

# Memoria Agbar

# 2023

El valor  
del impacto  
positivo



Agbar

# El valor del impacto positivo



**Manuel Cermerón Romero**  
Director general de Agbar

2-22

## La gestión del agua ante la escasez hídrica

Un año más, el cambio climático –con las consiguientes sequías y fenómenos extremos– se ha erigido como uno de los retos primordiales para nuestra actividad. En el actual contexto de creciente escasez hídrica urge actuar de forma decidida y colaborativa para avanzar en la gestión sostenible de los recursos hídricos, con el objetivo de preservar el agua y garantizar su disponibilidad en el futuro.

En Agbar contamos con la tecnología y el conocimiento para dar respuesta al desafío de la escasez hídrica. Y trabajamos sobre la base de tres ejes de acción para una gestión sostenible de los recursos: actuar desde el conocimiento experto, la capacidad de gestión y la innovación tecnológica; aumentar la inversión en infraestructuras para mejorar la sostenibilidad, e incrementar la gobernanza con la planificación hidrológica que permita anticiparnos a episodios de sequía.

**El modelo empresarial de Agbar se basa en la excelencia operativa, la innovación, la sostenibilidad, las alianzas y la acción social. Un modelo que busca aportar valor para toda la sociedad.**

## IA y sostenibilidad

La innovación y la tecnología juegan un papel fundamental en la sostenibilidad del ciclo del agua y en la adaptación a sus diferentes usos urbano, industrial y agrícola. En los últimos años ha cobrado gran protagonismo la inteligencia artificial que, junto con la digitalización, favorece un modelo de operación inteligente, en tiempo real, y permite anticipar situaciones críticas así como eventos meteorológicos extremos.

**El futuro pasa por compartir conocimiento, impulsar la innovación permanente y la sostenibilidad en todas nuestras acciones, con el papel necesario de la colaboración público-privada.**

## Alianzas para avanzar

Las alianzas y colaboraciones entre agentes públicos y privados son esenciales para construir un modelo territorial más sostenible, inclusivo y resiliente, en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En Agbar gozamos de un fuerte arraigo local y de proximidad con nuestros grupos de interés. Es fundamental promover el diálogo y la corresponsabilidad público-privada en la gestión de los recursos para garantizar un futuro sostenible para las generaciones venideras.

**Solo desde la cooperación entre los sectores público y privado para realizar las inversiones necesarias podremos afrontar la situación actual y reforzar la resiliencia de nuestros territorios ante el estrés hídrico.**

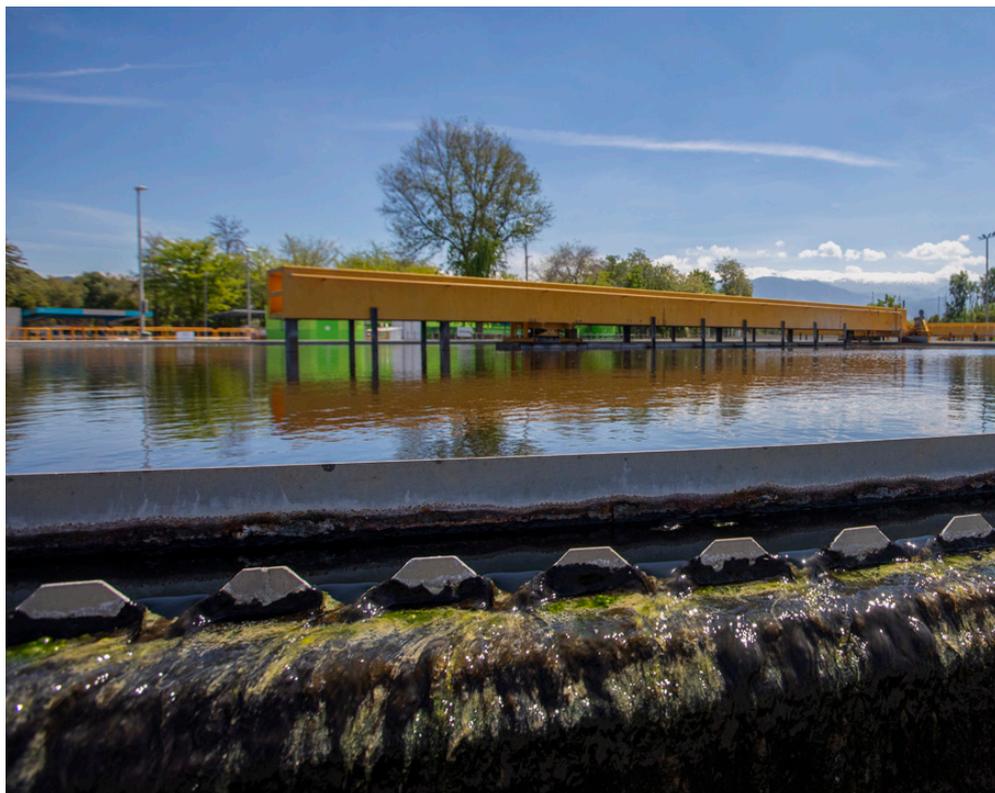
## Acción social

En un momento crítico para el futuro del planeta, las empresas tenemos un deber social, impulsando una estrategia empresarial que coloque a las personas en el centro de las decisiones. En este sentido, es importante concretar acciones y proyectos locales relevantes junto a entidades y asociaciones del tercer sector para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, especialmente aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

**Es fundamental contar con un propósito como guía para las organizaciones: en el caso de Agbar, mejorar el futuro de las personas gestionando el agua y los recursos naturales de forma sostenible.**

Por nuestra parte, desde Agbar –en el marco del grupo Veolia–, seguiremos concretando soluciones para contribuir a la transformación ecológica y lograr nuestros objetivos gracias a un desempeño centrado en cada uno de los pilares fundamentales de la compañía: sostenibilidad, acción social, innovación, digitalización, desarrollo del talento y económico-financiero. Y lo haremos posible gracias a la profesionalidad, compromiso y dedicación de todas las personas que forman parte de nuestra compañía.

“ Debemos situar el agua como un eje estratégico en la agenda de nuestro país y seguir incrementando la gobernanza con la planificación hidrológica a largo plazo. ”



# Somos Agbar



*Grupo Veolia en el EINF 2023 de Agbar (en adelante, Veolia, el Grupo, el Grupo Veolia).*

*Grupo Agbar en el EINF 2023 de Agbar (en adelante, Agbar), actividad desarrollada por las ramas española y chilena del Grupo Veolia.*

*Agbar en España, actividad desarrollada por Agbar en el ámbito geográfico de España.*

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

2-1; 2-6

La actividad de Agbar ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad. Ha formado parte importante de los cambios sociales del siglo XIX, como la higiene pública, y del siglo XX, como el desarrollo urbano. Actualmente Agbar quiere ser agente del cambio hacia la nueva revolución circular y colaborativa, con un ambicioso propósito: la transformación ecológica.

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

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

Presencia de Agbar en el mundo



157

años de experiencia.



Unos 1.100

municipios servidos en España.



Unos 21,5 M de personas servidas en abastecimiento.



13.798 personas trabajadoras.



9,4 M de clientes servidos.



883 plantas de tratamiento.

España	Chile
13,5 M	8 M

España	Chile
11.665	2.133

España	Chile
7,1 M	2,3 M

España	Chile
849	34

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

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

actividad: gestión del ciclo integral del agua, servicios medioambientales (laboratorios de calidad, soluciones digitales y consultoría medioambiental), regadío y agricultura, y todo ello a través de soluciones innovadoras y tecnológicamente avanzadas basadas en la eficiencia, la economía circular y las bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.

En 2023 se ha incorporado a Agbar la sociedad Aigües de Barcelona, Servicios de Canalización

y Obras, S.L. (SCO), sociedad constituida en noviembre de 2022 y que comenzó su actividad en 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.

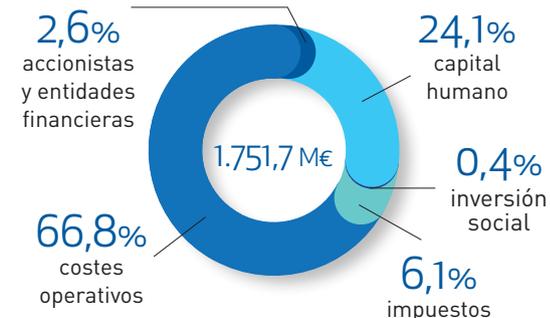
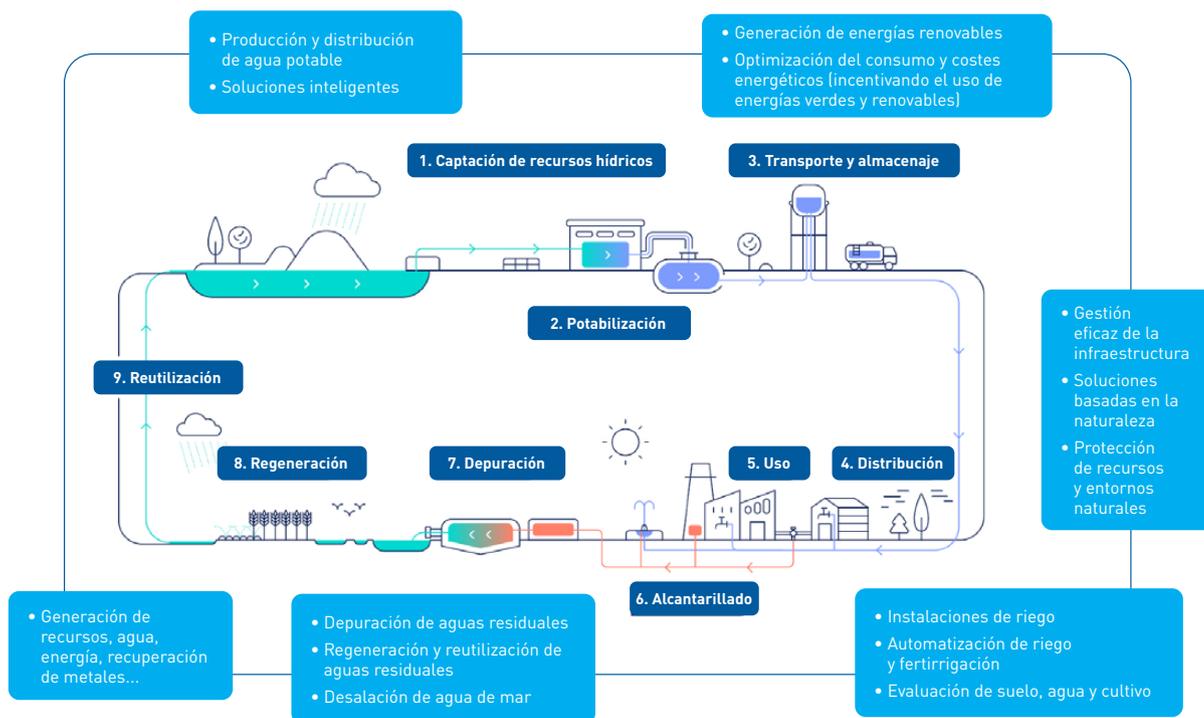


Valor económico distribuido:

1.751,7 M€

de valor compartido.

