662	10.696	110	128	238	10.934	8.325	2.731	11.056	108	120	228	11.284

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

Grupo Aguas Andinas	2022							2023						
	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	-	-
Mandos	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	-	-	-	1
Personal técnico	86	58	144	0	0	0	144	101	50	151	-	-	-	151
Personal administrativo	1	4	5	0	0	0	5	1	4	5	-	-	-	5
Personal operario	82	2	84	0	0	0	84	84	3	87	-	-	-	87
Total	170	64	234	0	0	0	234	187	57	244	0	0	0	244
Entre 30 y 50														
Dirección	32	11	43	0	0	0	43	33	10	43	-	-	-	43
Mandos	65	23	88	0	0	0	88	61	21	82	-	-	-	82
Personal técnico	523	251	774	0	0	0	774	577	268	845	-	-	-	845
Personal administrativo	10	18	28	0	0	0	28	15	18	33	-	-	-	33
Personal operario	355	4	359	0	0	0	359	381	5	386	-	-	-	386
Total	985	307	1.292	0	0	0	1.292	1.067	322	1.389	0	0	0	1.389
Mayor de 50														
Dirección	24	5	29	0	0	0	29	23	5	28	-	-	-	28
Mandos	33	5	38	0	0	0	38	30	6	36	-	-	-	36
Personal técnico	181	44	225	0	0	0	225	191	47	238	-	-	-	238
Personal administrativo	15	11	26	0	0	0	26	14	12	26	-	-	-	26
Personal operario	128	0	128	0	0	0	128	130	71	130	-	-	-	130
Total	381	65	446	0	0	0	446	388	70	458	-	-	-	458
Total general	1.536	436	1.972	0	0	0	1.972	1.642	449	2.091	0	0	0	2.091

Brecha salarial

El Grupo en España respalda desde siempre el derecho a la igualdad salarial, cuya tutela efectiva progresa de manera creciente en la sociedad como una de las prioridades de las políticas en el mundo laboral. Asimismo, considera necesario velar por la igualdad salarial para consolidar una cultura justa, inclusiva y respetuosa, que no discrimine el talento profesional por causa de género, edad, origen o ningún otro factor personal.

Los principios del Grupo en España respecto a la igualdad de género son:

- Promover la igualdad de género potenciando mecanismos y procedimientos de selección y desarrollo profesional.
- Mantener e impulsar políticas salariales de igual retribución a hombres y mujeres por trabajos de igual valor, así como procesos de selección, revisión salarial y promoción, basados en la evaluación del desempeño individual, con criterios comunes y sin distinción de género.

Análisis sobre la brecha salarial

La brecha salarial del Grupo en España es del 1,6%, un 0,2% menos que el año anterior (1,8%), como consecuencia del compromiso de la compañía con respecto a la igualdad de género. Las medidas y políticas implementadas permiten una reducción progresiva de la brecha. Las principales medidas que han contribuido a este descenso son:

- Análisis e identificación de la información retributiva que permite una adecuación de las medidas a incorporar, estudiando las diferentes categorías profesionales y las responsabilidades asociadas.
- Promoción de mujeres en cargos de responsabilidad, incorporando alternativas diversas en las promociones, que ofrecen una mayor representación de los colectivos infrarrepresentados.
- Medidas de conciliación, que favorecen la flexibilidad en los puestos de trabajo.
- Educación y sensibilización, incorporando un plan formativo en materia de equidad, abordando temáticas como el impacto de sesgos inconscientes en nuestras decisiones, la incorporación de lenguaje inclusivo, la necesidad de romper con estereotipos o la incorporación de la transversalidad de género en las diferentes actividades.

España

El Grupo en España cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, en la que 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 48% de la plantilla del Grupo en España ocupa posiciones de personal operario y, de este colectivo, alrededor del 98% son hombres. Es imprescindible el trabajo conjunto entre la empresa y la representación de la plantilla, junto con el resto de los agentes sociales, a fin de promover la incorporación de mujeres a estas posiciones, lo que conlleva a la disminución de la segregación horizontal del Grupo en España.

Grupo Aguas Andinas

En el consolidado de las empresas del Grupo, la brecha salarial es de -1.4%. 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 y se generan las mismas oportunidades para todas las personas 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.

Remuneraciones

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

España	2022				2023			
	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Menor de 30 años (Hasta 29 años)	27.508	27.873	27.614	-1,3%	29.940	29.793	29.895	0,5%
Entre 30 y 50 años	37.203	38.089	37.457	-2,4%	38.528	39.263	38.738	-1,9%
Mayor de 50 años (a partir de 51 años)	44.618	43.143	44.324	3,3%	45.362	44.335	45.145	2,3%
Total	39.722	38.995	39.537	1,8%	40.929	40.288	40.764	1,6%

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.

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

Remuneraciones medias por edad, sexo y brecha salarial (euros), Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2022				2023			
	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Regulado								
Menor de 30 años	19.367	19.621	19.442	-1,30%	20.439	21.317	20.646	-4,3%
Entre 30 y 50 años	34.718	38.072	35.491	-8,80%	37.886	41.987	38.793	-10,8%
Mayor de 50 años	43.430	47.388	43.999	-8,40%	49.296	46.117	48.757	6,4%
No regulado								
Menor de 30 años	13.799	13.109	13.622	5,30%	13.845	14.135	13.914	-2,1%
Entre 30 y 50 años	20.058	20.904	20.265	-4,00%	22.116	22.445	22.197	-1,5%
Mayor de 50 años	22.575	34.196	24.194	-34,00%	22.493	34.781	24.552	-54,6%
Total	31.452	32.198	31.616	-2,30%	34.490	34.978	34.595	-1,4%

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

Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), España*

España		
Clasificación profesional	SM total 2022¹	SM total 2023¹
Dirección	120.605	124.254
Mandos	52.891	54.309
Personal técnico	40.731	42.264
Personal administrativo	32.588	33.819
Personal operario	31.608	32.979
Total	39.537	40.764

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

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

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

Grupo Aguas Andinas		
Clasificación profesional	SM total 2022¹	SM total 2023¹
Regulado	36.392	40.138
Dirección	149.471	140.399
Mandos	56.048	62.531
Personal técnico	32.532	37.040
Personal administrativo	23.102	28.000
Personal operario	21.880	26.081
No regulado	19.252	20.786
Dirección	83.318	90.531
Mandos	44.524	46.144
Personal técnico	19.091	20.705
Personal administrativo	15.240	14.887
Personal operario	15.137	15.931
Total	31.616	34.595

1. La mensualización de haberes considera lo siguiente: total haberes mensuales = haberes fijos mensuales + bonos y asignaciones fijos mensuales + beneficios no esporádicos mensualizados. Desde el año 2020 se desglosa por "Regulado y no regulado" por consistencia respecto a la tabla de remuneración media por edad.

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2023 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 1.584 miles de euros (1.164 miles de euros en 2022). Dicho Consejo está constituido por personas físicas, todas ellas hombres.

El importe de retribuciones medias abonadas por todos los conceptos en el ejercicio 2023 del colectivo de profesionales que se identifican como directivos ha sido de 173 miles de euros (170 miles de euros en 2022) en hombres y de 142 miles de euros (148 miles de euros en 2022) en mujeres. Este colectivo de directivos forma parte de la categoría profesional "Dirección" del Grupo en España.

Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia

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

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

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

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

En el 2021 se formalizó un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo. Esto fue gracias a la aprobación en España de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que establece que "es regular el trabajo a distancia que se preste, en un período de referencia de tres meses, un mínimo del 30% de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo". En 2023 se ha prorrogado el acuerdo de trabajo a distancia del 40% de jornada desde el domicilio y se ha implantado un modelo de trabajo a distancia del 60% de jornada desde el domicilio para perfiles tecnológicos. Al finalizar el 2023, el 65% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas tres modalidades.

El acuerdo que establece la modalidad de trabajo a distancia un 40% de jornada laboral en cómputo semanal es voluntario por ambas partes, revisable anualmente y, en cualquier momento y de forma motivada, se puede dejar de aplicar para casos concretos o bien al final del período establecido para todo el colectivo. Algunos colectivos, por necesidad de presencialidad en sus puestos de trabajo, no pueden optar a esta modalidad. Los equipos y departamentos que sí pueden optar

pueden adherirse voluntariamente mediante la herramienta Suapp, en la que previamente la persona trabajadora deberá firmar una adenda a su contrato de trabajo que regulará las condiciones de la misma; deberá realizar una formación previa, así como una evaluación de su puesto de trabajo en su domicilio, por parte de Prevención de Riesgos Laborales. Además, la empresa proporcionará el material ergonómico que requiera la persona. Por último, se ha establecido una compensación por gastos de un importe fijo que se percibirá en caso de alcanzar un mínimo de días de trabajo a distancia en relación con el número de días de trabajo efectivo mensual.

Asimismo, aquellas personas que tienen derecho a optar a 2 días de trabajo a distancia, pero no a otras modalidades, pueden adherirse a la posibilidad de trabajar a distancia como máximo un día a la semana. Esta modalidad no se enmarca dentro de lo que establece la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, aunque sí se mantiene la formación y la evaluación del puesto de trabajo.

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

En 2023 uno de los grandes desafíos que ha abordado la Dirección de Personas del Grupo Aguas Andinas ha sido el despliegue de las nuevas iniciativas de Avanza+, el plan estratégico de transformación de la compañía, que posee un frente de trabajo centrado en la organización, la cultura y el talento. Así como en 2022 el reto era lograr una organización más horizontal, durante 2023 el acento se ha puesto en aumentar la capacidad adaptativa y de resiliencia de la empresa, a través de la flexibilización de las formas de trabajo, el desarrollo de nuevos perfiles de liderazgos y el reforzamiento del compromiso interno.

En el Grupo Aguas Andinas se han continuado implementando acciones para potenciar conductas vinculadas con la proactividad, la responsabilidad individual, el empoderamiento y la autonomía de quienes pertenecen a los equipos en trabajo híbrido. Todo ello, junto a prácticas que fomenten la productividad en el formato híbrido, tales como nuevas formas de colaborar y el uso de ventanas de coincidencia.

Implantación de los acuerdos de desconexión digital

En paralelo a estos acuerdos y modalidades, se aprovecha para impulsar la materialización de los acuerdos sobre la desconexión laboral. En 2021 se consiguió alcanzar un acuerdo marco que regula las materias troncales de la desconexión digital con los dos sindicatos mayoritarios de España (CCOO y UGT). En 2023 se ha firmado este acuerdo con las distintas empresas junto con los representantes legales de las personas trabajadoras. Su contenido establece unas pautas de comportamiento tales como el buen uso del correo electrónico –evitando enviar mensajes en fin de semana y dejándolos programados para que salgan el lunes a primera hora– o en cuanto a la programación de reuniones, convocándolas con antelación y estableciendo una fecha de inicio y fin dentro de la ventana de coincidencia.

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

En este sentido, sigue vigente la política de desconexión digital que se aprobó en 2019 en EMASAGRA, además del acuerdo firmado en 2020 sobre desconexión digital entre el Comité Intercentros y la representación de la Dirección de Aigües de Barcelona. Este acuerdo contempla el derecho de las personas trabajadoras a la desconexión digital una vez finalizada su jornada laboral diaria y semanal, durante el período que duren sus vacaciones, días de descanso, días de asuntos propios, permisos, incapacidad temporal y excedencias, con el fin de promover un equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Da recomendaciones de cómo actuar para cubrir este tiempo

de desconexión y seguir dando cobertura al servicio. Se hace especial mención a las personas trabajadoras que tengan responsabilidad sobre un equipo de personas para que cumplan estrictamente las políticas de desconexión digital y establece pautas para convocatorias de reuniones.

También sigue vigente en el Convenio Colectivo del Ciclo Integral del Agua de Cataluña –que afecta a varias empresas del Grupo en España– el artículo relativo a la desconexión digital en el ámbito laboral, cuyo objetivo es respetar y hacer respetar este derecho, buscando un mayor consenso entre las empresas y las representaciones sindicales.

En Chile, los cambios en la legislación laboral en los últimos años, así como el uso de nuevas tecnologías y formas de trabajo, exigen la adaptación constante de las empresas. Por eso, el Grupo Aguas Andinas publicó su Política de Trabajo Híbrido, la modalidad flexible que la compañía comenzó a probar hace algunos años con un plan piloto de reducido alcance, para luego masificarla a partir de la pandemia, en diversos formatos que finalmente cristalizaron en el sistema actual de tres días de trabajo presencial y dos de teletrabajo (3 x 2). Junto con lo anterior, se llevó a cabo una remodelación y actualización de los espacios físicos de la empresa, tendientes a adecuarlos al formato híbrido e impulsar el trabajo colaborativo. El nuevo documento viene a consolidar este sistema, regulando definiciones, alcances, usos de espacios de trabajo y tiempos de desconexión digital, entre otros.

Conciliación

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

Para definir indicadores y procedimientos que permitan medir la situación y evolución, además de fijar objetivos de mejora continua, se ha trabajado en la implantación de las siguientes certificaciones:

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

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

Flexibilidad horaria y espacial

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

En España:

- Las mujeres embarazadas pueden adaptar su jornada laboral

En el Grupo Aguas Andinas:

- Día de cumpleaños, medio día libre

Mejora de permisos legalmente establecidos

En España:

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

En 2023 se ha publicado un nuevo Real Decreto sobre esta materia y las principales novedades son:

- Se extiende el permiso por matrimonio de 15 días a las parejas de hecho registradas
- Se reconocen 5 días por accidente o enfermedad graves, hospitalización o intervención quirúrgica sin hospitalización que precise reposo domiciliario del cónyuge, pareja de hecho o parientes hasta el segundo grado por consanguinidad o afinidad, incluido el familiar consanguíneo de la pareja de hecho, así como de cualquier otra persona conviviente con la persona trabajadora y que requiera su cuidado efectivo.
- Se amplía al fallecimiento de la pareja de hecho el permiso previsto de 2 días (4 si requiere desplazamiento).
- Se crea un nuevo permiso para ausentarse del trabajo por fuerza mayor en caso de enfermedad o accidente de familiares o convivientes que hagan indispensable la presencia inmediata, hasta una duración máxima de 4 días al año y de conformidad con lo previsto en convenio.
- Se regula el deber de la empresa de ofrecer un plan alternativo al disfrute por los dos progenitores de la misma empresa por un mismo sujeto causante de los derechos conciliatorios cuando el funcionamiento de la empresa impida su ejercicio simultáneo.
- Se amplía a la pareja de hecho y familiar consanguíneo de esta la precedente reducción del 50% de la jornada por cuidado de hijos y familiares.
- Atribución completa al único progenitor en las familias monoparentales de la duración de todos los permisos reconocidos a los dos progenitores en caso de discapacidad del hijo.
- Creación del permiso parental no retribuido, individual e intransferible, de hasta 8 semanas, continuas o discontinuas, por cuidado de hijos menores de 8 años.
- Modificación del derecho de las personas trabajadoras a adaptar la duración de la jornada y su distribución prevista en el Estatuto de los Trabajadores, incorporando a los casos preexistentes las necesidades de cuidado respecto de mayores de 12 años, cónyuge o pareja de hecho, familiares por consanguinidad hasta el segundo grado, así como otras personas dependientes cuando, en este último caso, convivan en el mismo domicilio y, por razones de edad, accidente o enfermedad, no puedan valerse por sí mismas, debiendo justificarse las circunstancias en las que fundamenta su petición, que deben ser razonables y proporcionadas a las necesidades del empleado y de la empresa. Al respecto, se acorta el proceso de negociación entre solicitante y empresa, que pasa de 30 a 15 días, entendiéndose concedida la medida sin oposición razonada en dicho plazo, debiendo motivarse no solo toda desestimación de la solicitud, sino también la propuesta de alternativas; además, se reconoce el derecho del trabajador/a a revertir el cambio si concurren circunstancias justificativas, con posible denegación por la empresa solo de existir razones objetivas y motivadas.
- Ampliación del concepto de discriminación que reconoce el Estatuto de los Trabajadores, para incluir el trato desfavorable de las personas trabajadoras por el ejercicio de los derechos de conciliación o corresponsabilidad de la vida familiar y laboral.
- Extensión de la excedencia por cuidado de hijos o familiares a la pareja de hecho y sus familiares consanguíneos, con exigencia de oferta de plan alternativo de la empresa si dos trabajadores de la misma empresa solicitan su disfrute por el mismo sujeto causante.
- Calificación de nulidad del despido realizado durante el disfrute del nuevo permiso parental o durante la adaptación y distribución de la jornada, salvo que se demuestre su procedencia; ello

supone que el despido no puede ser improcedente, calificándose como nulo de no demostrarse de manera fehaciente la existencia de una causa justificativa diversa que probara su procedencia.

En el Grupo Aguas Andinas:

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

Beneficios sociales

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

En España:

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

En el Grupo Aguas Andinas:

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

En España, en 2023 se mantienen los acuerdos vigentes en materia de conciliación. Además de estas medidas de conciliación (flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos...), existen acuerdos establecidos con compañías externas para que personas trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

3.3. Salud y seguridad

Promoción de la seguridad y la salud laboral

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

La plantilla del Grupo y las instalaciones gestionadas operan bajo un sistema de gestión de la prevención de riesgos que incluye: la evaluación de los riesgos y planificación de las acciones para evitarlos o paliar sus consecuencias; los mecanismos de participación del personal; la formación/capacitación para profesionales en los riesgos principales a los que están expuestos; la gestión de las emergencias; la identificación y evaluación de agentes físicos, químicos y biológicos específicos, así como el seguimiento y aplicación de medidas a partir de los resultados de dichas evaluaciones; la vigilancia de la salud de las personas trabajadoras y la aplicación de protocolos

médicos específicos, control de riesgos mediante visitas de seguridad y actividades de control de riesgos, auditorías internas y externas, etc.