España



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



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

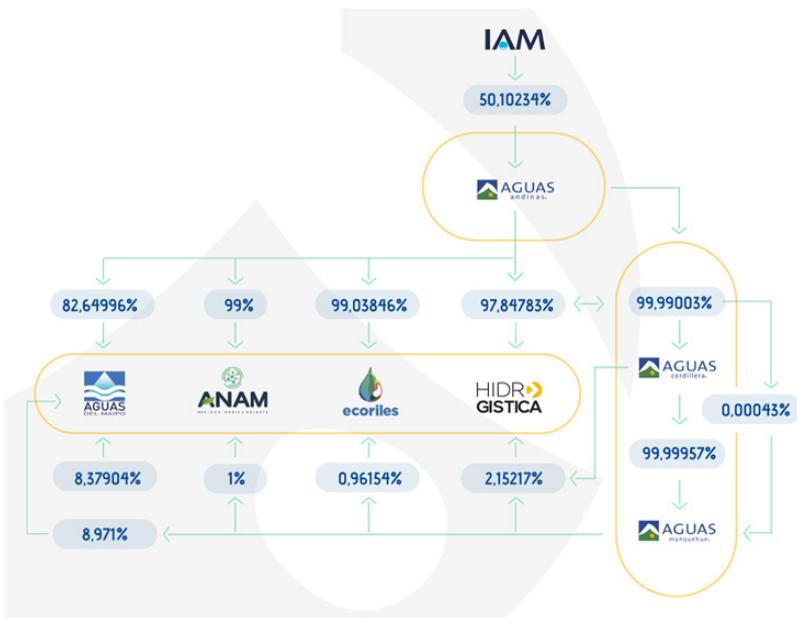
2-1; 2-2; 2-6

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

**ANEXOS**

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

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



Infografía extraída del Reporte Integrado de Aguas Andinas.



# Nuestra hoja de ruta



# Nuevos desafíos

El cambio climático, los cambios demográficos, la tecnología y la geopolítica son las “fuerzas estructurales” que están erosionando la estabilidad mundial. 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

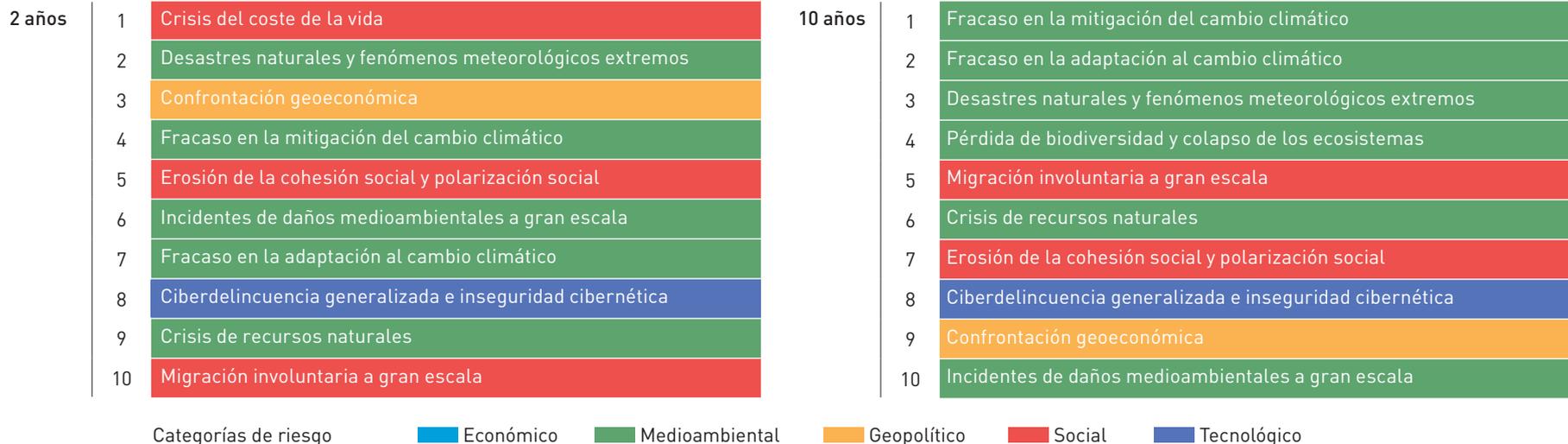
sobregiro de los recursos planetarios sigue cada año teniendo una fecha más temprana, y se habla ya de la sexta extinción masiva de especies, provocada por causas antropogénicas. Esto evidencia que las estrategias de sostenibilidad globales, marcadas por el acuerdo de París de 2015, o los conceptos de 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 del Foro Económico Mundial 2023 destaca que los efectos socioeconómicos derivados de la guerra de Ucrania figuran entre las principales preocupaciones actuales. Sin embargo, a largo

plazo, el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas constituyen las principales amenazas a nivel mundial. Nueve de los diez principales riesgos aparecen tanto en el corto como en el largo plazo. En definitiva, mientras los efectos inmediatos de la guerra dominan el panorama actual, las amenazas ambientales siguen siendo las más críticas para el futuro del planeta.

## Los diez riesgos más severos a nivel global



Infografía original: World Economic Forum Global Risks Perception Survey 2023.

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 sobre 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 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.
- El 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 nuestra 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 nuestros grupos de interés.
- 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.



## ENVIRONMENTAL

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



## SOCIAL

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



## GOVERNANCE

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

# Nuestra respuesta: seguir el paso del agua

## 2-22

En 2023 ha finalizado el plan estratégico Impact de Veolia. La compañía ha logrado resultados muy positivos debido a su posición como empresa líder en la transformación ecológica 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 solo dos años.

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

Desde Agbar trabajamos para dar respuesta a los desafíos presentes y de futuro que, dentro

de nuestro ámbito de actividad, afectan a la sociedad y al planeta. Aportamos nuestro conocimiento y experiencia para proporcionar el recurso del agua cumpliendo con los parámetros que marca el consenso internacional a través de la Agenda 2030; pero, además, lo hacemos conscientes de nuestro papel como agentes de cambio hacia la transformación ecológica y la cohesión social en España. Por ello, ponemos en marcha una nueva cultura en la gestión responsable del agua que ejercerá un impacto positivo no solo en el medio ambiente sino también en la sociedad.

Así, más allá de la excelencia en el cumplimiento de nuestra misión –proporcionar agua y saneamiento de calidad–, apostamos por una visión global de futuro, basada en la economía circular, reforzando nuestra capacidad de resiliencia y nuestro compromiso con el planeta y con las personas.

Para alcanzar nuestro objetivo, basamos nuestra estrategia en dos pilares: la capacidad de adaptación y la cultura regenerativa. Consideramos fundamental potenciar la

capacidad de adaptación al cambio climático para minimizar sus efectos, lo cual solo será posible en alianza con todos los grupos de interés. A partir de ahí, defendemos la cultura regenerativa para promover un cambio de paradigma en la relación entre empresa e impacto, según el que la actividad humana no tiene por qué dejar una huella de destrucción sino que puede contribuir a restablecer el equilibrio del planeta y, por tanto, dar paso a nuevas oportunidades.

Al crear valor de manera sostenible y responsable, considerando no solo el aspecto financiero, sino también los ámbitos social y natural, lograremos generar un impacto positivo sobre todos nuestros grupos de interés.

**La capacidad de adaptación y una cultura regenerativa marcan nuestra estrategia de actuación transversal, que abarca desde el entorno natural al ámbito financiero, poniendo siempre a las personas en primer lugar.**

## RECONOCIDOS POR...

### Veolia España, una de las mejores 'Sustainability Actions 2023'

En el marco de la tercera edición de Sustainability Day, una jornada organizada por la revista CompromisoRSE, Veolia España ha sido reconocida como una de las mejores "Sustainability Actions 2023" en la categoría Empresas. En concreto, se ha reconocido su impulso del propósito "Actuar para la transformación ecológica", así como el compromiso de sus empleados y empleadas como promotores de la sostenibilidad, a través de la iniciativa "Resourcers con Propósito".



“Desde Agbar aportamos nuestro conocimiento y experiencia para contribuir de manera tangible a los retos planteados a través del nuevo plan estratégico GreenUp. Proporcionamos soluciones y actuamos como agentes de cambio hacia la transformación ecológica y la cohesión social. En definitiva, generamos un impacto positivo en los territorios en los que estamos presentes.”

Narcís Berberana  
Chief Strategist Officer

# Trabajar por la salud del planeta

Nuestra estrategia abarca iniciativas y soluciones de adaptación y regeneración. Trabajamos 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.

**Apostamos 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 nuestras ciudades y ecosistemas.**

# Garantizar la salud de las personas

Incorporamos 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. Por ello utilizamos 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.

**Mantenemos 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 de la compañía, permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes.**

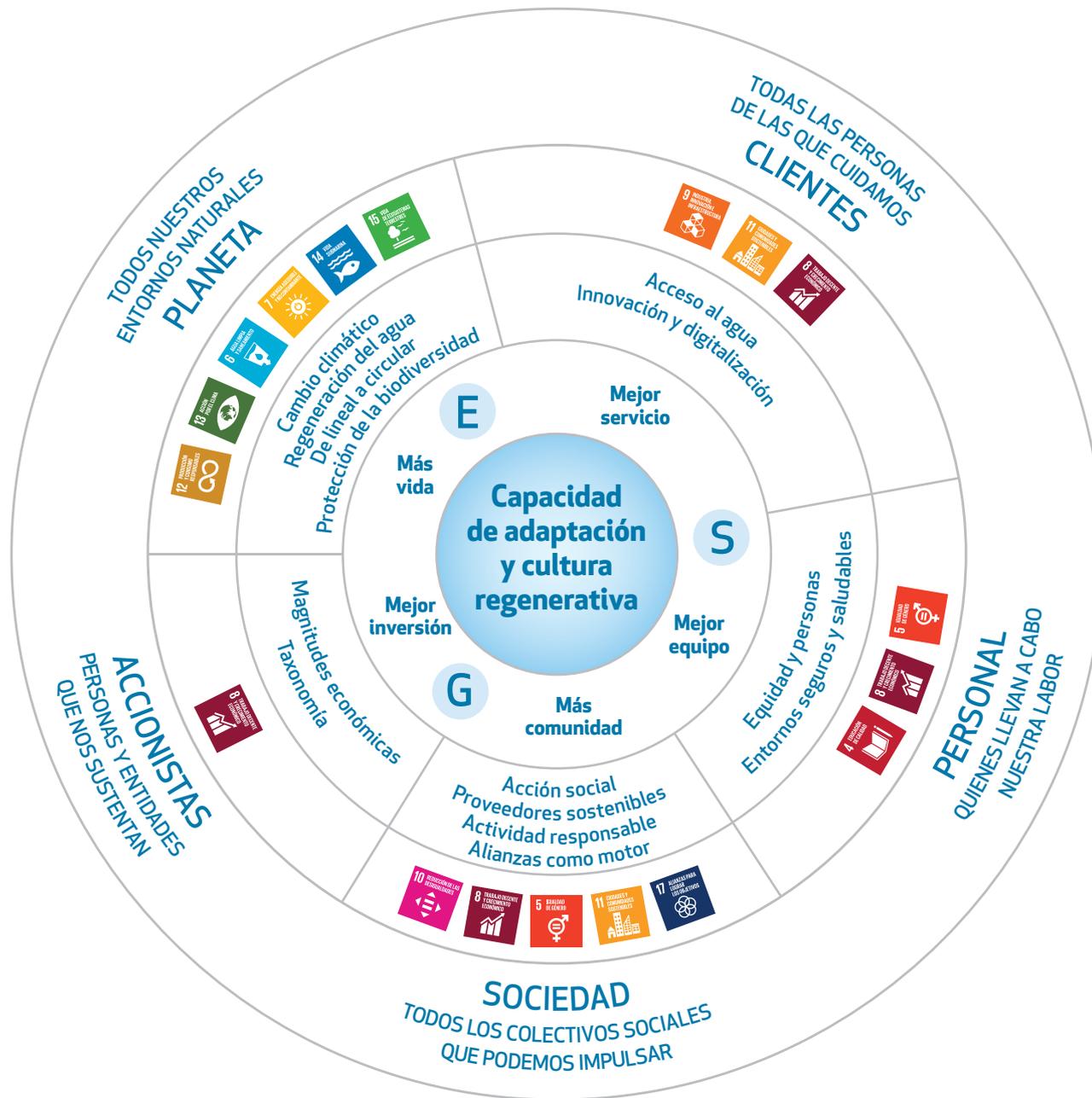
**A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía, movilizamos a las partes implicadas para abordar la transición ecológica, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y regenerativa, y la innovación, de forma resiliente, para anticiparnos a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



**“En Veolia asumimos, a través del GreenUp, el reto de acelerar la transición ecológica para atender la creciente demanda global de descarbonización, regeneración y prevención de la contaminación. De esta manera, actuamos como catalizador de la transición en ciudades e industrias.”**

**Dulcinea Meijide**  
Directora de Sostenibilidad

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



En **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.

### Alineamiento de la estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



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

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 las ciudades donde opera, 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 y para cada uno de los siete pilares estratégicos de la compañía 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.



**ANEXOS**

- Gestión ambiental

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

# Actividad responsable



# Modelo de gobernanza

## 2-9; 2-14

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

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

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

de la Junta General de Accionistas, tal como ocurre en el resto de las sociedades. También la gestión que realiza el órgano de administración se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra en los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio.



# Organización de Agbar

Agbar es referente en el desarrollo de soluciones y servicios medioambientales, tanto para clientes públicos como privados, liderando e impulsando su estrategia en materia de desarrollo sostenible, compromiso social y reconstrucción verde en todas las geografías donde opera.

Además, Agbar integra las capacidades, conocimientos (*know-*

*how*), tecnología y experiencia necesarios para acompañar a las operadoras locales en la aportación de valor en su actividad a la ciudadanía. La transformación de las operaciones y la experiencia del cliente a través del desarrollo de soluciones digitales, innovadoras y sostenibles son también palancas clave de la excelencia de los servicios prestados.

Por todo ello, Agbar actúa como motor de transformación y, como tal, integra servicios y funciones que permiten potenciar la innovación, sinergias y eficiencias en las mismas, con foco en la generación de valor en los distintos ámbitos geográficos.



- Personas y organización
- Económico - Financiero
- Jurídico
- Comunicación y Marketing
- Sistemas de la información
- Ingeniería y Tecnología

- Innovación
- Clientes
- Compras
- Logística
- Infraestructuras
- Global Knowledge Champion of Operational transformation

- Global Strategy Office
- Acción social
- Seguridad
- Seguridad y Salud Laboral y Sistemas de Gestión

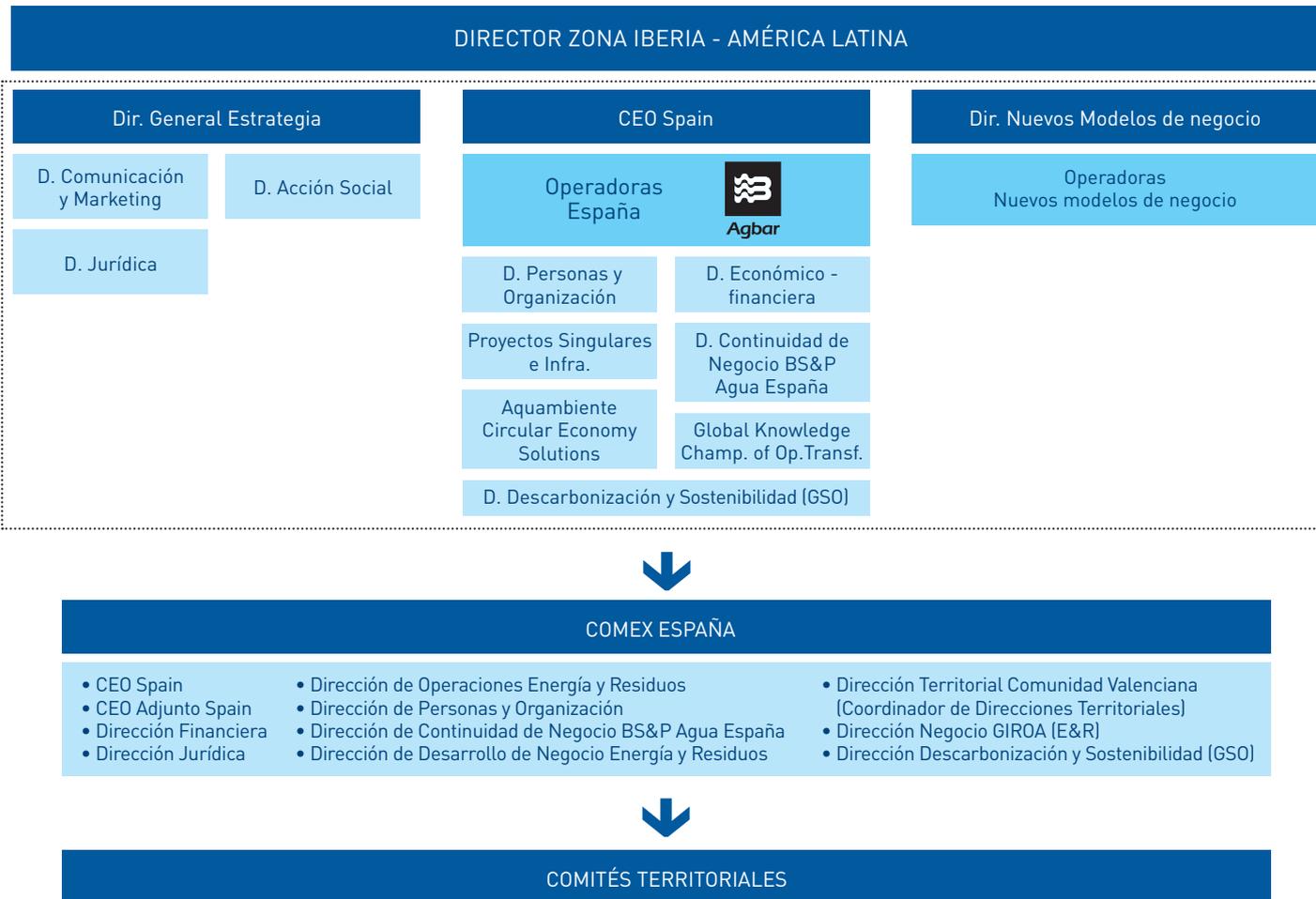
# Despliegue de la estrategia de desarrollo sostenible

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

El Consejo de Administración impulsa la definición y consecución de los objetivos en materia de desarrollo sostenible y los compromisos de Acción Social, así como la supervisión de su cumplimiento, a través del Comité COMEX, en el que están representadas las distintas áreas y departamentos de la compañía, así como los territorios donde Agbar lleva a cabo su actividad.

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.

En este sentido, además, el Consejo de Administración de Agbar ha revisado y aprobado la estrategia de la compañía en materia de ESG.



# Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

## 2-23; 2-26

En 2023 hemos actualizado nuestro Código Ético, mediante el cual reafirmamos nuestros valores esenciales:

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

Estos valores corporativos se expresan a través de nuestros 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 actuamos: en la organización

(profesionales y accionistas), el mercado (clientes, proveedores, socios y competidores) y el entorno (la comunidad y el planeta).

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

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

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

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

En 2023, en el marco de la aprobación de la Ley 2/2023, 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 de la compañía en numerosos proyectos con financiación a cargo del MRR (Fondos Next Generation EU), con la asistencia de 232 personas.