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

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

- **Focalización especial en los riesgos mayores.** En 2023 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con el tránsito en el trabajo, trabajos en espacios confinados, en altura, presencia de energía eléctrica, mecánica, hidráulica y química, obras en vía pública, excavación y zanjas, trabajos en caliente, con operaciones de elevación, el manejo y almacenamiento de productos químicos, etc. Las líneas de trabajo están centradas en la revisión paulatina y actualización de los procedimientos específicos para estos riesgos teniendo en cuenta el Estándar de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR) de Veolia y la capacitación del personal, entre otras acciones.
- **Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones.** En 2023 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- **Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables.** En el Grupo continúan las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.

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

El Grupo Aguas Andinas se encuentra certificado bajo la norma ISO 45001:2018, para los procesos: producción de agua potable superficial y subterránea, transporte de agua potable, recolección de aguas servidas, depuración de aguas servidas y gestión de biosólidos, y para los servicios de atención al cliente. La entidad certificadora es AENOR, con la cual se inició el proceso de certificación el año 2019 y que se ha ido afirmando en las auditorías del sistema de gestión integrado. Esta certificación implica una constante revisión de los procesos e impulsa los procesos de mejor manera dentro de la compañía.

En 2023 el Grupo Aguas Andinas se encuentra en el primer proceso de recertificación de su sistema de gestión ISO 45001:2018, cerrando un proceso exitoso de mejora continua.

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza mediante el procedimiento específico. Esta evaluación enumera los procesos de la compañía e identifica los riesgos de cada actividad, a los cuales asigna un valor numérico tanto para una probabilidad como para una consecuencia; tras la evaluación se entregan las medidas de control de riesgos, que pueden ser de carácter técnico, administrativo, sustitución, procedimentales o de equipos de protección personal (EPP). Después se evalúa el riesgo residual conforme a los planes de cada asesor en seguridad y salud ocupacional. Para la revisión de estas matrices de evaluación y control participan los trabajadores/as y sus representantes mediante los comités paritarios de higiene y seguridad.
- Para la participación y consulta del personal existen los distintos comités paritarios de higiene y seguridad, que representan al 100% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas. Estos comités

están conformados por representantes de los trabajadores/as y representantes de la empresa (3 cada uno), que se reúnen una vez al mes y tienen como funciones: investigación de accidentes, promoción de la seguridad y la salud ocupacional, y capacitación del personal en el correcto uso de los EPP.

- Comunicaciones SSO: en 2022 se impulsó un plan de comunicaciones desde la Subgerencia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente donde los directores y la gerenta general envían mensajes con distintas temáticas. Este plan de comunicaciones busca concienciar a las personas trabajadoras, reforzar un liderazgo positivo en SSO y hacer más visible las actividades relativas al cuidado de la seguridad y la promoción de la salud. En 2023 se ha trabajado junto con la Gerencia de Seguridad Física, en la prevención de asaltos y agresiones de terceros a trabajadores/as del Grupo Aguas Andinas. El plan contempla el trabajo sobre tres ejes, el primero tiene que ver con la entrega y aplicación de mecanismos de disuasión; también se enfoca la capacitación de los trabajadores/as entregando herramientas que permitan hacer frente a dichas situaciones para prevenir su impacto; por último se encuentra el foco reactivo, que busca entregar contención psicológica a trabajadores/as víctimas de estos ataques.

Por otra parte, se ha trabajado en las capacitaciones de todo el personal sobre la introducción a los estándares de gestión de alto riesgo de Veolia, difusión del estándar de tránsito en los lugares de trabajo y difusión de las Reglas que Salvan Vidas. En la misma línea, se va capacitando al personal expuesto a los riesgos de trabajo en altura y espacios confinados, formando en dichos estándares.

Salud y seguridad en el trabajo

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

Desde 2023 se utiliza Acciline, la herramienta de gestión de seguridad y salud laboral de Veolia. Actualmente el reporte y seguimiento de los eventos accidentales y no accidentales del Grupo se realiza a través del módulo "Gestión de eventos" de dicha herramienta. Asimismo, desde el módulo "Estadísticas" se puede obtener información –en forma de balance, gráfico o informe– acerca de los eventos registrados. Con el fin de poder analizarlos y obtener estadísticas para el reporte de indicadores, se han configurado una serie de informes personalizados, de extracción mensual, con datos e información de dichos eventos.

Lesiones por accidente laboral

Los peligros se determinan mediante varios procesos. En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas se dispone de procedimientos e instrucciones en relación con la evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva. También se realizan periódicamente visitas de seguridad, se cumplimentan y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias, etc.

Cuando se produce un accidente de trabajo se cumplimentan los partes en Delta y se realiza la investigación del accidente, analizando sus causas. Sobre esa base, se determinan las medidas de SSL que deben aplicarse para evitar que se repitan estos sucesos.

En 2023 se han producido tres accidentes mortales en el Grupo, concretamente en España, dos de ellos durante trabajos en espacios confinados y uno en el que, si bien se ha reconocido como accidente laboral al ocurrir durante la jornada de trabajo, no se acredita relación con el mismo.

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

La accidentabilidad en 2023 del Grupo en España ha sido: en un 36% producto de choques o golpes contra objetos, seguido de sobreesfuerzos en el sistema musculoesquelético en un 37% de los casos. Los tipos de lesiones que se han repetido con más frecuencia son los esguinces y torceduras (40,3%), seguidas de las heridas abiertas (31,8%). Y las partes lesionadas mayoritariamente han sido los dedos de las manos (12,5%), seguidas de la pierna (11,9%) y la espalda (10,4%).

En 2023, en el Grupo Aguas Andinas se han producido cuatro accidentes del tipo asalto, dando como resultado un total de 174 días de trabajo perdidos. Además, se suman 130 días perdidos provenientes del año 2022. En conjunto, estos 304 días perdidos representan el 63.5% del total de días perdidos. Cinco accidentes han sido producto de caídas de mismo nivel, un accidente por picadura de insecto y otro, producto de una mordedura de perro en la vía pública.

Dolencias y enfermedades laborales

En 2023, en relación con Veolia-España no se puede aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos –solo 2 enfermedades profesionales en una plantilla numerosa, (3 en 2022)– hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, lo cual no está permitido en virtud de la Ley de protección de datos personales (LOPD). En cuanto a la información referente a enfermedades profesionales de personal no empleado, en 2023 se ha solicitado trimestralmente y el dato a cierre de diciembre es de 0 EP.

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

En el año 2023, en Aguas Andinas no se han registrado enfermedades profesionales producto de actividades propias.

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 la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de

nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención, así como la organización de la formación en materia preventiva.

- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

Asimismo, en el ejercicio de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud estará facultado para:

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores/as, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Como asuntos tratados en las reuniones del Comité de Seguridad y Salud destacan los siguientes:

- Evaluaciones de riesgos y medidas preventivas y correctivas a implementar.
- Definición y seguimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud laboral.
- Objetivos en seguridad y salud laboral.
- Plan de Formación en Seguridad y Salud Laboral, y seguimiento de este.
- Elección de equipos de protección individual.
- Comunicación de eventos (riesgos, accidentes, incidentes...).

A raíz de la implantación de la ISO 45001:2018 en las empresas del Grupo en España, la figura de las personas delegadas de prevención y, por ende, la del Comité de Seguridad y Salud adquieren mayor entidad en los procesos de comunicación, información y consulta. Por ejemplo, dicha norma requiere la participación de los delegados de prevención en la definición de los planes de acción derivados de la investigación de accidentes y/o incidentes, y no conformidades derivadas de auditorías.

Los **convenios colectivos** de aplicación en las empresas del Grupo en España recogen la obligatoriedad del cumplimiento de determinadas normativas específicas en materia de seguridad y salud laboral y prevención de riesgos laborales.

En muchos casos se concreta el cumplimiento de algunas obligaciones (por ejemplo, fechas de entrega de ropa de trabajo) y en algún convenio existen incentivos económicos que premian el buen desempeño en materia de accidentabilidad. También en algunos convenios se exige a las subcontratas el cumplimiento de los mismos criterios de trabajo y de prevención exigibles a cualquier trabajador/a de las empresas del Grupo en España.

En Chile, en el ámbito de la seguridad y salud laboral, y como principal aspecto de participación y consulta, se constituyen comités paritarios de higiene y seguridad (CPHS) formados por representantes de la empresa y de las personas trabajadoras que, mediante la participación conjunta, desarrollan actividades para contribuir en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo. El CPHS busca generar más y mejores condiciones de seguridad y salud ocupacional para todos los integrantes de la empresa, lo cual contribuye a mejorar la participación y consulta de los trabajadores y trabajadoras y sus representantes.

En Chile, la legislación establece que se deben formar comités paritarios de higiene y seguridad en toda empresa, sucursal o agencia en la que trabajen más de 25 personas. Sin embargo, en el Grupo Aguas Andinas los trabajadores que se encuentran en sucursales menores a 25 personas se agrupan por recintos de similares actividades, de forma que el 100% de la planilla se encuentra representada.

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 para realizar la correspondiente investigación.

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

El CPHS tiene las siguientes competencias:

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

Datos significativos sobre seguridad y salud, España

España	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	129	6	135	166	5	171
Índice de frecuencia ¹	9,61	1,33	7,52	11,85	1,08	9,18
Índice de gravedad ²	0,49	0,20	0,42	0,56	0,12	0,45
Número total de accidentes mortales	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	3,0
Número total de accidentes graves ³	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves ⁴	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de enfermedades profesionales ⁶	3	0	3	1	1	2

En 2023 se han incorporado nuevas empresas aún no certificadas y con una plantilla elevada, algunas de las cuales realizan actividades de alto riesgo.

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales no *in itinere* con baja / total de horas trabajadas) x 1.000.000.

2. Índice de gravedad = (días perdidos debidos a accidentes laborales con baja no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000.

3. El número total de accidentes graves corresponde al número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).

4. Índice de frecuencia por accidentes graves = (número de accidentes graves no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000.000.

5. Índice de gravedad por accidentes graves = (días perdidos debidos a accidentes graves no *in itinere* / total de horas trabajadas) x 1.000.

6. Número de enfermedades profesionales, con baja y sin baja, declaradas.

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

España	2022				2023			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹
Personas	11.669 ²	11.181	26.247	25.908 (98,71%)	12070 ²	11.271	27.522	27.155 (98,67%)

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

Datos significativos sobre seguridad y salud, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	15	5	20	20	3	23
Índice de frecuencia ¹	4,40	5,80	4,69	5,40	5,41	5,40
Índice de gravedad ²	0,06	0,11	0,07	0,12	0,10	0,12
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	1	2	3	0	0	0

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

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

Grupo Aguas Andinas	2022				2023			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹	Reglamentario ²	Estándar (ISO 45001) ¹	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹
Personas	2.070	1.763	4.873	316	2.105	1.793	4.980	561

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

Análisis de absentismo

El análisis del absentismo por contingencia común en 2023 (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 2022. Este es variable según el territorio y no existe una tendencia uniforme.

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 2023 se mantiene estable con respecto al 2022.

En las sociedades del Grupo en España se han contabilizado un total de 8.397 días perdidos producto de accidentes laborales, (7.482 días en 2022).

El índice de absentismo en 2023 para las empresas del Grupo en España es del 5,32%. Se trata de un índice que se mantiene estable desde el año 2022.

En el Grupo Aguas Andinas se han contabilizado un total de 511 días perdidos producto de accidentes laborales producto de 23 accidentes laborales. En comparación con 2022 se ha producido un aumento de casos, con 3 accidentes más y 209 días perdidos más que en 2022.

Horas de absentismo, España

España	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	13.777.387	4.727.585	18.504.972	14.281.614	4.846.289	19.127.903
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	653.241	179.115	832.356	777.743	191.535	969.278
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	106.011	21.519	127.530	40.934	8.111	49.045
Índice de absentismo ²	5,51	4,24	5,19	5,73	4,12	5,32

1. Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.

2. Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere*/días teóricos) x 100.

Horas de absentismo, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	3.630.421	993.273	4.623.694	3.300.792	906.840	4.207.633
Total horas de ausencia por enfermedad con baja (incluye COVID-19)	154.530	105.741	260.271	109.112	72.745	181.858
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	6.395	3.015	9.410	7.268	712	7.980
Índice de absentismo ²	4,40%	10,90%	5,80%	3,53%	8,10%	4,51%

1. Horas anuales de la plantilla teniendo en cuenta el tipo de jornada que cada persona tiene por contrato.

2. Índice de absentismo = (días no trabajados por enfermedad, accidente laboral o *in itinere*/días teóricos) x 100.

3.4. Relaciones sociales

Las empresas del Grupo fomentan y desarrollan el diálogo social a través de la participación del personal. Mantener relaciones de diálogo y confianza que aborden asuntos de interés mutuo entre

las empresas y sus profesionales es un elemento muy importante para avanzar conjuntamente en el desarrollo de un modelo de empresa sólido y creación de valor conjunto.

Esto es aún más importante en una empresa de servicios estratégicos que provee servicios esenciales para la ciudadanía las 24 horas, 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 los delegados/as de personal y los comités de empresa, que son máximos representantes de las personas trabajadoras. Con ellos, se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas trabajadoras. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos. También existe una interrelación con las estructuras sindicales sectoriales. Actualmente hay vigentes 88 convenios colectivos y estos han sido posibles gracias a la negociación colectiva con 21 asociaciones sindicales. Estos convenios pueden ser empresariales, provinciales, autonómicos y estatales.

Hay más de 600 personas trabajadoras que ostentan el cargo de representantes legales de los trabajadores/as, que están presentes en más de 70 empresas y que representan a más del 95% de toda la plantilla. Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las comisiones de seguridad y salud laboral, de riesgos psicosociales, de igualdad, de formación, así como otro tipo de comisiones que puedan acordarse en cada empresa.

El 100% de la plantilla del Grupo en España en 2023, igual que en 2021 y 2022, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

- A través del canal de embajadores, cuyo objetivo es mantener una red de personas trabajadoras que transmitan de forma ascendente y descendente todo aquello relacionado con lo que está pasando en el seno de la empresa, así como los factores externos que influyen en ella. En ningún caso se negocian condiciones de trabajo a través del canal de embajadores. Esta red la forman personas de todo tipo de ámbito, departamento y responsabilidad, y supone un canal de comunicación interna muy eficiente.

En Chile, se pueden dar diversas casuísticas para que las personas trabajadoras accedan a los beneficios y negociaciones de convenios. Se distinguen entre personas trabajadoras sindicalizadas, negociadoras o con extensión de beneficios: sindicalizadas, son todas las que se adhieren a un sindicato para negociar; negociadoras, son sindicatos o trabajadores/as que negocian colectivamente, aunque no dependan de una organización sindical, y con extensión de beneficios, son trabajadores/as que, pagando una cuota sindical sin adherirse a un sindicato, reciben todos los beneficios pactados en un convenio colectivo o contrato colectivo. Actualmente, en el Grupo Aguas Andinas existen 11 sindicatos con 2 convenios colectivos, y las principales instancias de representación de los trabajadores/as son:

- Sindicatos

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

En Chile, dentro de los grupos sindicales hay dos tipologías. En primer lugar, los sindicalizados, que son miembros activos de una organización sindical que negocian colectivamente y forman parte de la nómina negociadora en un convenio o contrato colectivo, 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 donde la persona favorecida con la extensión deberá aceptar individualmente (no está obligado) y acceder a pagar la cuota sindical, total o parcialmente, según se haya acordado.

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

En 2023 el 88,7% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada, (89,9% en 2022); el 82% son negociadores, (78,5% en 2022) y un 16,4% tienen extensión de beneficios, (15,7% en 2022).

En 2023 tuvieron lugar negociaciones colectivas con los tres sindicatos más numerosos del Grupo Aguas Andinas, que en total suman alrededor de 1.200 afiliados. En un caso se efectuó un proceso no reglado y en los otros dos se decidió seguir el procedimiento previsto por la ley. Con todos se lograron acuerdos dentro de los plazos legales, en un clima de cooperación y diálogo, lo cual demuestra el alto grado de madurez que han alcanzado las relaciones laborales en la compañía. Entre los acuerdos contenidos en los nuevos convenios colectivos, destacan mejoras en las becas de perfeccionamiento profesional y en las opciones de renta variable.

3.5. Formación

Talento y desarrollo profesional

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

Desde la Escuela del Agua, institución especializada en la capacitación en el ámbito del agua y del medio ambiente, se ofrecen programas de corta y larga duración, tanto para la plantilla del Grupo como para profesionales del sector, en formaciones abiertas o a medida, y en colaboración con prestigiosas universidades y centros educativos. A lo largo de sus más de 10 años de existencia, más de un millón de horas de formación y sensibilización, más de 25.000 estudiantes y más de 200.000 participantes en actividades de educación ambiental, convierten la Escuela en impulsora del talento en el sector en España y América Latina, y a la vez en punto de atracción y herramienta de desarrollo del mejor talento operacional para Agbar a corto y medio plazo.

Programas formativos

Durante 2023 en España se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización. Además, en 2023 se han implementado programas específicos para garantizar la adecuada integración en el nuevo contexto empresarial.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas *online* de autoaprendizaje, como la plataforma Nerexa, impulsada por la Escuela del Agua y la plataforma learning@veolia.

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

- Para el talento joven recién incorporado al Grupo se ha desplegado la 2ª edición del Programa Magnet. Para los talentos emergentes ya consolidados en la compañía, el programa de referencia es el Máster en Tecnología y Gestión del Agua, impartido conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha alcanzado ya la 14ª edición en España y la 4ª en Chile.
- Las iniciativas de desarrollo del talento experto se engloban en la Escuela de Operaciones, a través del Curso de especialización de redes y resiliencia (6ª edición), el Curso de especialización en laboratorios y calidad ambiental (1ª edición), así como con la nueva iniciativa de inmersiones mentorizadas en *hubs* operacionales, donde un total de 18 jóvenes han realizado estancias en plantas de tratamiento de aguas y centros de digitalización operativa de redes de agua.
- Para el talento directivo se ha realizado el Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles (3ª y 4ª edición) impartido conjuntamente con la Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra.
- Para seguir promoviendo la función directiva entre las profesionales del Grupo, se ha concluido la segunda edición del Bootcamp Impulsa talento femenino y los programas de talento de Veolia como el programa WIL hispano.