España

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

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

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha desarrollado una normativa similar a partir del diagnóstico de riesgos:

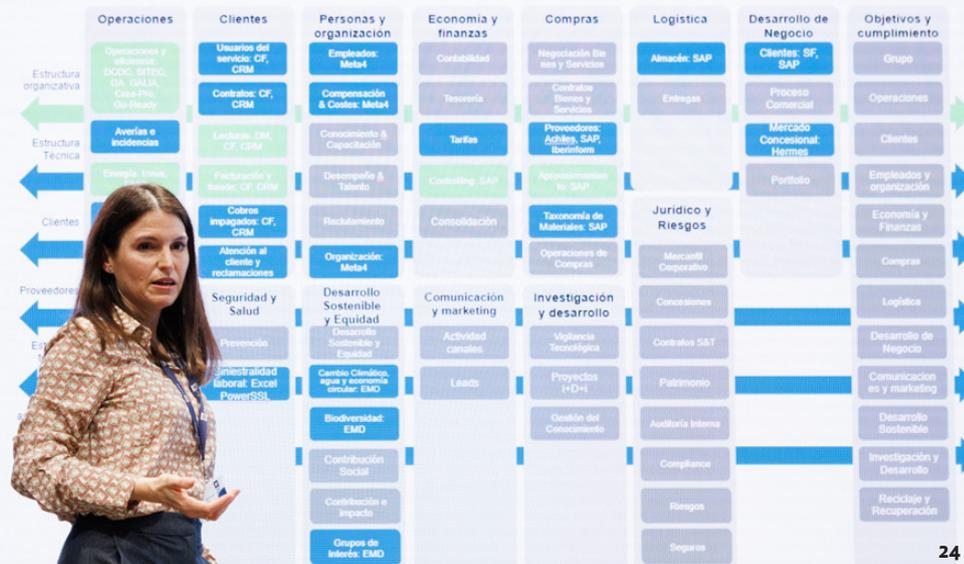
- Nombramiento del órgano de supervisión y control (Compliance Officer).
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial, disponible interna y externamente.
- Aprobación de un protocolo disciplinario, que se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

## Derechos humanos en Agbar

Durante el 2023 hemos intensificado nuestro compromiso con los derechos humanos, con el foco en acciones de sensibilización y formación del personal, la revisión de procesos de debida diligencia en nuestra cadena de valor y la actualización de políticas para cumplir con las nuevas directivas en sostenibilidad. Estas iniciativas reflejan nuestro enfoque proactivo hacia la protección y promoción de los derechos humanos en todas nuestras operaciones, y marcan un hito significativo en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

## EDM: Enterprise Data Model

### N1: Dominios y subdominios de datos



2-26

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 (2.888 personas), curso de *compliance* en derecho de la competencia (356 personas), curso de derechos humanos (3.687 personas), formación en los "Esenciales Veolia" (1.113 personas). (Datos de formación de personas empleadas en España).

Nuestro canal de denuncias

En Agbar consideramos la comunicación y el diálogo como un pilar básico para el desarrollo de una verdadera cultura de cumplimiento. Por eso hemos actualizado nuestro 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 nuestra 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.



# Sistema integrado de gestión de riesgos

2-13

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

El **Departamento de Control Interno** identifica e implanta las actividades para asegurar que dichos riesgos están siendo controlados, y lo hace a partir de la metodología y las mejores prácticas internacionales basadas en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y las recomendaciones de la guía de aplicación de la Autoridad de Mercados Financieros (AMF), ya que forma parte de un grupo que cotiza en el índice bursátil francés. Las campañas de autoevaluación permiten analizar el grado de madurez del entorno de control de la compañía y de cada uno de los procesos. Las deficiencias se registran y añaden a un plan de acción, que es implementado y supervisado por la Dirección de la compañía.

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

## Gestión de riesgos

Sistemáticamente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el mapa de riesgos de la compañía. 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 (menor consumo de agua) por coyunturas económicas adversas.
- Cambios en la normativa aplicable que pueden encarecer los costes de las actividades.
- Captación y retención del talento para ejecutar los procesos de transformación existentes en la compañía.
- Reducción de los plazos de actuación, debido al contexto de urgencia climática.

### Financieros

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

### Operativos

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

Agbar 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, la compañía 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 ac-

ción 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 de 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.

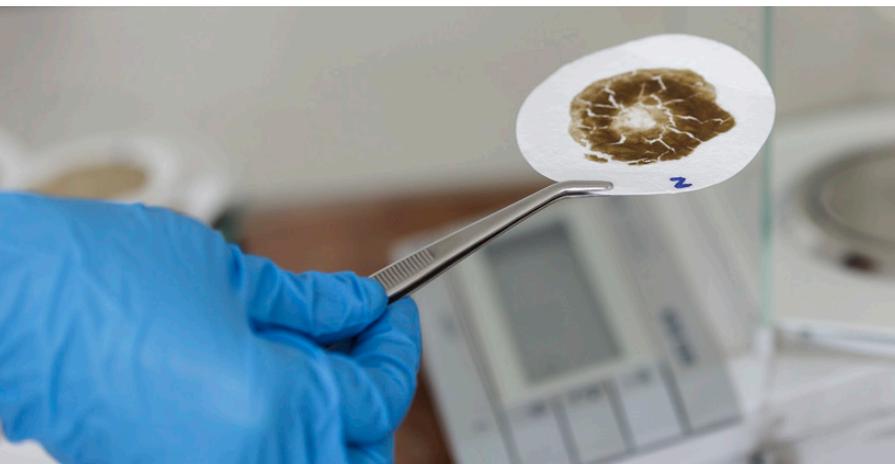
Tras la integración en el Grupo Veolia, en 2022, se inició el despliegue de un nuevo sistema de control interno. El sistema, cuya implantación ha finalizado en 2023, se basa en cuatro pilares:

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 y 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 previamente volcadas en el sistema. Los resultados de la campaña 2023 han sido altamente satisfactorios y muestran un alto grado de madurez del control interno, reduciendo a 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.



**ANEXOS**

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

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

**11. Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio**

 **MATERIALIDAD**

# Las alianzas como motor



# Construimos alianzas para lograr nuestros objetivos

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

## Contribuimos a los ODS

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



Participamos activamente en unas

**225**

asociaciones de ámbito local, nacional o internacional.



**733**

casos atendidos por el Customer Counsel en España y la Defensoría del Cliente en Chile.

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

# Las alianzas, nuestra forma de trabajar

2-29

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

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



En **España**



# Generando vínculos de confianza

## Alianzas, elemento diferencial de la acción social

Como parte integral de nuestra actividad, actuamos como motor de transformación social, algo que se refleja en la puesta en marcha de programas de acción social propios y de alto impacto que contribuyen a la generación de oportunidades educativas, la mejora de la empleabilidad, y el impulso de comunidades sostenibles, poniendo especial foco en las situaciones de vulnerabilidad. Un elemento diferencial de este compromiso social es la implementación de estos programas a través de alianzas estratégicas entre el sector público, las entidades sociales y la compañía. Estas alianzas permiten coordinar recursos, generar sinergias y abordar los retos sociales desde un punto de vista mucho más integral, lo que permite multiplicar el impacto social positivo y eficientar la implementación de los programas en el territorio.

Estas alianzas no solo mejoran la vida de las personas y fortalecen la cohesión social, sino que también permiten implementar proyectos en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo la igualdad, la educación de calidad, el trabajo decente o la protección del medio ambiente.

Durante el 2023, en Agbar hemos continuado desplegando el marco de alianzas con entidades que, por su índole y actividad, permiten llegar a más personas con proyectos aplicados de mayor impacto.

En este sentido, continuamos con la colaboración y participación activa en la Alianza contra la pobreza infantil promovida por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil para impulsar políticas que conviertan la erradicación de la pobreza infantil en un objetivo de Estado.

También formalizamos convenios estructurales, como por ejemplo con el Grupo Social ONCE, formado por Fundación ONCE y Grupo Ilunion, convenio que, entre otros aspectos, permite establecer un marco de actuación relativa a la mejora del acceso al empleo de las personas con discapacidad.

Con instituciones como Cruz Roja hemos continuado desplegando el proyecto de fomento de la ocupabilidad a través de los programas ONA en varios municipios y adaptándolos a las necesidades locales, para así conseguir el máximo impacto según cada necesidad. Asimismo, hay que destacar las donaciones realizadas en el marco de las campañas de captación de fondos a raíz de los terremotos de Siria, Turquía y Marruecos.

## La red de museos de Agbar participa en el programa “Exhibere” del Alto Comisionado Contra la Pobreza Infantil

En el marco del acuerdo de adhesión de Agbar a la ‘Alianza País Pobreza Infantil Cero’ del Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil del Gobierno de España, la compañía ha participado en el programa ‘Exhibere: museos contra la pobreza infantil’, que tiene el objetivo de acercar los museos y sus actividades a la infancia en situación de vulnerabilidad.



Así, durante 2023 se han organizado iniciativas en las que han participado más de 8.000 niños y niñas en visitas a museos, campamentos, excursiones y horas de refuerzo escolar, entre otros.

## Por la inserción sociolaboral de las personas con discapacidad

El Grupo Social ONCE –a través de Ilunion y Fundación ONCE– y Agbar han firmado en 2023 un convenio que refuerza el marco general de colaboración entre dichas entidades a fin de impulsar acciones de formación y proyectos encaminados a lograr la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad, la promoción de la responsabilidad social corporativa más discapacidad (RSC+D) y la accesibilidad universal. En esta línea, el acuerdo pretende establecer programas de captación, orientación e inserción laboral para personas con discapacidad destinados a mejorar su acceso al empleo de calidad.



## Programa Territorio Social

Dentro del Plan de Acción Social de Aigües de Barcelona, el programa Territorio Social pone en marcha, conjuntamente con ayuntamientos, administraciones públicas y entidades locales, acciones de mejora de la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión en el ámbito territorial metropolitano.

Territorio Social es un programa de alto impacto social cualitativo que recoge un conjunto de proyectos, de uno a cuatro años de duración, para fomentar la empleabilidad y hacer frente al paro de larga duración.

### Territori Social Montcada i Reixac.

Programa Montcada - Inclou Comerç, para la mejora de la empleabilidad de personas con discapacidad intelectual en el sector del comercio.