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

Durante el 2023 se han realizado capacitaciones en modalidad *online*. Destaca el programa transversal de formación *online* 2023 con 10 píldoras formativas que se han desplegado a lo largo del año.

El Grupo en Chile desarrolla un proceso de formación que asegura el acceso equitativo entre hombres y mujeres, y cuyo objetivo principal es reducir brechas y desarrollar capacidades en las personas. En el contexto de pandemia, desde 2021 se ha enfocado en la promoción de la salud mental de sus colaboradores mediante distintas acciones de capacitación que estaban contempladas en formación externa, charlas y formaciones internas. Por otro lado, se realizaron talleres y sesiones formativas para fortalecer los aspectos requeridos para el liderazgo híbrido en la organización. En estas sesiones participaron 62 líderes, que fueron evaluados y luego capacitados en diversas competencias de liderazgo híbrido.

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

España – Grupo Aguas Andinas	2022					2023				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona		Total horas	h/persona ¹	Total horas	h/persona ¹	
Dirección	19.911	66	6.506	68	26.417	15.382	21	6.665	27	22.047
Mandos	71.560	45	54.126	90	125.686	36.467	4	31.496	9	67.963
Personal técnico	48.591	26	30.718	27	79.309	92.725	49	49.256	45	141.981
Personal administrativo	7.028	12	20.300	16	27.328	9.178	12	22.260	15	31.438
Personal operario	81.662	14	1.237	10	82.899	94.199	9	2.462	12	96.661
Total	228.752	23	112.887	35	341.639	247.951	11	112.139	17	360.090

1. Para 2023, el criterio de cálculo de las horas de formación por persona ha sido modificado.

En 2023, en España, cabe destacar:

- El incremento del presupuesto efectivo de formación, gracias al crédito de bonificación recuperado (FUNDAE), con un incremento del gasto bruto de formación del 16,60%.
- Cambios organizativos, con la ampliación del contrato con DEOR en la gestión del Plan de Formación de SSL, con dos técnicas de formación y un coordinador. 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: 37.351 horas, lo que supone un incremento del 52% con respecto al año 2022. Incremento en el número de personas formadas en el PF SSL: 3.784, lo que supone un incremento del 48% con respecto al año 2022. Incremento del coste bruto consumido en formaciones del ámbito de SSL en un 52% con respecto al año 2022, y bonificación del 63% 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) han continuado durante el 2023. Se ha lanzado la estrategia de asignación de píldoras transversales, con más de 12 píldoras *online* asignadas durante el 2023.
- Ha continuado la 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).
- El lanzamiento de tres ediciones de formaciones *online* para operarios ha permitido aumentar en un 15% las horas en formación a dicho colectivo.
- El lanzamiento de las píldoras de sensibilización HRMS de SSL del grupo Veolia ha contribuido a aumentar el número de personas formadas, que ha pasado de 89% en 2022 a 106% en 2023.

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

3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad

Se han establecido una serie de principios en las políticas de selección: principio de no discriminación por origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado

serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

En 2017 se aprobó la Política de Equidad del Grupo, por la cual consideramos que el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de 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.

Equidad e inclusión en un entorno de confianza

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

Durante 2023 el Grupo ha seguido velando por la aplicación, en su actividad, del principio de no discriminación estableciendo como prioridades:

- Igualdad de género, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.
- Discapacidad, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.
- Diversidad LGTBIQ+, para la igualdad efectiva y la garantía de los derechos de las personas LGTBIQ+

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

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

El Grupo Aguas Andinas suscribe, además, una política de diversidad e inclusión que aborda prioritariamente cuatro ámbitos de trabajo: equidad de género, diversidad cultural, diversidad sexual y discapacidad. En el ámbito de equidad de género se ha potenciado el talento femenino en cargos ejecutivos y jefaturas a través de acciones en los procedimientos de reclutamiento y selección, así como en los procesos de desarrollo de carrera, que han sido cruciales para aumentar la participación de mujeres. Otro hito a destacar es la auditoría de seguimiento de la norma voluntaria NCh3262-2021, de igualdad de género y conciliación de la vida familiar, laboral y personal, ampliando los perímetros de 18 a 24 recintos durante el 2023 y en proceso de certificación de los último 5 recintos correspondientes a Planta Vizcachas, Planta Santa Olga, Planta La Florida y

Centro de Operaciones Lo Gallo y Lo Prado. Ha habido una auditoría de homologación al cambio de versión, en enero 2023, de la NCh3262-2012 a la versión NCh3262-2021, que particularmente hace énfasis en estereotipos y prejuicios y derechos parentales.

Por otra parte, en el ámbito de la salud integral destaca el programa Estar Bien, que ha permitido prestar apoyo a las personas que requieren ayuda psicológica y, por otro lado, promover la salud física a través de gimnasia de pausa en distintos lugares de trabajo. En 2023 se ha desarrollado en siete recintos incluyendo turnos de noche, lo que ha sido muy bien valorado por las personas. La usabilidad del apoyo psicológico es del 10% de los hombres en la empresa y el 15% de las mujeres de la empresa. También se han realizado charlas de sensibilización sobre derechos parentales, identidad de género, cuidando al cuidador/a primario y envejecimiento positivo.

En el ámbito de situación de discapacidad (PeSD), se ha formado a cinco gestores/as de inclusión, que tendrán la responsabilidad de promover la política de inclusión y diversidad, fomentar la formación en materias de discapacidad, habilitar la infraestructura necesaria para poder contratar a personas en situación de discapacidad y realizar ajustes razonables en el caso que se requiera, así como otras labores que ayudarán a la organización a ser más inclusiva y más diversa. En 2023 se ha participado de nuevo en la feria laboral Expo Inclusión, para reclutar personas que cumplan con los perfiles en búsqueda, y también se ha trabajado con la Fundación Descúbreme con un programa de sensibilización para realizar talleres y levantamiento de infraestructura a fin de incorporar a más personas con discapacidad. Por otro lado de las cinco personas formadas dos se encuentran certificadas por la entidad certificadora de competencias laborales Chilevalora.

Finalmente, en el ámbito de la diversidad sexual, el Grupo Aguas Andinas está trabajando con Factor Diverso un plan de sensibilización en materias de transición de género para poder implementar la política de transición de género en el futuro. Se han compartido con toda la organización las charlas de sensibilización realizadas por Factor Diverso, perteneciente a Pride Connection.

Igualdad de género

Durante 2023 el Grupo ha actualizado el modelo de protocolo frente al acoso para dar respuesta a la reciente normativa entrada en vigor. Así pues, se ha incluido la tipología del acoso contra las personas LGTBQ+ haciendo una mención expresa con el objetivo de garantizar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de este colectivo. También, el procedimiento interno ha quedado dividido en dos documentos, uno para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo y otro para el resto de tipologías frente al acoso.

Respecto a los planes de igualdad, durante 2023 se han renovado 22 de los 51 planes de igualdad implantados en Agbar, además de continuar trabajando con la representación legal de trabajadores/as en las mejoras de la conciliación.

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

Durante el año 2023, el Grupo Aguas Andinas ha promovido procesos de selección y contratación libres de sesgos con el objetivo de incrementar el número de mujeres en cargos de responsabilidad, reducir la brecha de género y seguir promoviendo la conciliación laboral. En esta línea, se ha impulsado el compromiso con las trabajadoras a través de programas de mentoría para mujeres profesionales con Comunidad Mujer, así como Assessment Center a altos potenciales, además de fortalecer los vínculos con instituciones educacionales de carreras STEM para impulsar la

contratación femenina en ámbitos masculinizados. A su vez, se ha incrementado la participación en más de cuatro ferias laborales, entre ellas la de Expo Inclusión, que permite atraer a personas con discapacidad.

El Grupo Aguas Andinas forma parte del programa de Buenas Prácticas Laborales del SernamEG (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género) perteneciente al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que busca acelerar el liderazgo y la participación femenina y permite realizar un análisis de la organización respecto a los principios WEP, principios para el empoderamiento femenino, de la ONU. Por otra parte, se invitó a la organización para ejercer como mentores/as para otras empresas que están en vías de implementar su Sistema de Igualdad de Género y Conciliación.

En 2023, en España, 51 planes de igualdad (46 en las sociedades obligadas legalmente e implantación en 5 empresas más sin obligación legal).

En España, 7.600 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso, (4.871 en 2022).

Discapacidad

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

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

En 2023, el 2,34% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas del Grupo en España son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa), superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 44% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.

42 empresas del Grupo disponen del Sello Bequal Plus

En España, 42 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. Los resultados, tras revisar 69 fuentes de verificación, muestran la evolución alcanzada: en el año 2015 se partía de una valoración de 39,325 puntos frente a los 71,025 conseguidos en 2023.

Agbar ha sido distinguida como Top Diversity Company

El Grupo en España ha recibido la **Certificación TOP Diversity Company**, como una de las 50 empresas que forman parte del Informe Variable D'23, 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.

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

- **Inserción laboral.** Durante 2023 se ha puesto el foco en adoptar una mirada más inclusiva y facilitar herramientas a las áreas implicadas, de manera más directa, para fomentar la inclusión

en las entrevistas de selección, conocer las mejores prácticas sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad e identificar las principales barreras.

- **Programa Iguales.** La Fundación Eurofirms y Agbar se unen para ofrecer un servicio de asesoramiento, confidencial y gratuito, para que las personas trabajadoras puedan realizar consultas sobre la obtención del certificado de discapacidad.

En Chile, desde 2019 las empresas con más de 100 personas en plantilla están obligadas a cumplir la Ley 21.015 por la que el 1% de las personas deben tener una situación de discapacidad o ser asignatarias de una pensión de invalidez. El 1 de noviembre de 2022 entró en vigor la Ley 21.275, que modifica el Código del Trabajo y exige a las empresas pertinentes la adopción de medidas que faciliten la inclusión laboral de las personas trabajadoras con algún tipo de discapacidad. Se establece que todas las empresas sujetas a Ley de Inclusión Laboral número 21.015, es decir, que tengan 100 o más personas trabajando en ellas, deberá contar con al menos una persona (de las que trabajan en funciones relacionadas con recursos humanos) con conocimientos específicos que fomenten la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad, que serán certificados por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales establecido en la ley 20.267 (Chilevalora). Como se ha indicado anteriormente, el Grupo Aguas Andinas ya ha formado a cinco profesionales en el área de personas, que están en proceso de certificación para poder enfrentar todos los desafíos que esto requiere y abordar los recintos de trabajo.

En 2023 el Grupo Aguas Andinas ha trabajado para formar a personas dentro de la empresa que tengan un rol como gestores/as de inclusión, a fin de identificar las brechas, realizar acciones necesarias que permitan incorporar a personas en situación de discapacidad e identificar a aquellas personas que requieran la credencial de discapacidad otorgada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

El Grupo Aguas Andinas cuenta actualmente con 31 personas con discapacidad, que suponen un 1,49% del personal (1,62% en 2022).

Por otra parte, en 2023 se han realizado distintas charlas de sensibilización de inclusión laboral, de cuidados a personas con algún tipo de discapacidad y también de ajustes razonables, con dos adecuaciones de puestos de trabajo con las condiciones necesarias para que lo ejerzan de manera eficiente y en igualdad de condiciones.

Cultura de equidad

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

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

Algunas iniciativas que destacar son:

- **Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia.** El Grupo difunde, en su versión más digital, 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. El programa ha impactado en más de 2.500 niñas, de entre 8 y 12 años, en 50 centros educativos de España. Como novedad se ha establecido la emergencia climática como eje conductor en las actividades propuestas por el alumnado.

- **Impulso a la difusión del nuevo Protocolo de detección, prevención y actuación frente al acoso.** Los protocolos incorporan nuevos conceptos como el acoso por expresión o identidad de género, el acoso en el ámbito digital de la empresa y el acoso contra las personas LGTBIQ+. Además, se ha adaptado a la normativa entrada en vigor recientemente, la Ley Orgánica 10/22, de garantía integral de la libertad sexual, la Ley 15/2022, para la igualdad de trato y la no discriminación y la Ley 4/2023, para la igualdad de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBIQ+.
- Empresas del Grupo como Emuasa, Comaigua o Ematsa se suman a la **iniciativa “Está en tu mano” lanzada por Fundación ONCE e Inserta Empleo** con la que se pretende insertar laboralmente a mujeres con discapacidad, víctimas de violencia de género. Las empresas colaboradoras colocan pegatinas informativas sobre la campaña en lugares visibles para animar a las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, y a la sociedad en su conjunto, a contactar con INSERTA Empleo para que puedan prestarles atención y ayuda a través del asesoramiento, formación y acompañamiento.
- **Adhesión a dos de las redes más importantes en materia de diversidad:** Red +D, de la Red Acoge, y Red ECDI, de INTRAMA. Aquona, Canaragua Concesiones, Hidraqua e Hidrogea participan en el VII Índice de la Gestión de la Diversidad y la Inclusión 2022 elaborado por la Red Acoge.
- **Día Internacional de las Mujeres.** El Grupo se alinea con el tema principal definido por la ONU en conmemoración del 8 de marzo, “Por un mundo digital inclusivo”, y bajo el marco de la revolución digital en la que nos encontramos, organiza un webinar donde reflexionar sobre las consecuencias que puede tener que la inteligencia artificial perpetúe patrones existentes en desigualdad de género.
- **Día Internacional de las Personas con Discapacidad.** Taller “Descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita los atajos inconscientes”. El objetivo de la sesión, dirigida a toda la plantilla, pretende normalizar y acabar con muchos prejuicios sobre la discapacidad, identificar los sesgos inconscientes y conocer herramientas para neutralizarlos.

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

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

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

Desde el año 2010 el Grupo Aguas Andinas ha trabajado con gran compromiso en materias de inclusión, diversidad e igualdad implementando distintas políticas y acciones concretas para

convertirse en una empresa igualitaria en oportunidades, tanto para mujeres como hombres, contribuyendo al desarrollo de una organización y sociedad más respetuosa, justa e inclusiva.

En Chile el marco regulatorio se centra en los temas de violencia, ya sea acoso laboral o sexual, que están definidos y obligados por ley en el código del trabajo. Además, existe la norma voluntaria 3262 y el Grupo Aguas Andinas se ha hecho parte como sistema de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, el cual está basado en los derechos humanos y que tiene como objetivo principal lograr el cambio cultural a través de acciones concretas para lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Como parte de este sistema se han certificado, entre el año 2022 y 2023, 23 recintos nuevos y se ha mantenido el sello Iguala y Conciliación, que es un reconocimiento a la empresa en su avance en los temas culturales sobre igualdad de género y conciliación.

Algunas de las acciones específicas que ayudan a sensibilizar y educar en dichas materias para construir esta cultura equitativa son:

Plan de comunicaciones

- La compañía cuenta con un departamento de Compliance, con su respectivo canal de denuncias en materias de acoso y prácticas discriminatorias.
- Política de DDHH Conmemoración, conversatorios y charlas en fechas claves sobre temas de diversidad e inclusión.

Salud integral

- Programa Salud Integral “Estar Bien”
- Feria de la Salud
- Charlas preventivas sobre cáncer de mama y próstata
- Exámenes ocupacionales
- Nutricionales
- Oftalmológico

Desarrollo de carrera

- Máster en Tecnología y Gestión del Agua
- Assessment Center
- Mentorías
- *Coaching*
- Intercambios

Reclutamiento y selección

- Convenios con universidades e institutos que promueven la incorporación de la paridad de género
- Procesos de R&S libres de sesgos
- Participación en Expo Inclusión
- Pride Connection

Conciliación

- Más de 27 medidas de conciliación implementadas enfocadas en la corresponsabilidad

Formación

- Plan de formación con enfoque de género

- Formaciones de género para las comunidades en oficinas

Ámbito Discapacidad

- Levantamiento y apoyo por asesores externos de trámites de credencial de discapacidad.
- Formaciones en gestores/as de discapacidad
- Trabajo con Fundación Descúbreme
- Charlas de sensibilización

Porcentaje de empleados con discapacidad

España	2022	2023
% empleados con discapacidad ¹	2,29%	2,34%
Empleados con discapacidad	258	274

Grupo Aguas Andinas	2022	2023
% empleados con discapacidad ²	1,62%	1,49%
Empleados con discapacidad	34	31

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

4. CAPITAL NATURAL

Contexto y retos ambientales

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

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

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

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

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

hayan dejado de producirse emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050, el crecimiento económico esté disociado del uso de recursos, no haya personas que se queden atrás.

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

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

Políticas

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

Sistemas de gestión:

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

4.1. Gestión ambiental

El Grupo Agbar se adapta, de forma efectiva y transversal, para mejorar el futuro de las personas gestionando el agua y los recursos naturales de forma sostenible. Asimismo, ayuda a que las ciudades sean más resilientes y se adapten mejor a los efectos del cambio climático.

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 la transformación ecológica

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 2023 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 la inauguración del Estanque Bicentenario que brindará mayor caudal de aguas subterráneas a una zona que depende del río Mapocho y tiene ciertos riesgos de abastecimiento. Otro hito relevante es el avance importante del proyecto de renovación de filtros en la planta Vizcachitas-Tagle, que proporciona más garantías para el abastecimiento de la ciudad. Por último, el ingreso del estudio de impacto ambiental a trámite ambiental del 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.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. Según la Agencia Estatal de Meteorología (Aemet), el año 2023 ha tenido un carácter extremadamente cálido, con una temperatura media sobre la España peninsular de 15,2 °C, valor que queda 1,3 °C por encima de la media de esta estación (período de referencia 1991-2020). Ha sido el segundo año más cálido desde el comienzo de la serie, en 1961, por detrás tan solo de 2022, que resultó 0,2 °C más cálido que 2023.

El año 2023 ha sido en su conjunto muy seco en cuanto a precipitaciones, con un valor de precipitación media sobre la España peninsular de 536,6 mm, valor que representa el 84% del valor normal en el período de referencia 1991-2020. Se trata del sexto año más seco desde el comienzo de la serie, en 1961, y el cuarto del siglo XXI.

Tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas se han realizado análisis de riesgos y oportunidades asociados al cambio climático basados en las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para divulgación.

Por otra parte, y para el contexto del Grupo en España, se dispone de un programa en el que figuran geolocalizados los activos gestionados por la empresa. La aplicación permite señalar los riesgos derivados de catástrofes naturales que pudieran afectar a los activos, como por ejemplo el riesgo derivado de zonas inundables, el crecimiento del nivel marino, los riesgos sísmicos, el deslizamiento de tierras o el estrés hídrico. Este conocimiento permitirá realizar planes 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 Aigües de Barcelona, en España, y del Grupo Aguas Andinas.

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

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€)	2022			2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total	España	Grupo Aguas Andinas	Total
Gastos	23,7	36,3	60,0	31,1*	36,8	67,9
Inversiones	9,6	25,6	35,2	23,6	21,1	44,7

El incremento respecto a 2022 en España viene motivado principalmente por la regeneración de agua y la necesidad de dar respuesta a la situación de escasez hídrica actual.

* En el caso de “gastos”, la incorporación de la sociedad SCO con 1,7M€ en la gestión de residuos en 2023 también ha influido en este incremento global.

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 escasez hídrica, 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 accesibilidad a un recurso de calidad
- Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y la generación de energía

Sin embargo, a lo largo del ciclo del agua la actividad puede comportar unos impactos negativos, como:

- Consumo de agua, energía y productos químicos
- Generación de residuos
- Vertidos al medio

Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente, de un modo especial en aquellas instalaciones que cuentan con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental. Estas instalaciones llevan a cabo una evaluación de aspectos ambientales en la que se tienen en cuenta aspectos como el vertido de agua residual, la generación de residuos, el consumo de energía, las emisiones atmosféricas, la generación de ruidos, el consumo de agua potable y el consumo de productos en los procesos. Cuando los impactos negativos resultan significativos, se proponen medidas para su minimización. En las plantas ubicadas en espacios naturales protegidos se realiza un diagnóstico de biodiversidad en el que están contemplados los aspectos ambientales que pueden impactar en el entorno. Estos diagnósticos derivan en planes de acción de biodiversidad dirigidos a la mejora de la calidad ecológica de la instalación y su entorno. También hay que destacar que, bajo el alcance de la certificación ISO 50001, se realiza una identificación y evaluación de los usos de las instalaciones que están consumiendo mayor energía. En este caso, se tomarían medidas para reducir el consumo energético de aquellos usos que hayan resultado significativos. Asimismo, se evalúan los requisitos legales para confirmar su cumplimiento o emprender las medidas oportunas en caso necesario.

Los datos de los diferentes vectores que afectan al medio ambiente están recogidos en tablas y, a nivel de España y el Grupo Aguas Andinas, no se considera significativo el impacto de los aspectos de contaminación lumínica o acústica.

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

4.2. Uso sostenible de los recursos



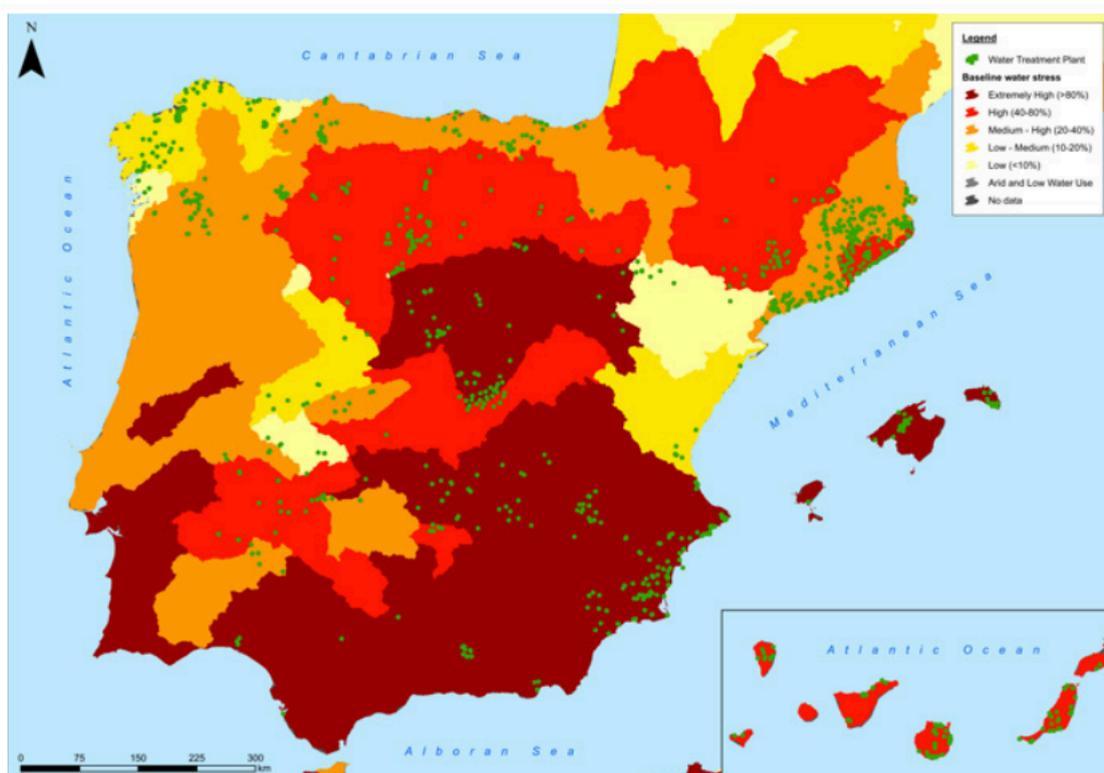
Desde el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas se trabaja para aumentar la resiliencia de sus sistemas de agua urbana ante escenarios de escasez hídrica y fenómenos de lluvia torrencial cada vez más frecuentes y severos. Tanto en España como en Chile, a través del Grupo Aguas Andinas, la compañía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

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

La reutilización de las aguas regeneradas permite:

- Minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, en Chile, tienen una larga trayectoria en la gestión avanzada en las redes, gracias a un amplio abanico de desarrollos tecnológicos, nuevas metodologías y avanzados sistemas de ayuda a la decisión que hacen posible una gestión mucho más eficiente de las redes de agua.



Fuente: <https://www.wri.org/aqueduct>. Se han considerado las categorías "extremely high" y "high" como zonas de estrés hídrico. El cálculo de zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras.

Compensación de huella hídrica

Durante los últimos años se han dedicado, a nivel mundial, muchos esfuerzos en la mitigación del cambio climático, a través de estrategias y objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero liderados por países y empresas, que incluyen la financiación de proyectos de compensación de emisiones. Una vez realizados los esfuerzos de reducción, las empresas acuden además a la financiación de proyectos de compensación de emisiones para fijar el carbono en la tierra.

Al igual que en la mitigación, existe una tendencia creciente de empresas comprometidas con la adaptación al cambio climático que incorporan la compensación de la huella hídrica y financian proyectos que mejoren el recurso disponible, o la calidad del mismo, en los lugares donde operan.

En este movimiento global y necesario de la inversión en proyectos que mejoran la adaptación al cambio climático por parte de empresas privadas, Agbar se posiciona como un actor fundamental, a través del diseño, construcción y operación de infraestructuras que ayudan a ganar resiliencia ante sequías o contaminación del agua.

Para ello, Agbar ha creado una alianza con la entidad Act4Water, creadora de un estándar que hace posible un mercado voluntario de compensación de huella hídrica, con unas reglas claras y transparentes, auditadas por terceras partes independientes.

Este estándar aporta fiabilidad y unas reglas comunes para desarrolladores de proyectos con impacto positivo en huella hídrica y empresas que deseen invertir en adaptación al cambio climático. Este estándar de compensación se vehicula a través de la generación de CAPs (créditos de agua positiva) y su compra por parte de entidades interesadas en invertir en proyectos de mejora de la adaptación al cambio climático en el ámbito del agua. Los CAPs se calculan a través de variables como la huella hídrica, los costes de la ejecución y mantenimiento del proyecto, así como otros beneficios ambientales y sociales.

De esta forma, y dentro de un marco normativo certificado por una tercera parte acreditada, se consigue:

- Estimular la implementación de actuaciones de preservación y recuperación de recursos hídricos.
- Que las empresas que, de forma voluntaria, desean contribuir al buen estado de las masas de agua compensando el impacto que no han podido reducir, puedan hacerlo de forma segura y fiable.

Durante 2023, Agbar ha ayudado a empresas a iniciar el camino de la compensación de huella hídrica, y durante 2024 se verán los frutos de las actuaciones realizadas. Además, AGBAR ha materializado la inclusión de los CAPs en dos de sus sociedades (Hidralia y Aguas de Barcelona) ligado a la financiación verde con dos entidades bancarias. De esta manera, las condiciones favorables de crédito verde, estarán supeditadas a la consecución de los CAPs a través de medidas de eficiencia hidráulica o producción de agua regenerada. Esto supone una innovación en términos de financiación verde para fomentar las inversiones en adaptación al cambio climático en la realidad de estrés hídrico en 2023, especialmente en Cataluña y Andalucía.

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

España - Grupo Aguas Andinas	2022					
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de	Plantas en zonas de estrés hídrico	Total plantas en zonas de estrés
Agua (hm ³)						

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

España - Grupo Aguas Andinas	2023					
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Grupo Aguas Andinas	Total plantas en zonas de estrés hídrico consolidado ¹
Agua (hm ³)						
Total agua captada	607	824	1.431	196	670	866
Total agua comprada	746	1	747	118	0	118
Total agua potable producida ²	448	764	1212	240	687	927
Total agua suministrada	1.123	765	1.888	NA	N/A	N/A
Total agua depurada	946	487	1.433	758	487	1.245
Total agua reutilizada	155	46	201	139	46	185

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.

La diferencia entre los datos del 2022 y 2023 se debe a un cambio de criterio verificado.

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

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 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.
- 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.
- 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 2023 es que se ha completado la migración de cloro gas a hipoclorito de sodio a través de un mix entre tecnologías de aprovisionamiento y de producción *in situ*. De esta manera se busca disminuir el transporte de carga peligrosa por la ciudad, además de optimizar la dosificación.

Materias primas (t), España* - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Materias primas. Reactivos consumidos (t)						
Reactivos ETAP	29.912	5.952	35.864	31.484	7.418	38.902
Reactivos EDAR	45.399	11.037	56.436	46.662	12.115*	58.777
Reactivos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	977	977	n/a	779	779

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

4.3. Economía circular y regenerativa

Agbar promueve 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.

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 y regenerativa 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.

Agbar sitúa la economía circular y regenerativa en el centro de la estrategia y operaciones asegurando la aplicación de sus principios en sus procesos internos y también en la oferta a clientes industriales y municipales. Y lo hace desarrollando soluciones innovadoras e implantando tecnologías orientadas a la optimización en el uso de recursos y la eliminación del concepto *residuo*. Asimismo, promueve las alianzas y el trabajo colaborativo con los demás actores involucrados en la gestión del agua.

Con la aplicación del modelo circular el Grupo avanza hacia la autosuficiencia energética a través de la reducción del consumo energético y generación de energías renovables, la regeneración de agua para su reutilización, así como la valorización de sus 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 y regenerativa ya que es esta la que provee de recursos.

Creación de biofactorías

Agbar lidera la transformación verde de la gestión del saneamiento, cambiando el modelo antiguo de las estaciones depuradoras de aguas residuales hacia el concepto avanzado de las biofactorías. Estas innovadoras instalaciones surgen de aplicar los principios de la economía circular y regenerativa y las tecnologías más avanzadas.

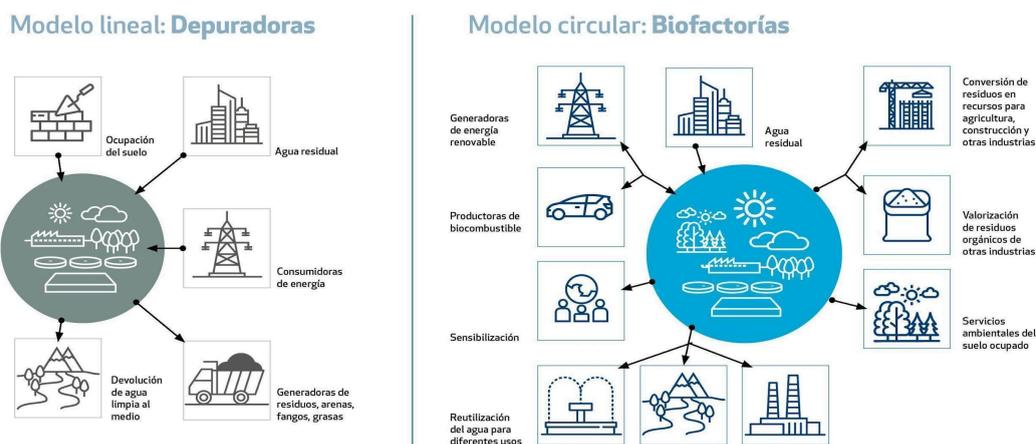
La estrategia del Grupo para transformar las antiguas plantas en biofactorías se fundamenta en varios ejes de acción:

- **Mitigación del cambio climático.** Los procesos de tratamiento del agua necesitan grandes cantidades de energía para poder llevarse a cabo; por ello la autosuficiencia energética es uno de los principales objetivos de las biofactorías. Esto es posible gracias a las inversiones en eficiencia energética de los procesos y equipos, así como la generación de energía renovable (solar, hidráulica, cogeneración con biogás...) que permiten ya en algunas instalaciones ser exportadores netos de energía eléctrica, en lugar de ser consumidores.
- **Protección del agua y adaptación al cambio climático.** Los recursos hídricos son los más afectados por la aceleración del cambio climático, ya sea por el aumento de eventos extremos que provocan inundaciones, o por la ausencia de precipitaciones que generan sequías, especialmente en el clima mediterráneo. Por ello, es necesario generar nuevos recursos hídricos para mejorar la adaptación al cambio climático. Las biofactorías contribuyen enormemente a la resiliencia hídrica gracias a la regeneración de agua, que se destina a diferentes usos como el riego agrícola, el urbano (lo que ayuda a ganar espacios verdes en zonas urbanas y prevenir el efecto isla de calor), la recarga de acuíferos u otros usos adaptados a las realidades locales. Estos tratamientos avanzados también permiten minimizar la contaminación del agua, ya que previenen y eliminan sustancias microcontaminantes o contaminantes emergentes.
- **Transición a la economía circular y regenerativa.** Los procesos de depuración de las aguas residuales no solo necesitan energía, sino que también son consumidores de productos químicos, y generan residuos con grandes oportunidades de valorización. Las biofactorías mejoran la eficiencia en el uso de reactivos y, sobre todo, eliminan el concepto de *residuo*, generando nuevos recursos a partir de la valorización de los fangos (para obtener compost, fertilizantes avanzados u otras sustancias de alto valor añadido), o las arenas para materiales constructivos o relleno de zanjas. Además, son capaces de absorber y gestionar otros residuos orgánicos de industrias cercanas, para aumentar la producción de energía verde.
- **Regenerar biodiversidad.** La protección y regeneración de la biodiversidad en las biofactorías se consigue no solamente asegurando la calidad del efluente vertido al medio, sino también aplicando el concepto de infraestructura verde dentro y fuera de la instalación, y aplicando la gestión ecológica de zonas verdes, que permite una mayor integración en el entorno.
- **Digitalización.** Como palanca transformadora que permite la eficiencia energética y de otros recursos y ayuda a dar robustez, calidad, trazabilidad y transparencia a los servicios.

Las biofactorías pasan a ser, por tanto, instalaciones que se integran y revitalizan el entorno natural, industrial, rural y urbano, generando agua, energía y otros recursos valiosos, y son una pieza clave para la adaptación al cambio climático. En definitiva, las biofactorías representan una solución innovadora y sostenible para un futuro centrado en la regeneración integral de los recursos.

El Grupo Aguas Andinas cuenta con dos biofactorías ubicadas en Santiago de Chile, La Farfana y Mapocho-Trebal, y con el Centro de Gestión Integral de Biosólidos (CGIB) El Rital.

En el Grupo en España los referentes en biofactorías se encuentran actualmente en Granada y Barcelona.



Prevención de residuos

Reciclaje y valorización de residuos

Tanto el Grupo en España como el Grupo Aguas Andinas están comprometidos con el concepto de circularidad y trabajan 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 dedican sus esfuerzos a valorizarlos. En la mayoría de los casos se destinan a agricultura, ya que aportan nutrientes beneficiosos para el suelo.

Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen, en 2023, 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 2023, además del reporte de este tipo de residuos en los sistemas de gestión operativos, se han seguido extendiendo las buenas prácticas en los territorios con mayor volumen de obras y se han comenzado a comprar áridos reciclados en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

En 2023, la compra de árido reciclado ha supuesto un 29,3% de la compra total de árido, que suponen 10 puntos porcentuales más con respecto a 2020. El porcentaje de RCD valorizados en 2023 ha sido de 56,5%, lo que supone un 3,7% más con respecto al año 2022.

Desde 2018, cuando se puso en marcha la División de Reciclaje y Valorización, Agbar ha avanzado en el objetivo de ayudar a industrias y administraciones públicas a crear modelos de economía circular y regenerativa, 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.

El Grupo dispone de una amplia oferta de soluciones circulares:

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

En Chile, el Grupo Aguas Andinas ha avanzado con la implementación del modelo de economía circular y regenerativa 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 cuarto año consecutivo, el Grupo Aguas Andinas no ha enviado residuos orgánicos a vertederos en la región metropolitana.