### Territori Social Sant Boi de Llobregat.

Participación, diseño y creación de un parque urbano para práctica deportiva inclusiva por parte de adolescentes.

### Territori Social Fondo - Santa Coloma de Gramenet.

Proyecto de empoderamiento y generación de vínculos comunitarios, dirigido a familias con todos sus miembros en paro. En colaboración con la Diputación de Barcelona con el programa "Dispositiu Impuls a l'Ocupació".

### Territori Social l'Hospitalet de Llobregat.

Punt TIC Blocs Florida - Les Planes. Espacio comunitario de acceso público, orientado al desarrollo de procesos integrales de alfabetización digital y acceso gratuito a nuevas tecnologías. En colaboración con la Diputación de Barcelona.

## Pacto Social

En diferentes municipios, como Torrent, Avilés, San Fernando o León, se ha implementado el Pacto Social de Agbar: un espacio de participación de administraciones, entidades sociales y agentes económicos locales que permite multiplicar el impacto social positivo. Es la clave de un modelo de gobernanza del agua abierto, basado en un proceso de diálogo, colaboración y cocreación que tiene el objetivo de identificar propuestas que, desde la gestión del servicio y las alianzas, den respuesta a los retos sociales y ambientales del territorio. Permite realizar una escucha activa en continuo de los grupos de interés, ofrecer una respuesta adaptada y anticiparse a futuras necesidades, generando sinergias e iniciativas conjuntas transformadoras.

Este trabajo de diálogo y cooperación entre las entidades que conforman las diferentes mesas de trabajo ha dado como resultado proyectos de impacto: en el caso de Torrent, se ha materializado en proyectos dirigidos a generar oportunidades educativas enfocadas a la ocupación. En el caso de León, se ha puesto un especial foco en la mejora de la ocupabilidad, y en San Fernando ha sido posible la actualización de la tarifa que incluye estas medidas sociales.

## RECONOCIDOS POR...

### San Fernando, referente en sostenibilidad y solidaridad gracias al Pacto Social

El Pacto Social de San Fernando, con la participación de los principales colectivos sociales y económicos de la ciudad, ha obtenido un nuevo reconocimiento en 2023 por parte de Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, en el marco del Certamen de Reconocimiento a Empresas y Entidades comprometidas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Entre las medidas del Pacto Social de San Fernando destaca la puesta en marcha de la Garantía del Mínimo Vital en el suministro de agua potable para familias que se encuentren en situación de riesgo de exclusión, ayudas para las personas que apuesten con la creación de nuevos negocios en la ciudad o su compromiso con la economía circular y regenerativa, el uso de energías verdes y la puesta en valor del entorno natural de San Fernando.

## Bosque de EMASAGRA

EMASAGRA está adherida a la Huella Verde, una alianza global que tiene entre sus objetivos la transformación sostenible del territorio, apoyando el diseño y desarrollo de planes estratégicos y la reforestación de entornos degradados.

Durante varios años consecutivos, el voluntariado de EMASAGRA, formado por personas trabajadoras de la empresa y sus familiares, han realizado plantaciones de árboles en dicha zona, creando el 'Bosque de EMASAGRA' que es, a día de hoy, un nuevo sumidero de dióxido de carbono. En 2023 se han plantado 120 ejemplares de porte arbóreo, arbustivas y aromáticas, y se han instalado 10 cajas nido. Estas cajas nido proceden de un programa de participación, educación e integración laboral de personas con discapacidad en zonas rurales en despoblamiento y, además, implica la reutilización de maderas.

Así, EMASAGRA renueva su compromiso con este movimiento social desde el convencimiento de que la suma de esfuerzos es clave y vital en la lucha contra el cambio climático y la conservación del patrimonio natural y cultural de Granada.

## Customer Counsel y Defensoría del Cliente, mediación para generar confianza

Para potenciar el diálogo y el compromiso con los clientes, desde Agbar 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 sus empresas.

Tanto el Customer Counsel como la Defensoría del Cliente son figuras independientes de las áreas de gestión de la compañía, 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 Agbar 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.

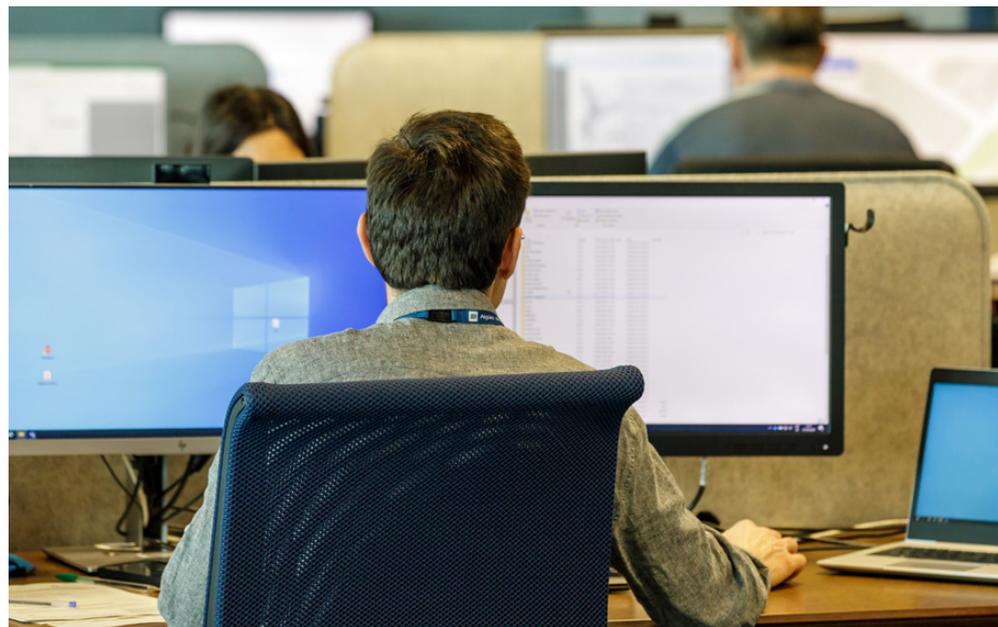
La oficina del Customer Counsel, establecida en España desde el año 2011, y la Defensoría del Cliente, establecida en 2017 en el Grupo Aguas Andinas, han desempeñado un papel crucial en la defensa y protección de los derechos de las personas en sus interacciones con las empresas de Agbar.

**El Customer Counsel ha atendido un total de 3.839 casos en España en sus 12 años de funcionamiento, con un promedio del 81,6% 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 1.244 casos atendidos y el 90,4% 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.





**733**  
casos atendidos.

**España**

**219**

casos del Customer Counsel con un

**92%**

de los casos con acuerdo consensuado.

**Chile**

**514**

de la Defensoría del Cliente.

**1.244**

casos atendidos en los últimos 5 años y un

**90,4%**

de casos consensuado con el cliente.

## Diálogo y colaboración

2-28; 2-29; 2-30

En España establecemos sinergias con entidades cuyo ámbito de actividad entronca con nuestros principios. Así, estamos adheridos a más de 200 asociaciones –como la Associació Catalana Amics de l’Aigua, ASAC, WFN, CSIC, AGA, Cámara de Comercio de España, EsAgua, Fundación COTEC para la Innovación, Confederación Española de Organización Empresariales, etc.– para avanzar en el conocimiento y gestión de la innovación, la lucha contra el cambio climático y la gestión ética, de acuerdo con nuestros compromisos sociales y de sostenibilidad.

A través de la Global Strategy Office colaboramos con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento de la cultura del desarrollo sostenible en las organizaciones. Así, asociaciones como Red Española del Pacto Mundial, Red de Entidades Locales para la Agenda 2030 y la Comisión de Acción Social de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), DIRSE, Forética, Fundación SERES, Ambientech, Xarxa Nust, 22@ Network, Mas Bussines (LBG) y Voluntare, entre otras, se convierten en aliadas en la causa común por la sostenibilidad empresarial.



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

**2. Colaboración público-privada**

**10. Interacción con los grupos de interés**



# Innovación con impacto



# Innovamos para mejorar la calidad de vida de las personas

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

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

La innovación es una constante en toda la actividad de Agbar; por ello, las soluciones innovadoras que desarrollamos aparecen no solo en este capítulo, sino a lo largo de toda la memoria.

## Contribuimos a los ODS

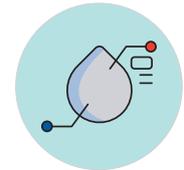
Con modelos innovadores y de colaboración como Cetaqua y Dinapsis contribuimos al ODS 9, poniendo el foco en la meta 9.4, para hacer más sostenibles las industrias, promoviendo tecnologías y procesos ambientalmente racionales.



Más de  
**38,5 M€**  
invertidos en I+D+i.



**47,3%**  
de la inversión destinada a proyectos ambientales y sociales.



**480**  
proyectos de I+D+i de ejecución directa.

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

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

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

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

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

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



Más de

**38,5 M€**

invertidos en I+D+i.



**47,3%**

de la inversión destinada a proyectos ambientales y sociales.