Residuos (t), España* - Grupo Aguas Andinas

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

España - Grupo Aguas Andinas	2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Residuos (t)			
Valorización material	464.908	309.419	774.327
No peligrosos	464.908	309.389	774.297
Excedentes de la construcción y obras	296.139	228	296.367
Lodos	167.684	307.170	474.854
Basuras ¹ /desbaste	273	83	356
Arenas ²	812	1.908	2.720
Peligrosos	N/D	30	30
Aceites	N/D	30	30
Destino a eliminación	260.460	13.937	274.397

No peligrosos	257.877	13.372	271.249
Lodos	18.340	0	18.340
Excedentes de la construcción y obras	200.074	0	200.074
Arenas ²	14.892	7.496	22.388
Basuras ¹ /desbaste	22.667	5.837	28.504
Disposición final de no peligrosos ³	1.904	–	1.904
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	39	39
Peligrosos	2.583	565	3.148
Grasas procedentes de EDAR ²	2.583	365	2.948
Disposición final de peligrosos	0	200	200

1. *Basuras* corresponde al residuo generado en la captación en plantas potabilizadoras.

2. En el Grupo Aguas Andinas, solo las EDAR Farfana y Trebal-Mapocho reportan arenas a vertedero (la ETAP La Florida reporta arenas valorizadas) y grasas como residuo. Los residuos de las otras EDAR se reportan como desbaste porque almacenan todos los residuos en el mismo contenedor (arena, grasas, desbaste) y no pueden desagregar el reporte. Se comienza a registrar arena en la ETAP Chamisero y la ETAP Padre Hurtado para el año 2022 en la medida que se generan.

3. Corresponde a los fangos salida EDAR - Secado térmico.

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

4.4. Cambio climático y contaminación

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

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2023, las primeras posiciones de riesgos a largo plazo las ocupan los riesgos ambientales y, en concreto, los dos primeros están vinculados a la incapacidad de avanzar en la mitigación y la adaptación al cambio climático. Además se destaca el impacto que el cambio climático está teniendo sobre el agua y su disponibilidad:

- El 10% de la superficie terrestre global ha experimentado cambios extremos (niveles muy altos o muy bajos) en sus ríos.
- Se producen afectaciones en la capacidad de escalar el suministro de agua a través de soluciones como la desalinización.
- El estrés hídrico actúa como multiplicador de escasez de otros recursos clave.
- La productividad agrícola se ve gravemente afectada, divergiendo en intensidad entre diferentes regiones.

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.

En el marco de la lucha por reducir las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero, los acuerdos alcanzados en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2023 (COP28), celebrada en Dubai en diciembre de 2023, señalan el "principio del fin" de la era de los combustibles fósiles al sentar las bases para una transición rápida, justa y equitativa, respaldada por fuertes recortes de las emisiones y un aumento de la financiación.

El Grupo Agbar se alinea con la estrategia de actuación que apuesta por el Green Deal como palanca para la reactivación de la economía, invirtiendo en las transiciones ecológica y digital.

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

A través de su propia estrategia, el Grupo establece diferentes ejes a partir de los que determina 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. Agbar aborda la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos considerando el binomio agua-energía, ya que la planificación y gestión de recursos hídricos debe incorporar el componente energético.

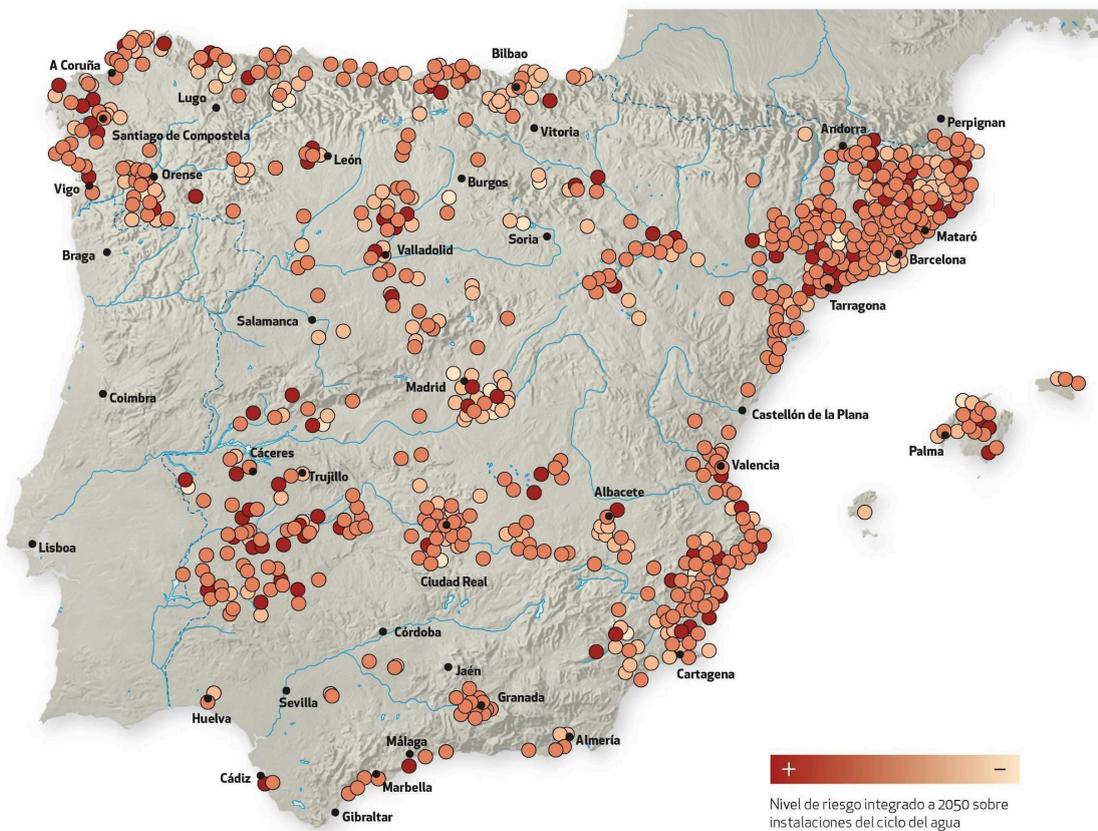
Las tecnologías y soluciones del futuro no solo tienen que satisfacer la demanda de agua, sino que han de hacerlo con el menor consumo energético posible. En este aspecto, los riesgos físicos y de transición asociados al cambio climático se pueden convertir en oportunidades para un uso eficiente de los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

Adaptación al cambio climático

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

Por una parte, 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 2023, Aguas Andinas lanzó públicamente Biociedad, una estrategia con una nueva mirada de futuro para hacer frente a los efectos del cambio climático e impulsar la resiliencia y la seguridad hídrica sostenible en el tiempo, tanto para la ciudad como para sus más de ocho millones de habitantes. La propuesta incluye una batería de soluciones concretas, ordenadas en torno a cinco pilares: nuevas fuentes; resiliencia; mayor aprovechamiento de aguas subterráneas; soluciones basadas en la naturaleza, y uso responsable.

Biociedad contempla inversiones por USD 800 millones hasta el 2030, que se suman a los más de USD 255 millones ya invertidos en planes de resiliencia y modernización de plantas.

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 2023, se experimentó un aumento de emisiones de gases de efecto invernadero totales debido a los siguientes motivos:

- Menor compra de energía con garantía de origen renovable en España (de 88% en 2022 a 51% en 2023).
- Mayores emisiones directas de depuración debido a un mayor volumen de agua tratada y mayor carga orgánica media del agua bruta de entrada a EDAR.

Gases de efecto invernadero, España* - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2022 ²	2023
Inventario de gases efecto invernadero (t CO₂ eq)		
Emisiones directas (Alcance 1)	277.181	304.320
Emisiones indirectas (Alcance 2) ¹	82.847	168.031
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	418.247	383.972
Total	778.275	856.323

1. Método *market-based*.

2. En el caso de España, en el cálculo de la huella de carbono de 2023 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2022.

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

España - Grupo Aguas Andinas	2022	2023
Inventario de gases efecto invernadero(t CO₂ eq)		
Emisiones <i>location based</i> (Alcance 2)	253.772	253.439

El factor de emisión utilizado en el Grupo Aguas Andinas es 0,242. Fuente: Comisión Nacional de Energía (2023) <http://energiaabierta.cl/?s=factor+de+emisi%C3%B3n&t=datasets-estadistica>

El factor de emisión utilizado en el Grupo en España para las emisiones Location based es 0,162. Fuente: CNMC, 2022. Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativo a la energía producida en el año 2022. Anexo: Resultados del etiquetado de electricidad relativos a la energía producida en el año 2022.

Mitigación

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

La estrategia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero tanto en el Grupo en España como en el Grupo Aguas Andinas, se basa principalmente en acciones en la línea de mejorar la eficiencia energética, la generación propia de energía renovable, la compra de energía verde y la movilidad sostenible.

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 estas 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 un incremento en la energía térmica y en la generación de biogás en los motores.

Eficiencia energética

Para disminuir la huella de carbono es preciso reducir el consumo energético, por lo que el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas promueven acciones que mejoran la eficiencia energética de sus activos e instalaciones. El despliegue de un plan de auditorías energéticas permite identificar puntos débiles y planificar acciones de mejora, lo que se traduce en un importante ahorro 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.

Consumo energético (GWh), España* - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2022		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	69	11	80
Gas natural	6	0	6
Diesel instalaciones	1	1	2
Diesel flota ³	49	9	58
Gasolina flota ³	12	1	13
GLP flota ³	1	-	1

Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)¹	312	301	613
Consumo electricidad comprada	1.075	303	1.378
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás²	12	-	12
Solar fotovoltaica	11	-	11
Hidráulica	1	-	1
Eólica	-	-	-
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	21	N/A	21
Energía vendida	14	3	17
Energía térmica vendida	-	-	-
Electricidad vendida de origen renovable	14	3	17
Electricidad vendida de origen no renovable	-	N/A	-
Consumo energético total (GWh)	1.475	612	2.087

España - Grupo Aguas Andinas	2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	80	10	90
Gas natural	6	0	6
Diesel instalaciones	11	0	11
Diesel flota ¹	52	9	61
Gasolina flota ¹	11	1	12
GLP flota ¹	0	-	0
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)²	344	43	387
Consumo electricidad comprada	1.047	303	1.350
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás³	18	-	18
Solar fotovoltaica	17	-	17
Hidráulica	1	-	1
Eólica	0	-	0
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	22	N/A	22
Energía vendida	13	6	19
Energía térmica vendida	0	-	0
Electricidad vendida de origen renovable	13	6	19
Electricidad vendida de origen no renovable	0	N/A	0
Consumo energético total (GWh)	1.498	350	1.848

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

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

3. Factores de conversión de combustibles flota en Grupo en España y Grupo Aguas Andinas para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l

Gasolina: 9,61 kWh/l

GLP: 6,98 kWh/l

* Los datos de SCO no se han consolidado y quedan reportados en anexos.

4.5. Protección de la biodiversidad

Los principales riesgos ambientales a los que debemos hacer frente como sociedad son los efectos del cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Ambos están interrelacionados y tienen consecuencias cada vez más evidentes sobre los ecosistemas acuáticos y la disponibilidad de agua de calidad para las personas.

Como compañía que gestiona un recurso natural básico para la conservación de la biodiversidad, Agbar tiene una responsabilidad que ejerce a través de la excelencia en la gestión operativa del recurso, junto con la integración del criterio de la biodiversidad local en la gestión de instalaciones.

Por otro lado, acompaña a sus clientes en la búsqueda de las soluciones más sostenibles, apostando por las Soluciones basadas en la Naturaleza, en combinación con la innovación tecnológica, para dar una respuesta eficiente a los retos ambientales y sociales.

	España		Grupo Aguas Andinas	
	2022	2023	2022	2023
Plantas de tratamiento (ETAP y EDAR)	793	849	34	34
Plantas de tratamiento en espacios protegidos	105	127	6	6
Plantas de tratamiento prioritarias ¹	–	55	–	–
Plantas de tratamiento/sitios sensibles prioritarios ²	13	13	6	6
Superficie total ocupada	806,33	864,09	–	–
Superficie ocupada dentro de espacios protegidos	84,51	112,16	–	–
Plantas de tratamiento sensibles prioritarias ² con un plan de acción de biodiversidad	5	13	5	5
Avance de los planes de acción de biodiversidad de plantas de tratamiento sensibles prioritarias	–	86%	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ libres de fitosanitarios	–	51	–	–
% plantas de tratamiento prioritarias libres de fitosanitarios	–	93%	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ con más de 1 hectárea de superficie de zona	–	38	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	–	12	–	–
% plantas de tratamiento prioritarias con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	–	32%	–	–
Plantas de tratamiento que tienen un protocolo de actuación frente a especies invasoras	–	819	–	–
Plantas de tratamiento sin especies objetivo de flora invasora	141	676	–	–
Plantas de tratamiento con especies de flora invasora identificadas y mapizadas	457	160	–	–
Plantas de tratamiento con un Plan de Control para la eliminación de EEI	38	48	–	–
Plantas de tratamiento con un Gestor de Especies Invasoras asignado	702	594	–	–

En España, en 2023, Agbar adopta los criterios de Veolia para definir las instalaciones sensibles y prioritarias y utiliza una nueva metodología para desarrollar diagnósticos y planes de acción de biodiversidad. En el caso del Grupo Aguas Andinas se mantienen los mismos criterios y objetivos de biodiversidad del 2022.

1. Para Veolia son plantas de tratamiento prioritarias aquellas que tratan un caudal >100.000 he en EDAR o >60.000 m³/día en ETAP.

2. Para Veolia son plantas de tratamiento sensibles prioritarias aquellas que tratan un caudal >100.000 he en EDAR o >60.000 m³/día en ETAP y de más de 10 ha o que están en espacio protegido (dato fijo de línea base del 2022, inicio aplicación Impact 2023 en Agbar). En Chile, para Aguas Andinas los espacios sensibles son aquellos que se encuentran en

algún lugar en categoría de protección pública o privada, o bien sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo con categorización nacional.

La preservación de la biodiversidad en el día a día de la gestión operativa

Huella ecológica y planes de acción de biodiversidad en espacios prioritarios

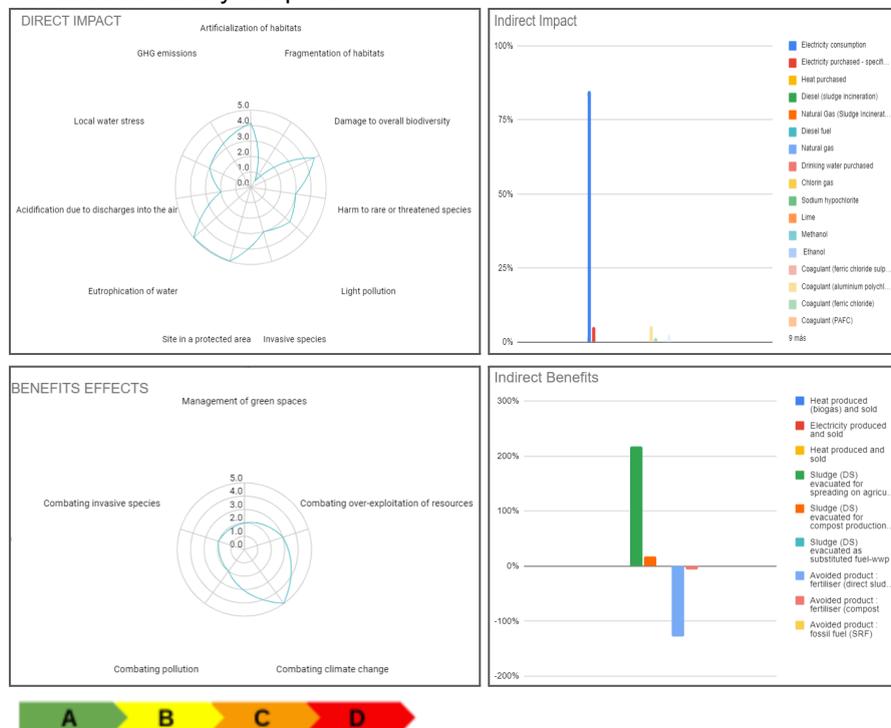
En 2023 se ha adoptado una nueva metodología desarrollada por Veolia para realizar los diagnósticos de biodiversidad y planes de acción. Como novedad, en relación con los diagnósticos que se llevaban a cabo, se realiza una cartografía de los hábitats de la instalación valorando su calidad ecológica y la gestión aplicada. Los resultados de este diagnóstico se muestran como una cuantificación de los impactos directos sobre la biodiversidad y de los beneficios que comporta la gestión aplicada. Por otro lado, se analizan los impactos indirectos derivados de los consumos (de productos químicos, energía, agua y gas) y los beneficios indirectos derivados del reciclaje y reutilización de los residuos y energía generada. A partir de los resultados se obtiene la huella ecológica y se establece un plan de acción con medidas para minimizar los impactos y aumentar los beneficios.

Durante el año 2023 se ha realizado la huella ecológica y planes de acción de 12 plantas de tratamiento de agua definidas como prioritarias sensibles en conservación de la biodiversidad que gestiona Agbar en España. Se ha definido la prioridad en base al caudal tratado, la ubicación en un espacio protegido y la superficie ocupada por la instalación.

86%

de avance global alcanzado de los planes de acción de biodiversidad de las instalaciones prioritarias sensibles.

Direct biodiversity footprint Indirect biodiversity footprint



Biodiversity footprint: C

Ejemplo de resultados gráficos de la huella ecológica

En Chile, alineado con el objetivo de proteger y establecer la biodiversidad de los ecosistemas como medida de adaptación al cambio climático, durante el año 2023 se ha implementado la Política y estrategia de biodiversidad del Grupo Aguas Andinas. Del mismo modo, se ha trabajado para avanzar hacia soluciones basadas en la naturaleza en los sitios prioritarios de Aguas Andinas y en la identificación y evaluación de los servicios ecosistémicos.