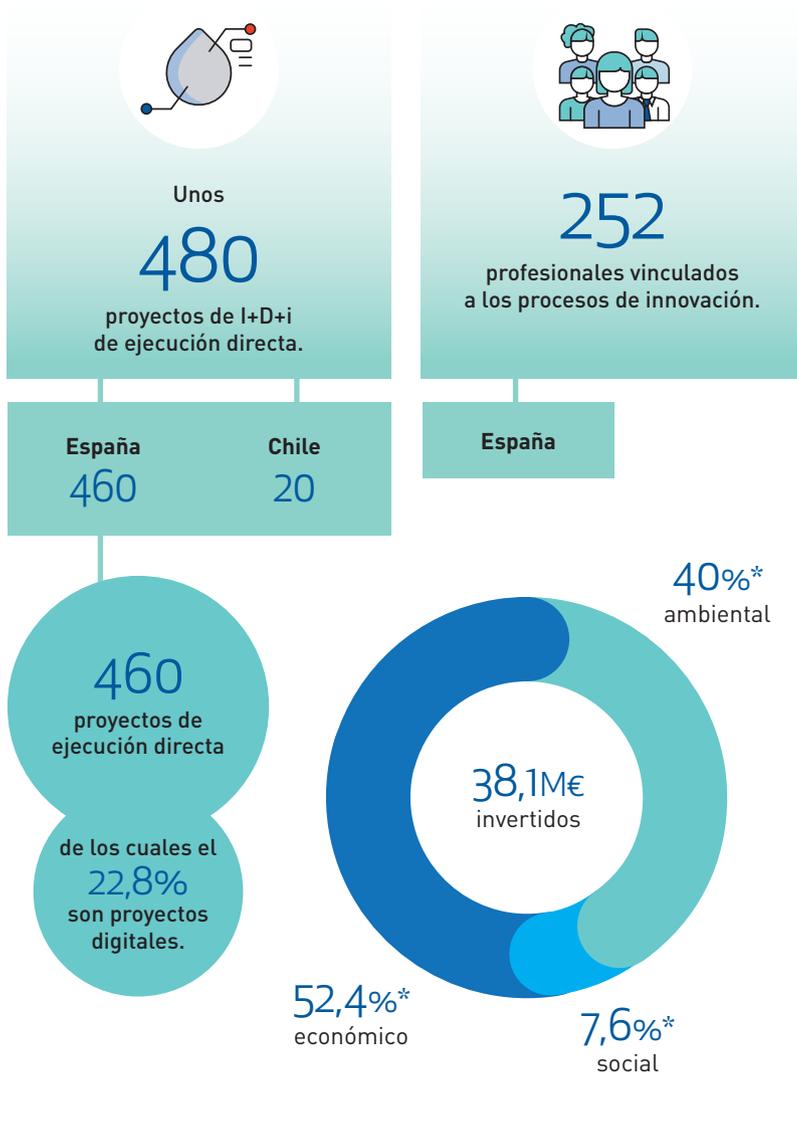
España  
**38,1 M€**

Chile  
**0,4 M€**

España  
**96,5%**

Chile  
**3,5%**





\* Los porcentajes indican la distribución de proyectos por ámbito, no por volumen de inversión.

EN CLAVE DE ALIANZAS

### Compra pública de innovación

La compra pública de innovación (CPI) es un procedimiento administrativo de contratación mediante el cual un comprador público puede licitar la contratación de productos innovadores o servicios de I+D+i que mejoren sus procesos o los servicios que la Administración presta a la ciudadanía. Dicho proceso fomenta y potencia el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas por parte de centros de investigación, *start-up* o empresas consolidadas, bajo un marco de igualdad de oportunidades y competencia.

La CPI no supone un nuevo proceso para la adjudicación de contratos, ya que esta se mantiene bajo las mismas modalidades, impactando de forma positiva tanto en el sector público-privado como en las regiones y eliminando uno de los frenos más importantes de la innovación: la paradoja proveedor-comprador.

Desde 2017, en Agbar hemos participado en más de 40 proyectos de CPI, en los que las administraciones públicas manifiestan la necesidad de abordar diversos retos relacionados con el agua y el medio ambiente, como la gestión de espacios naturales o el control avanzado de los vertidos industriales. En 2023 se están desarrollando los tres lotes de compra pública precomercial de Aguas de Galicia de los cuales fuimos adjudicatarios con los siguientes retos: 1) Sistema integral de información hidrológica; 2) Capacidades de adaptación al cambio climático, y 3) Economía circular y regenerativa en el ciclo integral del agua.

### Gestión de la innovación en Aguas Andinas

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

¿Qué nos diferencia?



Colaboración público-privada para generar soluciones tecnológicas avanzadas



# Cetaqua

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

tras la puesta en marcha de los centros de Galicia y Andalucía, en 2015 llegó a Chile, fruto de la colaboración entre Veolia Chile, Aguas Andinas, la Universidad Técnica Federico Santa María (USM) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. El modelo integra Administración, universidad y empresa, y se ha consolidado como un referente en la aplicación del conocimiento académico al agua y al medio

ambiente, con la creación de productos y servicios en beneficio de la sociedad.

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



Colaboración con *start-up* y centros tecnológicos:

**131**  
proyectos.

**España**

# Dinapsis

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

Dinapsis ofrece servicios digitales destinados a optimizar el ciclo del agua y acelerar y mejorar la transición ecológica de las ciudades.

En enero de 2023 se inauguró Dinapsis Valencia.

## EN CLAVE DE ALIANZAS

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

→ **Dinapsis Open Challenge**, programa de innovación abierta que busca conectar a emprendedores y *start-up* con el ecosistema de innovación de un territorio, incluyendo administraciones públicas, asociaciones y empresas. Permite detectar las tecnologías e iniciativas óptimas para complementar los servicios de Dinapsis que den respuesta a los retos concretos de ese territorio, así como la realización de pilotos y proyectos I+D+i que se testean y pueden llegar a formar parte de las soluciones globales.

→ **Dinapsis Digital Paper**, la revista digital de Dinapsis donde se recogen las últimas y más disruptivas tendencias tecnológicas, digitales y los proyectos insignia en las que estas se materializan.



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

**7. Innovación y uso de tecnologías inteligentes**

**6. Digitalización**

**MATERIALIDAD**

# Lucha contra el cambio climático



# Lideramos la lucha contra el cambio climático

En Agbar trabajamos en la adaptación al cambio climático y colaboramos en aumentar la resiliencia de las ciudades a sus efectos.

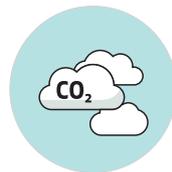
## Contribuimos a los ODS

Con proyectos como el programa de descarbonización de EMASAGRA contribuimos al ODS 13 "Acción por el clima", poniendo el foco en la meta 13.a.



Huella total (alcances 1, 2 y 3):

**856.323**  
t CO<sub>2</sub> eq



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

**-4%**



El **57%** de la electricidad comprada tiene origen verde.



El **9,5%** de la energía eléctrica consumida es renovable autogenerada.

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

En el Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial de 2023 las primeras posiciones de riesgos a largo plazo las ocupan 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 Dubái 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.



Huella total (alcances 1, 2 y 3):

856.323  
t CO<sub>2</sub> eq

España

697.786  
t CO<sub>2</sub> eq

Chile

158.537  
t CO<sub>2</sub> eq



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

-4%

España

+12%

Chile

-41%



El 57% de la electricidad comprada tiene origen verde.

España

50%

Chile

77%

### Inventario de gases de efecto invernadero (t CO<sub>2</sub> eq), 2023

España - Grupo Aguas Andinas	
Emisiones directas (Alcance 1)	304.320
Emisiones indirectas (Alcance 2)	168.031
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	383.972
<b>Total</b>	<b>856.323</b>

### Proyectos, impactos y vías de descarbonización

Alcances 1 y 2

Alcance 3

Compra de energía verde

Generación de energía renovable

Eficiencia energética

Cadena de valor

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

## Taxonomía europea de inversiones

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

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

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

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

En 2050, los efectos del cambio climático podrían originar en España temperaturas de hasta 50 grados centígrados, sequías y lluvias torrenciales, y más de dos

meses de noches tropicales en puntos del Mediterráneo y Andalucía.

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

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

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

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

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

# Mitigación

Nuestra estrategia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero 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 de Agbar 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 de Agbar 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.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha ampliado la cogeneración, lo

que ha supuesto el incremento en la energía térmica y en la generación de biogás en los motores.

## Eficiencia energética

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



18,19%

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

España

## El programa de descarbonización de EMASAGRA, referente en mitigación y adaptación al cambio climático

EMASAGRA se ha convertido en una empresa referente en cambio climático y economía circular. Su máximo exponente es la Biofactoría Sur, cuya gestión se basa en la reutilización del agua, la generación de energías renovables y la valorización de residuos.

En su plan estratégico, 'EMASAGRA Impulsa', la compañía aborda los desafíos del cambio climático y refuerza su compromiso con la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>. Ya en 2019 EMASAGRA se convirtió en la primera empresa del sector en España completamente neutra en carbono. En 2023 ha logrado generar el 70% de la energía que consume gracias a las energías renovables (con más de 7,4 GWh de energía renovable generada y más de 5.000 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas) y utiliza tecnología digital avanzada para gestionar eficientemente el agua y proteger la biodiversidad.

# Movilidad sostenible

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

## Impulso al vehículo eléctrico

El compromiso con la movilidad sostenible es parte de nuestro plan estratégico de transición ecológica, ya que contribuye a la reducción de emisiones y de la contaminación del aire, lo que revierte asimismo en una mejor calidad de vida de las personas.

En este sentido, la apuesta de Aigües de Barcelona por avanzar en la gestión respetuosa medioambientalmente y eficiente energéticamente para contribuir al desarrollo sostenible del entorno metropolitano se traduce en la ampliación de su flota de vehículos 100% eléctricos, que han pasado de 154 en 2021 a 167 y cuya huella de carbono en 2023 ha sido de 237,6 t CO<sub>2</sub>.

La flota de Aigües de Barcelona está dispersa en distintos centros e instalaciones de la ciudad y el área metropolitana, lo que ha requerido adaptar infraestructuras y centros de recarga.

La compañía analiza varios indicadores de impacto ambiental para determinar los efectos de la electrificación de la flota sobre la reducción de emisiones y de contaminación acústica. En 2023, la reducción del consumo de combustible respecto al año anterior ha sido de 452 litros anuales. En cuanto a las emisiones de CO<sub>2</sub>, desde el año 2019 se han reducido 109,6 toneladas.

### RECONOCIDOS POR...

#### Cálculo de la huella de carbono en la telelectura

Agbar ha recibido la certificación UNE-EN ISO 14064 por la metodología empleada en el cálculo de la huella de carbono y la propia reducción de la huella de carbono alcanzada por la compañía en sus actividades de telelectura. En este sentido, la compañía ha alcanzado las cero emisiones en el consumo de electricidad en diversas áreas de actividad de telelectura, un logro importante dada la extensa red de telelectura, que supera los 2.300.000 de contadores gestionados.

En **España**

Reducción del consumo de combustible respecto al año anterior de **452** litros anuales.

Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> respecto al año 2019 de **109,6** toneladas anuales.





El **9,5%** de la energía eléctrica consumida es renovable autogenerada.