Entre las actividades que se mantienen en estos sitios prioritarios destacan:

- **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 alberga varias especies de aves y fauna diversa. Esta laguna ha cumplido un importante rol en la conservación de la avifauna acuática y de mantenimiento de un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la cuenca de Santiago. Durante 2023 se ha proseguido con los estudios y el monitoreo ecosistémico y se ha iniciado la implementación del Plan de gestión y visitas de trabajadores y sus familias a fin de conocer la biodiversidad de La Laguna y su entorno.
- **Cuenca El Canelo (subcuenca de la cuenca del río Maipo).** Es un espacio natural rico en biodiversidad (flora y fauna) donde se halla una fuente de agua potable (Estero El Canelo). En dicha área se trabaja desde 2015 en levantamientos de flora y fauna, con el objetivo de identificar y conocer la riqueza del lugar en materia de biodiversidad y proponer un plan de

protección que tenga en cuenta su vínculo con la calidad del agua del estero. Se mantiene el monitoreo de la cuenca y actividades de mejora de bosque favoreciendo el establecimiento de las especies nativas por encima de las especies invasoras.

- **Parque Natural Aguas de Ramón.** Esta cuenca del frente cordillerano de la Región Metropolitana, con una extensión de 3.600 hectáreas, alberga la rica biodiversidad de la región central de Chile. Durante 2023 se ha mantenido el acuerdo de protección de la cuenca con administradores del parque, quienes realizan una serie de acciones orientadas a la conservación y protección de los recursos naturales. Se ha trabajado en el desarrollo de proyectos con enfoque en las Soluciones basadas en la Naturaleza, como la implementación de zanjas de infiltración, y se ha proseguido con el proyecto educativo.
- **Laguna ambiental Melipilla.** Ubicada en los terrenos de la antigua planta de aguas servidas Melipilla, actualmente no operativa, está compuesta por dos lagunas de aproximadamente 4,3 hectáreas de espejo de agua generada por afloramiento de aguas subterráneas o acumulación natural en años lluviosos. Durante 2023 se han mantenido los estudios realizados en la zona, donde se ha desarrollado un ecosistema importante tanto para aves y mamíferos del sector, que alberga gran cantidad de aves acuáticas como terrestres.
- **Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutil.** Ubicado a 54 km del norte de Santiago, tiene unas 2.000 hectáreas de superficie. La compañía realiza estudios de caracterización ecosistémicos que han aportado información relevante sobre los componentes de una zona de clima mediterráneo semiárido.
- **Tranque La Dehesa.** Durante el año 2023 se ha retomado el monitoreo de biodiversidad de la zona, se ha realizado una reforestación de bosque nativo y se han efectuado visitas de trabajadores al tranque para que conozcan las operaciones, la protección y cuidado del agua y de la biodiversidad de la zona.

El número de instalaciones (ETAP y EDAR) se mantiene en 2023 en 34, de las cuales 6 están en espacios protegidos.

En el Grupo Aguas Andinas los espacios sensibles o protegidos son aquellos que se encuentran en algún lugar en categoría de protección pública o privada, o bien sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo con la categorización nacional.

Implementación de la Carta de espacio verde biodiverso

Desde 2023, el 31,58% de las plantas de tratamiento de agua con una hectárea o más de zona permeable cuentan con un compromiso firmado y un plan de acción para adoptar prácticas ecológicas en la gestión de zonas verdes que preserven el entorno natural y la biodiversidad local.

El Grupo Agbar en España adoptó en 2017 el objetivo de cero fitosanitarios en todas las plantas de tratamiento donde la compañía es responsable de la gestión técnica. Por otro lado, se han impartido cada año formaciones a los responsables del mantenimiento de instalaciones en todo el territorio para fomentar una gestión de zonas verdes que favorezca la biodiversidad. Este año se ha dado un paso más implantando la **Carta de espacio verde biodiverso**, desarrollada con el soporte del Comité Francés de la UICN para Veolia y adaptada para las instalaciones del Grupo en España. Esta carta cuenta con 10 compromisos y un conjunto de acciones en cada compromiso que se calendarizan en un plan de acción y sobre el que se realiza un seguimiento anual.

Control de especies exóticas invasoras (EEI)

Desde el año 2020 se realiza un control de especies de flora invasora en las plantas de tratamiento de agua gestionadas, a través de una herramienta propia desarrollada, el BiObserva STOP-invasoras.

En 2023 se ha desarrollado un nuevo módulo de la herramienta, que facilita el seguimiento de las acciones de control a lo largo de los años. Además, se han añadido tres nuevas especies objetivo al programa: el ricino (*Ricinus communis*), los agrios (*Oxalis pescaprae*) y el mato azul (*Maireana brevifolia*). Con estas, ya son 36 las especies objetivo sobre las que se focaliza el control. Durante 2023 se ha impartido formación para los nuevos gestores de especies invasoras designados.

Entre los objetivos anuales de BiObserva STOP-invasoras, se han focalizado los esfuerzos en las plantas de tratamiento de agua situadas dentro de espacios protegidos (85 instalaciones) de forma que se haya realizado la identificación de EEI, la evaluación del riesgo ambiental y los planes de control y comunicación donde sea necesario.

Píldora formativa en biodiversidad

En línea con la apuesta del Grupo por la formación continua y por divulgar el propósito de la compañía y su desempeño como empresa, a principios de este año se lanzó un programa de formación transversal dirigido a gran parte de la plantilla. Con una duración de una hora, la píldora formativa tiene el objetivo de dar a conocer qué implica el concepto de *biodiversidad* y sus aplicaciones en la actividad de la empresa. A lo largo del año 3.032 personas de la plantilla del Grupo en España han finalizado dicha formación.

Otras formaciones en 2023, que se realizan de forma recurrente para incorporar la cultura de la preservación de la biodiversidad y dotar de los conocimientos necesarios a la plantilla, han sido el curso de “Mantenimiento de zonas verdes para favorecer la biodiversidad”, el “Control de especies exóticas invasoras con BiObserva STOP-invasoras” y los Cafés BiObserva, consistentes en charlas *online* sobre temas de biodiversidad relacionados con el entorno natural de las instalaciones, que tienen lugar cada mes y medio y van dirigidas a los voluntarios y coordinadores del programa BiObserva Voluntariado.

Soluciones basadas en la Naturaleza

Agbar apuesta por las Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) como estrategia de adaptación al cambio climático que permite aumentar la resiliencia y frenar la pérdida de biodiversidad.

Proyecto NATALIE, SbN transformadoras en regiones biogeográficas europeas

En las Islas Canarias se ha iniciado el proyecto NATALIE, financiado por el programa HORIZON de la Comisión Europea y en el que participan Aquatec y Canaragua, dos empresas del Grupo Agbar, además de otras 40 organizaciones repartidas por toda Europa. El objetivo principal del proyecto es desarrollar y testear soluciones basadas en la naturaleza (SbN) para aumentar la resiliencia frente al cambio climático, utilizando el agua como eje transversal, con el foco en la restauración ambiental y la participación social mediante procesos inclusivos y participativos de co-creación y co-diseño. Se identificarán y recopilarán datos territoriales para valorar y proponer una planificación general de las SbN dinámica, robusta y resiliente a nivel municipal y se promoverá la transferencia de conocimiento.

Las empresas de Agbar participarán en la implementación y estudio de tres SbN en Canarias. El primer caso estudiará distintos tipos de drenajes urbanos sostenibles para reducir el riesgo de inundaciones, mejorar la disponibilidad y gestión de los recursos hídricos y favorecer la naturalización del núcleo urbano en La Laguna (Tenerife). El segundo caso estudiará y construirá un sistema de tratamiento natural para dar solución a los problemas de calidad de la charca de Maspalomas (Gran Canaria) que, además de reducir los contaminantes y caudal de las pluviales, contribuirá a la creación de una red de infraestructuras verdes. Por último, el tercer caso implementará un humedal artificial en La Antigua (Fuerteventura) para el tratamiento terciario de las aguas tratadas en una EDAR, seguido de su reutilización en una gavia (infraestructura agrícola tradicional) e infiltración a acuífero, contribuyendo así a la puesta en valor de este elemento de cultivo y captación de recursos hídricos en entornos de escasez.

Además, Aquatec lidera para todo el proyecto NATALIE el grupo de trabajo dedicado al desarrollo de metodologías, modelos y herramientas para la evaluación de la resiliencia de las SbN.

Depuración natural e infiltración al acuífero de agua depurada

Las aguas subterráneas constituyen la única fuente de abastecimiento para muchos municipios. Uno de los mayores riesgos a los que hacen frente es la sobreexplotación causada por la extracción, a través de pozos y otros sistemas, de más agua de la que puede recargarse mediante el ciclo natural.

Otro impacto importante derivado de la falta de lluvias es la pérdida de biodiversidad en los ecosistemas acuáticos vinculados a los acuíferos. Los cambios en la calidad del agua, por la concentración de contaminantes, también pueden agravar los problemas ambientales asociados a la escasez hídrica.

En este sentido, Comaigua (compañía del Grupo Agbar), está testeando una Solución basada en la Naturaleza para recargar el acuífero con agua tratada en la EDAR de Cambrils. Se trata del proyecto LIFE REMAR, cofinanciado por la Unión Europea y en el que colaboran el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, la Universitat Politècnica de Catalunya, el Centre National de la Recherche Scientifique y Mejoras Energéticas.

Esta iniciativa está poniendo a prueba una innovadora tecnología de gestión de recarga de acuíferos, llamada Managed Aquifer Recharge (MAR), concretamente con el sistema de tratamiento suelo-acuífero con capas reactivas. Después de su depuración, una parte del agua tratada en la EDAR de Cambrils se conduce hacia dos balsas que infiltran el agua en el acuífero para su regeneración, siguiendo un proceso natural. Dos capas reactivas situadas en el fondo de cada una de las balsas y la vegetación plantada dentro de las mismas actúan como filtros naturales y favorecen la eliminación de contaminantes y la creación de un hábitat. Se lleva a cabo el seguimiento de la calidad del agua con sensores multiparamétricos, instalados en distintas partes del proceso y se analizan contaminantes emergentes, así como parámetros químicos y microbiológicos convencionales.

Primer parque inundable, inteligente y sostenible de Granada

EMASAGRA ha colaborado con el Ayuntamiento de Granada para la presentación de un proyecto de parque inundable inteligente y sostenible, un espacio gestionado por la compañía que sumará zonas recreativas, de ocio y un gran lago, con un total de más de 37.000 metros cuadrados. El proyecto permitirá aportar una solución verde a la problemática de la evacuación del agua de lluvia de la zona norte y oeste de Granada. El agua se recogerá en esa zona y se reutilizará tanto para nutrir el lago y regar el parque y otros espacios verdes nuevos que se van a generar en la ciudad,

como para recargar el acuífero de la Vega, del área metropolitana. Asimismo generará nuevos hábitats de especies avícolas. El proyecto incluye también la creación de otros tres espacios verdes que completarán el Anillo Verde de Granada.

El proyecto tiene una subvención de 3,2 millones de euros, otorgada por la Fundación Biodiversidad que proviene de los fondos Next Generation. En 2023 se ha licitado el proyecto de construcción y está prevista su finalización en diciembre de 2025.

Restauración de ecosistemas acuáticos

Recuperación de los humedales de Molins de Rei con agua regenerada

Aigües de Barcelona colabora con el Área Metropolitana de Barcelona y el Ayuntamiento de Molins de Rei en un proyecto que busca recuperar la biodiversidad de unos antiguos humedales, actualmente secos, mediante la alimentación con agua regenerada que provendrá de la EDAR de Sant Feliu de Llobregat, gestionada por Aigües de Barcelona, donde se tratan las aguas residuales de los municipios próximos. Actualmente, Aigües de Barcelona está realizando el estudio hidrológico del acuífero para conocer el impacto de la utilización de agua regenerada.

5. SOCIEDAD

Contexto y retos. Sociedad

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

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

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

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

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

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

Políticas

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

Certificaciones

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

5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

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

Agbar tiene como objetivo contribuir positivamente en los territorios en los que opera yendo más allá de un servicio excelente y de la garantía de acceso al agua. Por ello, impulsa iniciativas destinadas a promover el desarrollo socioeconómico de los municipios, el bienestar de sus habitantes y el cuidado de su entorno natural, desde una perspectiva de proximidad y de escucha activa de las necesidades del entorno. Durante el 2023, la contribución de Agbar con las comunidades locales de los municipios donde presta servicio ha sido de 9,3 M€, en más de **1.300** iniciativas. Estas acciones se implementan a través de sus operadoras directamente o en colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entidades sociales u organismos públicos con un mismo objetivo: construir un mundo mejor, más justo y más sostenible.

Esta contribución es especialmente importante si consideramos que el contexto actual se encuentra marcado por importantes **desafíos económicos, educativos y laborales**, con datos que reflejan una cronificación preocupante de la pobreza. En España, más de 12 millones de personas se enfrentan al riesgo de la exclusión social, lo que equivale a una de cada cuatro personas, y cerca de 600.000 hogares no tienen ningún ingreso. La **vulnerabilidad** se extiende especialmente a los niños y niñas: casi uno de cada tres está en riesgo de pobreza o exclusión. Esta situación se ve, además, agravada por la creciente dificultad a la que se enfrentan los hogares para llegar a fin de mes, una situación que afecta a casi la mitad de la población española.

Ante esta situación, en el marco de su contribución a la comunidad, Agbar **pone especial énfasis en el despliegue de programas propios de acción social con foco en tres ejes**: la generación de oportunidades educativas, la mejora de la empleabilidad y la creación de comunidades sostenibles.

- **La generación de oportunidades educativas:** Agbar se compromete a proporcionar oportunidades formativas a lo largo de las diferentes etapas de la vida y a fomentar vocaciones verdes, relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo así al desarrollo del talento futuro. Estas iniciativas permiten a las personas participantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente, y mejorar sus perspectivas laborales.
- **La mejora de la empleabilidad:** Agbar contribuye a la mejora de la ocupación y la empleabilidad, como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social. Para lograrlo, implementa programas innovadores y colaborativos con agentes

locales, enfocados en el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Estos programas ponen un foco especial en acompañar y empoderar a personas beneficiarias de bonificaciones del agua para que puedan mejorar su situación, así como en la formación ocupacional vinculada al empleo verde.

- **La creación de comunidades sostenibles:** Agbar contribuye a la creación de comunidades capacitadas y empoderadas para promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos. Esto incluye programas y campañas que fomentan el conocimiento del ciclo integral del agua y la sostenibilidad en todas las edades, con un énfasis especial en la etapa escolar.

Así, como parte integral de su actividad, Agbar actúa como **motor de transformación social** con la puesta en marcha de programas de acción social propios y transformadores, con un impacto directo en las personas, que priorizan las situaciones de vulnerabilidad y destacan además por su enfoque transversal, buscando multiplicar el impacto social positivo de la empresa en todas sus áreas, incluyendo la contratación de personas, la relación con los clientes o la gestión de los recursos.

Además de los programas propios, Agbar **colabora con entidades sociales y ambientales** para desarrollar proyectos que contribuyan a los tres ejes de su estrategia de acción social. Estas entidades son aliadas clave para amplificar el impacto social con un enfoque local, gracias a su conocimiento experto, su proximidad a los desafíos sociales y su capacidad para incidir directamente en la vida de las personas. La colaboración con estas entidades complementa y potencia la voluntad de Agbar de contribuir a la transformación social.

1. La generación de oportunidades educativas

La generación de oportunidades educativas y el impulso de vocaciones verdes es un eje fundamental del compromiso de Agbar con la comunidad, que revierte además en la propia empresa, al impulsar el talento del futuro.

Las distintas iniciativas propuestas permiten a los estudiantes acceder a una formación de calidad, desarrollar habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente y potenciar su futura inserción laboral, sin olvidar las situaciones de vulnerabilidad.

La Escuela del Agua

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

Las nuevas competencias son el foco de la estrategia de la Escuela del Agua, puesto que son claves para promover el talento y fomentar el empleo de calidad en el contexto de la transición verde.

2. La mejora de la empleabilidad

Agbar contribuye a la ocupación y la mejora de la empleabilidad, como palanca fundamental para la mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social, a través de acciones integradas que promueven el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Se efectúa a través de programas transformadores, innovadores y en colaboración con otros agentes locales para así multiplicar el impacto final.

Los objetivos son:

- Contribuir a la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad, vía reinserción en el sistema educativo o la inserción en el mercado laboral.
- Valorar el talento emergente de estas formaciones para cubrir posiciones internas.

Se incide especialmente en dos ejes:

- Mejora de la empleabilidad de personas acogidas a alguna bonificación del agua, mediante programas de capacitación, orientación y acompañamiento al mercado de trabajo.
- Formación ocupacional vinculada al empleo verde para personas en situación de vulnerabilidad.

3. Comunidades sostenibles

Agbar, consciente de su papel como actor clave en el sector del agua, se esfuerza por fomentar una cultura de responsabilidad ambiental y sostenibilidad. Para lograrlo, Agbar desarrolla programas educativos y campañas que buscan aumentar la conciencia sobre la importancia del agua.

La educación de la comunidad escolar es básica para la creación de generaciones futuras conscientes y comprometidas con la protección del planeta. Agbar desarrolla material didáctico y actividades lúdicas que permiten a los estudiantes comprender la importancia del agua como recurso vital, así como aprender sobre su ciclo natural, consumo responsable y los retos de la gestión sostenible.

Estos programas educativos van más allá del aula, extendiéndose a toda la comunidad. Agbar organiza actividades, involucrando a niños, jóvenes y adultos en la causa del agua y el medio ambiente. Además, Agbar colabora estrechamente con entidades y administraciones locales para llevar a cabo campañas de sensibilización sobre la importancia de preservar y proteger los recursos hídricos y promover prácticas sostenibles en el uso del agua.

Valor compartido desde el punto de vista social y ambiental

El Grupo Aguas Andinas aplica un modelo de relación basado en el concepto de valor compartido desde el punto de vista social y ambiental. Gracias a este modelo ha podido atender tempranamente los problemas que afectan a sus públicos de interés y reforzar su capital reputacional.

El modelo tradicional se centra en vínculos puntuales para gestionar los compromisos mínimos que la compañía ha adquirido en los procesos de calificación ambiental; en cambio, la Subgerencia de Sostenibilidad desarrolla un modelo proactivo, estableciendo nuevas formas de relacionarse, que se extiende más allá de las aprobaciones ambientales. De esta manera, busca generar contactos en terreno, canales de recepción de consultas e instancias de diálogo en ausencia de conflictos, para conocer a las comunidades donde opera y entender y resolver conjuntamente los problemas.

En este modelo se incorpora, como uno de los ejes, la relación con autoridades, lo que viene a plantear una nueva forma de hacer y ser parte del proceso sociopolítico actual. El principal grupo de interés lo constituyen las autoridades locales de las 49 comunas concesionadas, las y los delegados presidenciales y el gobernador regional, con quienes se busca fomentar las relaciones de confianza. El objetivo es generar una ventanilla única de comunicación, visibilizando la disposición y colaboración de la compañía en la búsqueda de soluciones a diversas problemáticas del territorio y socializando la estrategia de adaptación al cambio climático del Grupo Aguas Andinas.

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

Invertir en la comunidad

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas valoran la acción social como una inversión. Por ello, fomentan la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Cuentan con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde las empresas del Grupo en España y desde el Grupo Aguas Andinas –y dentro de su compromiso social y de concienciación– se llevan a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad. A través de la metodología LBG (London Benchmark Group) puede medirse su inversión en acción social.

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

España

Más de 870.000 personas beneficiadas (557.000 en 2022). Más de 1.500 entidades beneficiarias (unas 1.500 en 2022).

9,3 M€ invertidos en acciones sociales (8,6 M€ en 2022) de los cuales más de 4 M€ (más de 2 M€ en 2022) se destinan a acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas.

4,8 M€ de inversión en patrocinios (5,8 M€ en 2022).

El Grupo Aguas Andinas dispone de un presupuesto anual para inversiones sociales, que deben responder a criterios y requisitos preestablecidos, como estar vinculadas a la esfera de actividad de la compañía o a sus aportaciones a la sostenibilidad. En 2023 los principales ámbitos de inversión han sido:

- Capacitación de mujeres en gasfitería para conformar una red de gasfiteras
- Fondos concursables en diversas comunas
- Fondos de arranques
- Visitas guiadas a establecimientos del Grupo
- Condonaciones de deudas

El total de la inversión social del Grupo Aguas Andinas en 2023 ha sido de 0,9 M€ (0,6 M€ en 2022).

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

Grupo Aguas Andinas

0,9 M€ invertidos en la comunidad (0,6 M€ en 2022). Excluye condonación de deudas.

21.575 personas beneficiadas (73.309 en 2022) y 133 organizaciones beneficiarias (158 en 2022).

0,15 M€ (0,15 M€ en 2022) en concepto de donaciones.

La inversión en patrocinios ha sido de 0,11 M€ (0,12 M€ en 2022).

London Benchmarking Group es la metodología aplicada en 2023 para la medición de la inversión social.

5.2. Subcontratación y proveedores

Nuestra cadena de valor

Las alianzas en nuestra cadena de valor

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

Prácticamente la totalidad del volumen de compra se concentra en torno a 7.029 proveedores (Grupo en España y Grupo Aguas Andinas), con un gasto asociado de alrededor de unos 1.124 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 72% de proveedores de servicios (75% en 2022) y 28% de bienes/productos (25% en 2022).

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

En el **ámbito de España**, la compra se concentra en torno a 5.200 proveedores, con un gasto asociado de unos 711 millones de euros (673 millones en 2022). Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 76% de proveedores de servicios y 24% de bienes/ productos.

En el **ámbito del Grupo Aguas Andinas**, la compra se concentra en cerca de 1.829 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de 413 millones de euros (352 millones en 2022). Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que ofrecen. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 65% de proveedores de servicios y 35% de bienes/ productos.

La actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social. En la política de compras del Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas se establecen pautas básicas de actuación para que la actividad profesional de compras se desarrolle correctamente, de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la Estructura Ética y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo.

La política de compras es de obligado cumplimiento para todos los centros de actividad, empleados y sociedades del Grupo que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.

En España, la mayoría de los proveedores estratégicos con los que se trabaja (alrededor de un 97,84%) están ubicados en **España**, un 1,91% en el resto de **Europa**, y un 0,25% **fuera de Europa**. En el ámbito de España, se consideran **estratégicos** aquellos proveedores con alto impacto en el negocio con el que se establece la estrategia de compra y relaciones a medio y/o largo plazo. Su selección recae sobre la estrategia del *category manager* y de la Dirección de Compras, dando un alto grado de selección y considerando aspectos como el importe facturado, discontinuidad en caso de fallo en su continuidad de negocio u otros.

En el Grupo Aguas Andinas, la mayoría de los proveedores con los que se trabaja (alrededor de un 98%) están ubicados en el país.

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

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

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

España - Grupo Aguas Andinas

- 28% de proveedores de bienes/productos
- 72% de proveedores de servicios

Selección equitativa

El Grupo en España apuesta por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándose en un registro de proveedores que le asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos, cada año más ambicioso, en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo.

Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, se trabaja con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular y regenerativa.

Los criterios de sostenibilidad solicitados a los proveedores están recogidos en un cuestionario específico "Score de ESG", integrado en el registro de proveedores del Grupo. Consta de tres grandes bloques: gobierno de la organización, aspectos sociales y comunidad, y aspectos medioambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score de ESG. Durante 2023, la Comunidad Repro de Achilles, de la cual forma parte Agbar, ha lanzado una iniciativa denominada Desarrollo de Proveedor con el objeto de mejorar el ESG de los proveedores.

El Grupo en España dispone de la herramienta Coordinaqua para la gestión de la coordinación de actividades empresariales (CAE), mientras que para el control de la calidad de proveedores se utiliza la herramienta integral MyAchilles.

Criterios de sostenibilidad contenidos en plataforma Achilles para la homologación y evaluación de proveedores

En el Grupo en España, el porcentaje de volumen de compra de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2023 asciende al 89,09% (90,34% en 2022).

En el Grupo Aguas Andinas, el porcentaje de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2023 es del 100%.

En el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, el 92% del volumen de compra corresponde a proveedores estratégicos con criterios de sostenibilidad (93% en 2022).

En términos contractuales y legales, desde el Grupo en España se asegura también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2023, el 74,52% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual (75,60 en 2022).

El Grupo Aguas Andinas extiende el compromiso con el desarrollo sostenible a toda la cadena de valor, buscando desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con su decálogo de proveedores. Es un imperativo que todos sus proveedores compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen tanto en las bases de licitación como en sus contratos, donde se incluyen cláusulas relacionadas con gestión ambiental, *compliance*, eficiencia energética y derechos humanos e igualdad de género. En 2023 el 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene cobertura contractual.

Además, la selección y evaluación de productos o servicios que utilicen energía y que impacten significativamente en el desempeño energético de la compañía se aborda en la declaración de política energética y la cláusula de eficiencia energética indicada en las bases de licitación desde el segundo semestre de 2023. Además durante el primer semestre del 2023 se implementó la gestión de retención de pagos por incumplimiento en aspectos críticos de seguridad y salud ocupacional. Esta gestión tiene alcance a los servicios y suministro que apliquen y tengan contrato.

El Grupo Aguas Andinas, en el marco del Reglamento de Control de Empresas Contratistas y subcontratistas, durante el último trimestre del 2022 incorporó un formulario de resumen ambiental, exigible para determinar si existen tareas críticas ambientales presentes en el servicio que se va a ejecutar, que deben ser declaradas y generan nuevos requerimientos asociados a temáticas

ambientales. El seguimiento del cumplimiento se gestiona en la plataforma de gestión documental de Seguridad Salud Ocupacional, denominada Plataforma SQ.

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

Cláusulas de Desarrollo Sostenible incluidas en los contratos con los diferentes proveedores

En 2023, el volumen de compra a proveedores estratégicos del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas con contratos que incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible es del 81% (82% en 2022).

Durante el año 2023 el Grupo Aguas Andinas ha desarrollado ámbitos de gestión, con el objetivo de ir avanzando en la implementación de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

Comunicación: *newsletter* a proveedores, que se gestiona desde el año 2021 con el objetivo de generar un canal de comunicación directo entre Gerencia de Compras y los proveedores en ámbitos de compras, *compliance*, medio ambiente, igualdad de género, continuidad del negocio, seguridad de la información y sostenibilidad, entre otros.

Implementación SAP Ariba módulo proveedores: durante el último trimestre del 2023, la Gerencia de Compras implementó el módulo de proveedores (SLP) de la Plataforma Tecnológica SAP Ariba, completando la migración de la gestión proveedores junto a los módulos de licitaciones y contratos. (estos últimos módulos ya implementados durante el año 2020). Con esta solución se mejora y optimiza la relación con los principales socios comerciales en el proceso de compra. Los beneficios del módulo serán los siguientes:

- Modelo de datos de proveedores en la nube, con una sincronización bidireccional entre ERP y SAP Ariba.
- Actualizaciones en tiempo real para la creación y/o cambio de datos de proveedores.
- Calificación, evaluación y segmentación de proveedores.

Este módulo comenzó su implementación durante el último trimestre del 2023 e iniciará la operación durante el primer semestre de 2024.

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

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

Promoción de la compra social y local

En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas la compra a pymes supone aproximadamente el 38% del volumen de compra (39% en 2022).

Actualmente la compra a pymes en España supone aproximadamente el 50,83% del volumen de compra (47,16% en 2022) y en el Grupo Aguas Andinas, el 17% (24% en 2022).

En España, en 2023 se han destinado más de 1,5 M€ a compras a empresas con valor social (1,6 M€ en 2022).

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

El Grupo en España dispone de la herramienta *InsightView*, que proporciona información de sus proveedores, tanto del riesgo de solvencia como de los principales parámetros de las empresas, lo que permite conocer, entre otros, qué parte de sus proveedores son considerados pymes.

Subcontratación y proveedores

Las políticas y compromisos

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

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

Medioambientales

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

Sociales

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

Gobernanza

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

Económicos

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

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

- Cumplimiento de la legalidad vigente.
- Relaciones de las empresas basadas en todo momento en los criterios de integridad, de confidencialidad, de honestidad y de transparencia.
- Actuación con los proveedores orientada preferentemente a largo plazo y cumplimiento de los compromisos adquiridos, permitiendo la trazabilidad del proceso de compra.
- Para la selección de proveedores se aplicarán los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplicarán criterios de sostenibilidad y se priorizará a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia.
- En el momento de la evaluación, se tendrá en cuenta a los proveedores con una función social y/o que tengan una mayor proximidad geográfica a las actividades del Grupo.
- Los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio...), con el mínimo impacto ambiental y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores/as.
- La contratación de bienes, productos y servicios se ajustará en todo momento a los criterios de necesidad, idoneidad y austeridad.
- Las condiciones generales de los contratos deberán recoger claramente el compromiso de los proveedores de respetar y actuar según los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético y la política de desarrollo sostenible del Grupo.

Se está desarrollando un proyecto para valorar en cada categoría de compra qué aspectos hay que considerar en su desempeño social, medioambiental y de gobernanza. El objetivo de este proyecto es asignar en próximas licitaciones puntuaciones en materia de ESG.

El Grupo Aguas Andinas, consciente de la importancia de promover relaciones justas y responsables con sus proveedores, basadas en el cumplimiento de sus estándares corporativos de gestión, establece una política de compras con los objetivos siguientes:

- Establecer y difundir el compromiso del Grupo en la relación con los proveedores en la gestión de compras.
- Promover entre los proveedores el cumplimiento de estándares o criterios de sostenibilidad, relacionados con los derechos humanos, la salud y seguridad laboral de sus trabajadores/as, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético, particularmente con la cultura ética corporativa y el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad de género y conciliación que promueve el Grupo Aguas Andinas, a través de distintas políticas y procedimientos.
- Establecer los criterios que regularán los procesos de compras a fin de mantener con los proveedores una relación comercial justa, de largo plazo y de mutuo beneficio, garantizando la transparencia y altos estándares de calidad en la entrega y prestación de bienes y servicios.

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

- Comportamiento íntegro y manejo de conflictos de interés.
- Fomento del ejercicio empresarial sostenible. Promover que los proveedores cumplan con la legislación, políticas, normas y procedimientos de la compañía.
- Igualdad de oportunidades y transparencia.
- Evaluación y reconocimiento de proveedores.

- Pago a proveedores. Pagar oportunamente a los proveedores de acuerdo a las condiciones pactadas en los respectivos contratos.

La gestión de proveedores

En el Grupo se utiliza la plataforma Achilles para la homologación y evaluación de proveedores. Los proveedores que tienen un mayor impacto en la cadena de valor deben aportar una serie de documentos y completar algunos cuestionarios, lo que contribuye a mitigar el riesgo a nivel global y propicia la creación de cadenas de suministro trazables, más seguras, sostenibles y con un mejor desempeño.

En 2023 se ha implementado la herramienta MyAchilles, que incluye nuevas funcionalidades respecto a las que tenía la antigua plataforma. Entre ellas destacan una nueva interfaz, un módulo de Business Intelligence, un nuevo sistema que permite lanzar solicitudes de información a proveedores y un sistema de invitaciones por el que el mismo cliente puede invitar a los proveedores que desee.

Esto permite disponer de mayor y mejor información en el análisis de proveedores, lo cual aporta beneficios a la Comunidad Repro, proporcionando mayor valor añadido a los servicios de Achilles y captando cada vez a más potenciales proveedores.

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

Supervisión, auditoría y desarrollo de proveedores

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

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

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

- Registro de proveedores Repro Global Scoring, que evalúa al proveedor anualmente, según los criterios establecidos por el Grupo en España (estar al corriente del pago de la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, riesgo comercial, *score* de sostenibilidad y aportar documentación sobre certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 o equivalente ISO 45001) y certificado de responsabilidad civil. Los resultados obtenidos de los proveedores estratégicos silver son:
 - El 70,34% de los registrados ha obtenido una nota superior a 50 puntos.
 - El 98,33% de los evaluados ha obtenido un *scoring* específico de ESG. La clasificación ha sido: 1,69% A+, 38,98% A, 29,66% B, 18,64% C y 11,02% D.
 - La evaluación de *compliance* la han realizado el 97,5%, con las siguientes calificaciones de riesgo: 3,42% A-bajo, 35,04% B-medio, 53,85% C-alto y 7,69% D-muy alto.

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

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

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

- Auditorías. Las auditorías consisten en un proceso de validación de la información clave del proveedor en sus instalaciones, junto con una revisión de su documentación y entrevistas con personal clave (Verify-Auditoría) de las áreas de recursos técnicos, recursos humanos, calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y ESG (verificación del *scoring* Environment-Social-Governance). Asimismo se ha definido un nuevo modelo con un cuestionario de auditoría reforzando las evidencias vinculadas a aspectos de ESG. Los resultados se comparten con el resto de *utilities* que integran el comité Repro, de modo que el resto de los socios puede beneficiarse de esta información y generar un ecosistema que impulse la cultura de la buena praxis.

En cuanto a resultados, se han realizado auditorías a 39 proveedores en España y 39 monitoreos en el Grupo Aguas Andinas (44 en España y 39 en Grupo Aguas Andinas en 2022). En España, se han identificado 8 no conformidades mayores repartidas entre 5 proveedores y 86 no conformidades menores, repartidas entre 28 proveedores. Asimismo hay que destacar que se han evidenciado 283 puntos positivos (365 en 2022).

Se ha aprobado un nuevo modelo de auditoría, con el que se refuerza el carácter ESG. El procedimiento busca proporcionar un nuevo formato que se adecue a la *due diligence* europea.

- Desarrollo de proveedores. Durante el Q3 de 2023, se ha impulsado una iniciativa de sesiones de desarrollo de proveedores, en las que los proveedores comunes entre varios clientes, por ejemplo Agbar y otro cliente, y que tengan un desempeño más pobre en ESG, sean seleccionados como proveedores para mejorar su desempeño. Achilles les ofrece un servicio de consultoría ESG en el que se identifican los puntos más débiles de su puntuación ESG y se define un plan de acción para su mejora.

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

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

La gran mayoría de estos criterios están considerados en los procesos de licitaciones utilizados para la adquisición de bienes y/o servicios.

En las bases de licitación se consideran, además, cláusulas respecto al Sistema de Gestión Anticorrupción, el modelo de prevención de delitos (LEY N° 20.393) y la política de derechos humanos. Bajo la gestión del Sistema de Gestión Anticorrupción se realiza la debida diligencia a todo nuevo proveedor mediante la plataforma de consulta Gesintel.

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

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

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

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

En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente al año 2023, se han monitoreado 39 proveedores y se ha obtenido una tasa de respuesta del 93%. La metodología, aplicada de forma remota, fue un cuestionario en el cual se recopilaba evidencia por cada ámbito de gestión y cuyo resultado de logro promedio fue de un 71,7% (61,9% en 2022).

El universo de los proveedores críticos corresponde al 34% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2023 (30% en 2022). Debido a la realización de la evaluación anual y el monitoreo de proveedores críticos, no se considera la necesidad de realizar auditoría a sus proveedores.

Junto a la Subgerencia de Sostenibilidad, la Gerencia de Compras ha comenzado a desarrollar una iniciativa, para implementar durante el año 2024, para evaluar la factibilidad de selección de proveedores con criterios de sostenibilidad (ESG), aplicable en primera instancia a un universo de proveedores establecidos, los cuales pueden ser proveedores críticos y proveedores que presten servicios en ámbitos sociales y medio ambiente.

5.3. Clientes

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, la línea de actuación de Calidad de las Aguas se orienta a 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.