España  
**7,5%**

Chile  
**15,8%**



**85,9 GWh** generados y vendidos de energía renovable.

España  
**72,8 GWh**



## Consumo energético (GWh), 2023

	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables</b>	<b>80</b>	<b>10</b>	<b>90</b>
Gas natural	6	0	6
Diesel instalaciones	11	0	11
Diesel flota <sup>1</sup>	52	9	61
Gasolina flota <sup>1</sup>	11	1	12
GLP flota <sup>1</sup>	0	-	0
<b>Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)<sup>2</sup></b>	<b>344</b>	<b>43</b>	<b>387</b>
<b>Consumo de electricidad comprada</b>	<b>1.047</b>	<b>303</b>	<b>1.350</b>
<b>Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás<sup>3</sup></b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>18</b>
Solar fotovoltaica	17	-	17
Hidráulica	1	-	1
Eólica	0	-	0
<b>Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones</b>	<b>22</b>	<b>N/A</b>	<b>22</b>
<b>Energía vendida</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
Energía térmica vendida	0	-	0
Electricidad vendida de origen renovable	13	6	19
Electricidad vendida de origen no renovable	0	N/A	0
<b>Consumo energético total (GWh)</b>	<b>1.498</b>	<b>350</b>	<b>1.848</b>

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm<sup>3</sup> en el caso de España y de 6,21 kWh/Nm<sup>3</sup> en el caso del Grupo Aguas Andinas.

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

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

Diesel: 10,96 kWh/l  
Gasolina: 9,61 kWh/l  
GLP: 6,98 kWh/l

EN CLAVE DE ALIANZAS

## Dinapsis Valencia

En enero de 2023 se inauguró Dinapsis Valencia, que nace con el objetivo de impulsar la transformación ecológica de los territorios valencianos y avanzar hacia la economía circular y regenerativa y la neutralidad en carbono, fomentando la alianza industria-ciudad y aportando soluciones verdes a la gestión del ciclo integral del agua en diferentes ámbitos y del medio ambiente para promover ciudades digitales más sostenibles y resilientes.

Desde Dinapsis Valencia se han impulsado en 2023 más de 40 encuentros y acciones, en colaboración con universidades, *start-up*, empresas y entidades públicas de innovación como Valencia Activa y Las Naves, que han permitido generar alianzas con el ecosistema de innovación valenciano y avanzar así en los objetivos de la Agenda Urbana 2030.

EN CLAVE DE ALIANZAS

## Reforestación en la Pobla de Vallbona

La CEU Universidad Cardenal Herrera ha organizado, junto con Hidraqua y el Ayuntamiento de la Pobla, una jornada de reforestación en el entorno del área recreativa del Safareig, en la localidad valenciana de la Pobla de Vallbona.

Más de un centenar de estudiantes internacionales y profesores de la CEU UCH han desarrollado tareas de reforestación con cerca de 700 plantas de diferentes especies autóctonas.

En la reforestación se ha utilizado como compost un producto procedente de la valorización conjunta, agronómica-forestal, de lodos procedentes de la depuración de las aguas y restos vegetales, principalmente poda urbana.

EN CLAVE DE ALIANZAS

## Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona puso en marcha en 2021 el Hub de Acción Climática, un espacio de codesarrollo y compromiso, abierto a la participación de los diferentes grupos de interés de la compañía, para alcanzar el reto colectivo de actuar frente a la emergencia climática, contribuyendo a la neutralidad climática y la resiliencia del territorio. En 2023 el Hub está integrado por 65 entidades.

Paralelamente a todas las acciones que se llevan a cabo, se ha desarrollado la plataforma web del Hub, un entorno virtual de trabajo para promover el intercambio de ideas y recursos. Además, la plataforma potenciará el cálculo y rendición armonizada de la huella de gases de efecto invernadero asociada a productos o servicios. Por otra parte, será un *pool* y repositorio de conocimiento.



**13,10 GWh**  
de energía verde inyectada a la red eléctrica, lo que evita  
**2.122 t CO<sub>2</sub> eq**

España



**50%**  
de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de  
**53.000 hogares.**

España

# Adaptación

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

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

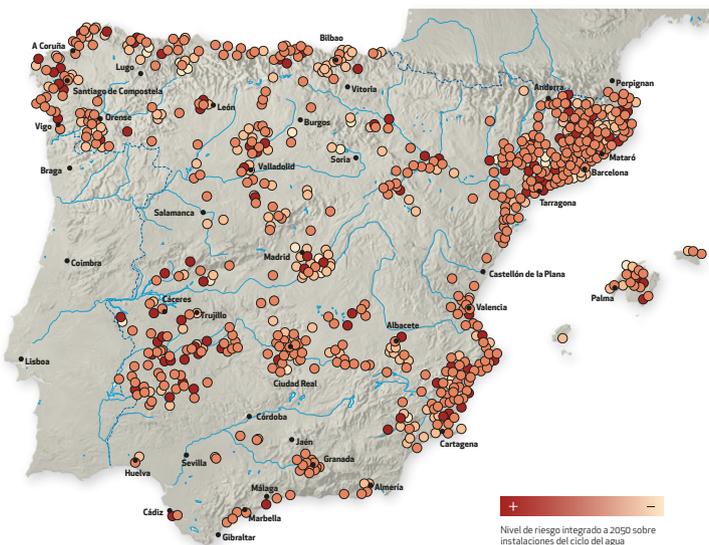
ambientales con la divulgación, y ofreciendo un entorno totalmente operativo que permite mejorar la resiliencia de las ciudades, con una respuesta frente a los eventos extremos.

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 **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha lanzado públicamente Biocidad, una estrategia de futuro para hacer frente a los efectos del cambio climático e impulsar la resiliencia y la seguridad hídrica sostenible de la ciudad y 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.

Biocidad contempla inversiones por 800 millones de dólares hasta el 2030, monto que se suma a los más de 255 millones ya invertidos en planes de resiliencia y modernización de plantas.



EN CLAVE DE ALIANZAS

## Proyecto GUARDIAN

GUARDIAN (Green Urban Actions for Resilient fire Defence of the Interface Area) es una iniciativa financiada en un 80% por la Unión Europea que, mediante la utilización de agua regenerada, busca mejorar la resiliencia frente al fuego en la interfaz urbano-forestal del Parc Natural del Túria (Valencia).

En el proyecto se ha diseñado e instalado un sistema de reutilización de aguas residuales urbanas avanzado, basado en las tecnologías de ozonización y biofiltración, que permite eliminar microcontaminantes orgánicos. El agua regenerada se transporta mediante una red de distribución de 11,5 km y 5 depósitos (4 de 500 m<sup>3</sup> y 1 de 370 m<sup>3</sup>) para llegar a las 40 torres fijas que constituyen el sistema de defensa y prevención frente a incendios, protegiendo así a más de 15.000 personas y 2.000 hectáreas del entorno. En 2023 el sistema ha producido y utilizado 50.400 m<sup>3</sup> de agua regenerada.

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

Como proyecto europeo UIA (Urban Innovative Actions) GUARDIAN finalizó en abril de 2022. A partir de entonces, las instalaciones de GUARDIAN han sido incorporadas por los ayuntamientos a sus infraestructuras del ciclo del agua de Riba-roja de Túria y Paterna, que gestionan las empresas Hidraqua y Aigües de Paterna, respectivamente.

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



INNOVAMOS CON...

## Proyecto LIFE Baetulo

En diciembre de 2022 finalizó el proyecto de financiación europea LIFE Baetulo, liderado por Aquatec y con participación del Ayuntamiento de Badalona, Aigües de Barcelona y Área Metropolitana de Barcelona. Gracias al proyecto se ha implementado en Badalona un sistema de alerta integral y multirisgo para la adaptación de la ciudad a eventos extremos derivados del cambio climático, a través de una plataforma que permite a los gestores locales del riesgo (Protección Civil Municipal y departamentos relacionados) disminuir la exposición y vulnerabilidad de las zonas urbanas y sus ciudadanos a los peligros climáticos, mediante la activación de alertas anticipadas, la monitorización de los eventos climáticos y la automatización de los protocolos de emergencia. También se ha implementado una app móvil que permite comunicar a la ciudadanía cualquier activación de avisos y medidas de autoprotección recomendadas.

Durante el año 2023 la plataforma informática para la gestión del riesgo y la app ciudadana se han adaptado para poder comercializar este servicio, denominado GIEC (Gestión Integral de Eventos Climáticos), a cualquier municipio.

### ANEXOS

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético

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

### 32. Eficiencia energética



# Preservación del agua



# Preservamos el agua como fuente de vida

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

## Contribuimos a los ODS

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



1.431 hm<sup>3</sup>  
de agua captada.



201 hm<sup>3</sup>  
de agua reutilizada.



1.888 hm<sup>3</sup>  
de agua suministrada.



1.433 hm<sup>3</sup>  
de agua depurada.

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

La naturaleza es vital para la provisión de bienes y servicios básicos para la humanidad. Por ello, es imprescindible preservar el capital natural e integrarlo en la gestión empresarial. Las empresas son cada vez más conscientes de su responsabilidad en este cambio de paradigma, necesario para una sociedad y una economía sostenibles. Según un informe publicado por el World Resources Institute (WRI), para solucionar el problema mundial del agua –que incluye la escasez, el desigual acceso a agua potable y la contaminación– solamente se requiere una inversión anual

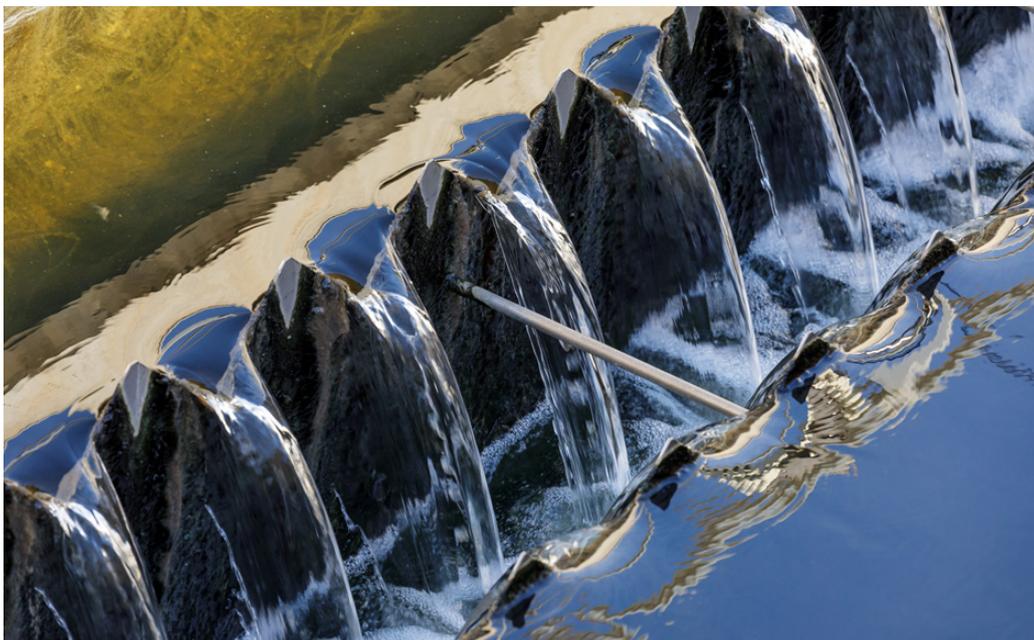
de 1,04 billones de dólares americanos hasta 2030 (que, por persona, serían 29 centavos cada día). Con esa suma, inferior al 1% del PIB global, el planeta lograría cumplir el ODS 6 (agua limpia y saneamiento) en 2030, además de asegurar una gestión sostenible de los recursos. El reto más importante es acabar con la escasez, pues se prevé que en 2030 la demanda sobrepasará, con mucho, la capacidad de suministro. En concreto, el WRI augura que en 2030 la población mundial necesitará 2.680 kilómetros cúbicos por encima de las posibilidades del planeta.