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

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



Análisis de control operacional

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



Caracterización del agua

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

Análisis en continuo

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

El Grupo en España apuesta por la filosofía de gestión preventiva y por este motivo dispone, desde 2019, de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo de manera anticipada con las exigencias recogidas en el RD 902/2018. Del mismo modo, desde 2020, está inmerso en un plan que, sobre la base de los borradores previos al texto definitivo del Real Decreto 3/2023, contempla la elaboración de planes sanitarios (PSA) en todas las zonas de abastecimiento antes del 1 de enero de 2025. Actualmente el 40% de los planes sanitarios del Grupo se encuentran finalizados y un 27% adicional se halla 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 una economía circular y regenerativa, 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	2022	2023
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	99,66%	99,69%

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	2022	2023
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	99,45%	99,50%

Acceso al agua

Con unos 9,4 millones de clientes en España y en el Grupo Aguas Andinas, durante 2023 se ha mantenido el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y esto se ha conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que se garantiza el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

En momentos de escasez hídrica, se han implementado y fortalecido fuentes alternativas de agua, como el agua reutilizada y proveniente de la desalinización, con el objetivo de garantizar un suministro adecuado en medio de la sequía. Estas fuentes han sido fundamentales para mitigar los efectos de la escasez y asegurar el abastecimiento a la población, y han demostrado ser soluciones eficientes y sostenibles para enfrentar los desafíos hídricos de la región.

Además de mantener la continuidad del servicio, se ha puesto énfasis en garantizar la potabilización, distribución, saneamiento y depuración del agua. También se ha promovido la inclusión de nuevos canales de atención al cliente y se han adaptado los procedimientos para satisfacer las nuevas realidades. La omnicanalidad en la atención al cliente es un hecho distintivo del Grupo, que pone a disposición de los clientes distintos canales de atención, de manera que pueda atender a todos los tipos de usuarios de hoy en día y brindar la mejor respuesta que necesite el cliente atendiendo a las necesidades y particularidades de cada uno de ellos.



Satisfacción del cliente

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

En España, el estudio de satisfacción, llevado a cabo a través de un organismo independiente, y que cuenta con una muestra de 12.121 encuestas (12.728 en 2022), confirma que se mantienen altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,75 (7,63 en 2022), mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y fidelizar la compañía, y alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores globales.

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

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

Excelencia en el servicio

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En el Grupo en España estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando *in situ* en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. En el Grupo en España se han recibido 123.394 reclamaciones técnicas o comerciales (112.381 reclamaciones en 2022)*, de las que se han resuelto el 97,2%, (100% en 2022).

* Las reclamaciones de 2022 han sido recalculadas incluyendo las reclamaciones técnicas recibidas de Aguas de Barcelona. El valor publicado en 2022 fue de 68.511 reclamaciones.

En España*

Porcentaje de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2023 (correspondientes a quejas-reclamaciones): 1,73% de los clientes (1,62% en 2022).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 95,62% (97,74% en 2022).

* Las reclamaciones de 2022 han sido recalculadas incluyendo las reclamaciones técnicas recibidas de Aguas de Barcelona. El valor publicado en 2022 fue de 68.511 reclamaciones.

En el Grupo Aguas Andinas

Porcentaje de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2023 (correspondientes a quejas-reclamaciones): 13,03% de los clientes (13% en 2022).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 82,18%, (93% en 2022).

Reclamaciones, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas		2022*	2023
Reclamaciones abiertas en el año en curso	Reclamaciones técnicas o comerciales registradas	397.704	423.911
Reclamaciones comerciales cerradas en el año en el plazo estipulado	Reclamaciones técnicas o comerciales cerradas en el plazo estipulado para el nivel de servicio	328.230	364.954

* Las reclamaciones de 2022 han sido recalculadas incluyendo las reclamaciones técnicas recibidas de Aguas de Barcelona. El valor publicado en 2022 fue de 68.511 reclamaciones.

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

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, desde el Grupo en España se ha implantado en la organización la figura del Customer Counsel, cuya actuación mediadora se basa en los principios de objetividad y equidad. Esta oficina analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua, con el objetivo de lograr acuerdos entre las partes, generando así confianza a través de la mediación.

En el Grupo Aguas Andinas, su homóloga es la Defensoría del Cliente, encargada de promover la mediación entre el cliente y la empresa con la misión de defender y proteger los derechos de los clientes en sus relaciones con cualquiera de las empresas del Grupo. Tanto el Customer Counsel como la Defensoría del Cliente son figuras independientes de las áreas de gestión del Grupo, y velan por la objetividad en la mediación y la toma de decisiones, así como por la transparencia y confidencialidad en su gestión.

Las resoluciones de ambas figuras son vinculantes para el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, y voluntarias para los clientes. Además de la resolución de conflictos, estas oficinas formulan recomendaciones a las organizaciones para la mejora en la calidad del servicio.

La oficina del Customer Counsel, establecida en España desde el año 2011, y la Defensoría del Cliente en el Grupo Aguas Andinas, establecida en 2017, han desempeñado un papel crucial en la defensa y protección de los derechos de las personas en sus interacciones con las empresas del Grupo Agbar.

El Customer Counsel ha atendido un total de 3.854 casos en España en sus 12 años de funcionamiento, con un promedio del 78,5% de los casos resueltos en consenso con el cliente. Por su parte, la Defensoría del Cliente ha atendido alrededor de 2.800 casos en sus 7 años de desempeño.

En los últimos 5 años, en España se ha atendido el 30% del total de casos, con 1.175 casos atendidos y el 93% de ellos resueltos en consenso con el cliente.

Todos estos datos demuestran la efectividad y el compromiso del Customer Counsel y la Defensoría del Cliente en la búsqueda de soluciones satisfactorias para todas las partes involucradas.

En definitiva, tanto el Customer Counsel como la Defensoría del Cliente promueven una relación fluida con sus grupos públicos y privados dedicados a la defensa de los derechos de los consumidores. Establecen acuerdos de colaboración con estos grupos, fortaleciendo así los lazos entre la empresa y la comunidad, y garantizando un enfoque proactivo hacia la protección de los derechos del consumidor y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

España

219 casos atendidos por el Customer Counsel (254 casos en 2022).
92% de los casos con acuerdo consensuado.

Grupo Aguas Andinas

514 casos atendidos por la Defensoría del Cliente (430 en 2022¹).

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

5.4. Información financiera

Magnitudes económico-financieras

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

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

Beneficios, país por país (miles de euros)

	2022	2023
Perú	1.529	(532)
Colombia	3.251	401
México	(3.859)	4.501
España	(12.829)	13.463
Holanda	-	-
Paraguay	(155)	(158)
Panamá	-	980
Chile	12.234	29.737
Total	171	48.391

Contribución fiscal (miles de euros)

	2022	2023
Total	23.165	54.453

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

Subvenciones (miles de euros)

	2022	2023
Total	16.977	13.645

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

Detalle del conjunto de sociedades que forman el Grupo Agbar (AGBAR, S.L.U. y sociedades participadas). El conjunto de sociedades incluidas dentro del perímetro del EINF quedan listadas en la página 4 de este documento. Estas, cubren el 98% del importe neto de la cifra de negocio del Grupo Agbar y agrupan el 94% de la plantilla media consolidada.

Detalle de sociedades integradas globalmente

España

Agbar Agriculture S.A.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.
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.
Anagua, Companyia d'Aigües de l'Alt Penedès i l'Anoia, S.A., Societat Unipersonal
Aqua Business Software, S.A.U.
Aqua Security, S.A.U.
Aqualogy Solutions, S.A.U.
Aquambiente, Circular Economy Solutions, S.L.U.
Aquambiente Servicios para el Sector del Agua, S. A. U.
Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
Aquaourense, Sociedade Provincial de Augas e Medio Ambiente, S.A.
Aqara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.
Aqarbe, S.A.U.
Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.
Aqona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.
Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.
Canaragua Concesiones, S.A.U.
Canaragua Medioambiente, S.A.U.
Canat Recursos, S.A.
Cassa Aigües i Depuració, S.L.U.
Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.
CETaqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada
Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.
Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.
Compañía de Abastecimiento de Aguas Potables de la Manga del Mar Menor, 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.U.
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
Serveis de L'Aigua, S.A.
Smart Horizon, S.L.U.
Socade Informática, S.L.U.
Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.
SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.
Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.
Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.

Internacional

Aguas Andinas, S.A.
Aguas Cordillera, S.A.
Aguas del Maipo, S.A.
Aguas Manquehue, S.A.
Análisis Ambientales, S.A.
Aquaoccidente S.A. E.S.P
Biofactoría Andina, SpA.
Consorcio Aqualogy
Consorcio Empresa Depuradora de Aguas La Enlozada
Consorcio WAS Lima
Corporación Chilena de Investigación del Agua
Eco-Riles, S.A.
Gestión y Servicios, S.A.
Holding Solutions Perú S.A.C.
Interagbar de Colombia, S.A.S
Inversiones Aguas Metropolitanas, S.A.
Soluciones Ambientales Sostenibles en Agua y Tecnología, S.A. de C.V.
Suez Paraguay S.A.
Veolia Advanced Solutions Chile Limitada
Veolia Consulting Colombia SAS ESP

Veolia Inversiones Aguas del Gran Santiago, Ltda.
Veolia Inversiones Andina, S.A.
Veolia Soluciones Medioambientales Chile, S.A.
Water Advanced Solutions Perú SAC

Detalle de sociedades integradas proporcionalmente

Internacional

Airtificial Intelligence Structures S.A., Sucursal en Perú
Consortio LAC
Consortio Río Mala
Consortio Stal Rimac
Consortio Supervisor Pachacutec

Detalle de sociedades integradas aplicando el método de la participación

España

AgriWater, S.L.U.
Aguas de Benahavís, S.A.
Aguas de Cieza, S.A.
Aguas de Jumilla, S.A.
Aguas de Lorca, S.A.
Aguas de Montilla, S.A.
Aguas de Puertollano, S.L.
Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.
Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM)
Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)
Aigües Colomenques, S.L.
Aigües de Cullera, S.A.
Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.
Aigües d'Osona, S.A.
Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.
Aigües Municipals de Paterna, S.A.
Besaya Nueva Energía, S.L.
Bluephage, S.L.
Comaigua, S.L.
Createch Solutions, S.L.
Createch Drinking Water Solutions, S.L.
Depuradores d'Osona, S.L.
Drenatges Urbans del Besòs, S.L.
E.D.A.R. Cádiz-San Fernando, A.I.E.
Eco-Neteges Especials, S.A.
Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.
Empresa Mixta Aigües de l'Horta, S.A.
Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L.
Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)
Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)

Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUASA)
Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)
Gestió Aigua Calella, S.L.
Girona, S.A.
Seinon Solutions, S.L.
Sermubeniél, S.A.
Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.
Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.
Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.
Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.
Sorea-Rubatec-Amsa A.I.E.
Teidagua, S.A.

Internacional

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

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

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

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información general		
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio	GRI 2-1 GRI 2-6	5-8
Organización y estructura	GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	7-8
Mercados de operación	GRI 2-1 GRI 2-6	3-4
Estrategia		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-23	11-15
Tendencias		
Principales factores y tendencias	GRI 3-3	9-11
Perfil del Informe		
Marco de reporting utilizado	Estándares GRI	3-4
Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	20-24
Medio ambiente		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	69
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	70-71
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	71-73
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	17-19
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	71
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	71-72
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental GRI 3-3	72
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	72, 80-82
Economía circular y regenerativa		

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 306-2	76-80
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo Agbar	N/A
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 3-3 GRI 303-3 GRI 303-1 GRI 303-4	72-75
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 GRI 301-1	75-76
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	85-86
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	84-85
Uso de energías renovables	GRI 302-1	85-86
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	83-84
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	81-82
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 3-3	80-81
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 GRI 304-3	87-93
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 3-3 GRI 304-2	87-93
Cuestiones sociales y de personal		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	35-36
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	35
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	37
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	38
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	39-41
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	38
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	43-44
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	42-43
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	44-45
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	46-47
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	67
Organización del trabajo		

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	45-46
Número de horas de absentismo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	56
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 GRI 401-2	47-49
Salud y seguridad		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6	49-55
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9	54-55
Enfermedades profesionales	GRI 403-10	52-54
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	GRI 3-3	57-58
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 2-30	57-58
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 3-3 GRI 403-4	52-53
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 2-29	51
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	58-60
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	60
Accesibilidad, igualdad y diversidad		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 3-3	60-62
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	62-63
Planes de igualdad	GRI 3-3 GRI 2-23	63
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	31, 47-48
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	62
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	63-64
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 2-23	31, 61-66
Ética y transparencia		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	25-26
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	25
Derechos humanos		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 2-26 GRI 3-3	29-33
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	26-27
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	30
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 3-3 GRI 2-23	31-32

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 3-3 GRI 2-23	31
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 3-3 GRI 409-1	31
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3 GRI 408-1	31
Anticorrupción		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	33-34
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	27, 34
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	34,99
Sociedad		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	94-95
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	94
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	95-96
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 LBG	95-96
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 3-3 GRI 2-29	95-97
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28 GRI 3-3	34,99
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6 GRI 2-24	99-108
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	101-104
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 3-3 Criterio Interno	105-108
Clientes		
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	GRI 3-3	108-110
Sistemas de reclamación	GRI 2-16 GRI 2-25	112-113
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25 Criterio Interno	112-113
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4 Criterios contables	114
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	114
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Criterios contables	114

ANEXO III. SOCIEDAD AIGÜES DE BARCELONA, SERVICIOS DE CANALIZACIÓN Y OBRAS, S.L.

En 2023 se incorporó al Grupo la sociedad Aigües de Barcelona, Servicios de Canalización y Obras, S.L. (de ahora en adelante, SCO). Se trata de una sociedad de nueva creación, constituida en noviembre del 2022, que comenzó su actividad el 1 de marzo de 2023, al amparo del contrato de “mantenimiento y conservación de acometidas y canalizaciones, y construcción de acometidas, canalizaciones e instalaciones de la red de agua potable” en el ámbito del servicio que presta Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestión del Ciclo Integral del Agua, S.A.

Algunos de los datos cuantitativos reportados en el presente EINF no han podido consolidarse con el resto de sociedades por lo que, en los casos que no haya sido posible, quedarán publicados de manera independiente en el presente apartado de Anexos. Cuando no se indica lo contrario, los datos referidos al Grupo en España incluyen la información de la sociedad SCO.

Remuneraciones

Brecha salarial global

2023						
Media de salario anual	Mujer	Salario medio mujer	Hombre	Salario medio hombre	Total general	Brecha salarial
Media total anual	17	40.025,31 €	252	39.700,33 €	39.720,25 €	-1%

Brecha salarial según la edad

2023						
Media de retribuciones según edad	Mujer	Salario medio mujer	Hombre	Salario medio hombre	Total general	Brecha salarial
Menos de 30 años	2	35.004,87 €	17	33.579,99 €	33.725,25 €	-4%
Entre 30 y 50 años	10	40.128,56 €	165	38.888,35 €	38.961,83 €	-3%
Más de 50 años	4	42.134,98 €	71	43.097,33 €	43.043,74 €	2%

Brecha salarial según la clasificación profesional

2023						
Media de retribuciones según clasificación profesional	Mujer	Salario medio mujer	Hombre	Salario medio hombre	Total general	Brecha salarial
Dirección y mandos	2	70.487,54 €	7	100.843,98 €	95.094,19€	30%
Personal técnico	9	41.539,04 €	20	47.568,48 €	45.662,87€	13%
Personal administrativo	6	29.893,25 €	11	34.071,62 €	32.596,27 €	12%
Personal operario	0	-	214	37.419,16 €	37.419,16 €	-

SCO cuenta con un Administrador Único, que no percibe ninguna retribución como consejero.

El salario medio de las mujeres directivas es de 70.487,54 € y el de los hombres directivos, de 117.580,9 €.

Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Consumo de principales materias primas por peso y volumen		
Actividades de construcción	Unidades	2023
Acero (fundición) en conducciones	t	1.411,65
Plástico en conducciones y otros	t	122,01
Otros aceros	t	162,50
Mezcla bituminosa	t	3.090,88
Hormigón	m ³	5.043,00
Morteros y hormigón seco	t	7.035,75
Áridos	t	2.769,58
Árido reciclado	t	24.723,18

Residuos (t), España (sociedad SCO)

Residuos no peligrosos (kg)	Método de eliminación (2023)		
	Reutilización	Valorización	Vertedero
Residuos de construcción y demolición	0	75.851.380	4.513.570
Papel y cartón	0	3.440	0
Plásticos	0	3.240	0
Restos biodegradables	0	1.580	0
Banales y resto	0	0	326.439
Total	0	75.859.640	4.840.009

Residuos peligrosos (kg)	2023
Material absorbente contaminante	36
Pilas y baterías	583
Amianto	120.900
Aceites usados	121
Envases contaminados	14
Residuos barniz y pintura	8
Tóner de impresoras	13
Recipientes con gases a presión	15
Filtros de aceite	11
Desecho equipos electrónicos	280
Voluminosos y mobiliario	9.400
Total	131.381

Uso sostenible de los recursos, España (sociedad SCO)

Consumo de energía	2023
Consumo total de energía eléctrica	320.750 kWh
Consumo de gas natural (vehículos GNC)	207.662,02 kWh
Consumo de gasoil/gasolina	1.855.992,59 kWh
Total	2.384.404,61 kWh

Energía eléctrica producida por fuentes renovables (kWh)	2023
Placas solares fotovoltaicas (media 1.290,58 h/año)	95.709,19

Consumo de agua (m³)	2023
Consumo total de agua	1.790,00

Flota de vehículos	2023		
	Diesel	Eléctrico /GNC	Total
Camiones	7	2	9
Furgones	20	27	47
Maquinaria de excavación y carga	9	0	9
Vehículos ligeros	0	1	1

Huella de carbono

Gases de efecto invernadero, España (sociedad SCO)

Huella de carbono (t CO ₂)	
Emisiones alcance 1	497,77
Emisiones alcance 2 (método <i>market-based</i>)	87,24
Emisiones alcance 3 - categoría 1	18.250,55
Emisiones alcance 3 - categoría 5	246,66
Total	19.082,22