En España, uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico, el año 2023 ha sido extremadamente cálido, con una temperatura media peninsular de 15,2 °C, valor que queda 1,3 °C por encima del 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. A esto hay que añadir el mal estado de conservación de nuestras reservas subterráneas de agua que, según el informe “SOS acuíferos” elaborado por Greenpeace, afecta al 44% de las masas de agua subterráneas españolas, de las que se abastece el 30% de la población de nuestro país. En la gestión del agua, se establecen tres objetivos fundamentales:

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

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

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



**España**

Este dato resulta de la aplicación de la metodología de huella hídrica según la Water Footprint Network a las actividades del ciclo integral del agua de Agbar.

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



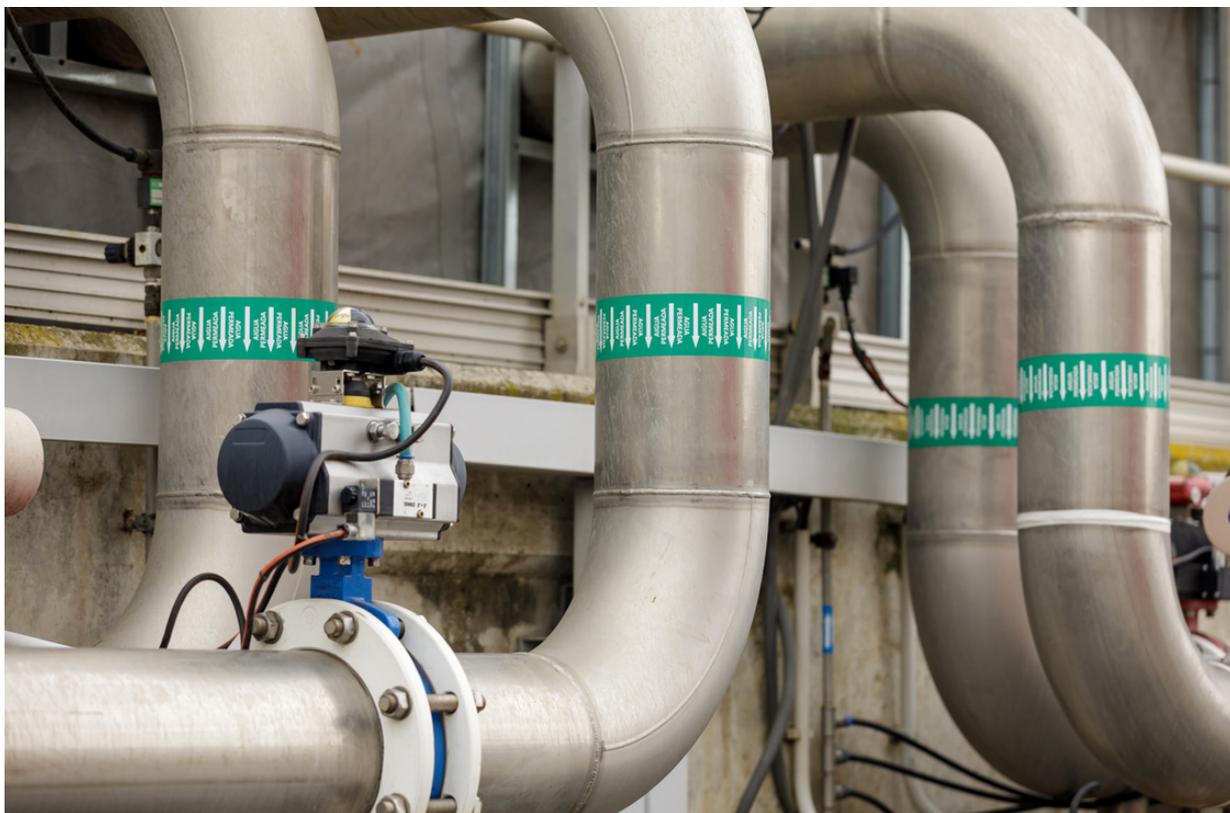
## Gestión del ciclo integral del agua (hm<sup>3</sup>), 2023

Agua (hm <sup>3</sup> )	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 <sup>1</sup>
Total agua captada	607	824	1.431	196	670	866
Total agua comprada	746	1	747	118	0	118
Total agua potable producida <sup>2</sup>	448	764	1.212	240	687	927
Total agua suministrada	1.123	765	1.888	NA	NA	NA
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 de Agbar en España y del Grupo Aguas Andinas.

2. El agua potable producida incluye el agua a la salida de ETAP y EDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.



INNOVAMOS CON...

## Inteligencia artificial y big data en la gestión hídrica

Aquona ha implementado la tecnología Sound-Water en varios municipios, una aplicación de inteligencia artificial (IA) para *smartphone* que, superando las limitaciones del oído humano, detecta fugas de agua en las redes con gran precisión. También utiliza IA con el fin de detectar consumos anómalos y ha desarrollado el sistema Well Watch para optimizar el uso del agua subterránea en lugares como Campo de Criptana y Tobarra. Por otra parte, ha implementado en varias localidades la utilidad Netplan, que mediante *big data* diagnostica las redes de distribución y establece planes de renovación, complementándose con modelos matemáticos para optimizar la gestión de los recursos hídricos. En reconocimiento a dichas innovaciones Aquona ha recibido en 2023 el primer premio a la Innovación del Colegio Oficial de Ingeniería Informática de Castilla-La Mancha.



1.888 hm<sup>3</sup>  
de agua suministrada.



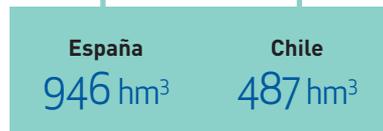
201 hm<sup>3</sup>  
de agua reutilizada.



1.433 hm<sup>3</sup>  
de agua depurada.



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



# Compensación de la 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, en Agbar nos posicionamos como un actor fundamental, a través del diseño, construcción y operación de infraestructuras que ayudan a ganar resiliencia ante sequías o contaminación del agua.

**Durante 2023, hemos ayudado a empresas que, en su compromiso con la adaptación al cambio climático, incorporan la compensación de la huella hídrica y financian proyectos que mejoren el recurso disponible en los lugares donde operan.**

Para ello, hemos 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. 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.

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, deseen contribuir al buen estado de las masas de agua compensando el impacto que no han podido reducir, puedan hacerlo de forma segura y fiable.



# Regeneración y reutilización

España es uno de los países de la Unión Europea más afectados por el cambio climático. Lo estamos experimentando, en diferentes puntos del territorio, con episodios extremos estos últimos años. Sin duda, la escasez del agua es un desafío importante para gran parte del país, incluso en aquellas zonas que históricamente no habían padecido falta de agua. La solución a la escasez de agua pasa por la regeneración dando una “nueva vida” al agua y, también, a la naturaleza. Se trata de una fuente alternativa y complementaria que contribuye a la sostenibilidad del ciclo integral del agua, y del que tenemos que destacar tres beneficios indiscutibles: no depender exclusivamente de las condiciones medioambientales y climáticas para garantizar el acceso al agua; que la extracción de agua del medio natural favorece la preservación del estado ecológico de los ríos y acuíferos, protegiendo la biodiversidad, y que el agua regenerada es agua de proximidad, accesible, que hace posible una gestión eficaz, sostenible y medioambientalmente responsable.

Con motivo de la celebración de la edición de 2023 del Día Mundial del Agua y del Saneamiento, desde Agbar hemos incidido en la urgencia de impulsar una gestión encaminada a preservar los recursos hídricos, incluyendo la regeneración de agua.

## La reutilización de las aguas regeneradas permite

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

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

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

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

## EN CLAVE DE ALIANZAS

### MATARÓ REUSE

Agbar, la Agencia Catalana del Agua, el Consejo Comarcal del Maresme, SIMMAR y Cetaqua han inaugurado en 2023 una planta piloto en la EDAR de Mataró con el objetivo de validar diferentes tecnologías de regeneración de agua que permitan demostrar la viabilidad de producir agua regenerada para distintos usos de aplicación, acercando el uso de este recurso alternativo a los usuarios y promoviendo su aceptación y aprovechamiento en sectores diversos.

## EN CLAVE DE ALIANZAS

### Soluciones a la contaminación del río Segura en episodios de lluvias torrenciales

Las administraciones de la región de Murcia, junto con Hidrogea y la Fundación PepsiCo, colaboran en el proyecto de construcción de un gran parque inundable que permita evitar la llegada de contaminantes y plásticos al río Segura en episodios de lluvias torrenciales. La obra, que se iniciará en 2024, permitirá retener diez mil metros cúbicos de agua.

Se prevé transformar el Paraje El Soto en un espacio natural visitable, bajo cuya superficie se instalará un sistema soterrado de aprovechamiento del agua, capaz de retener hasta 10.000 metros cúbicos del excedente de las lluvias, depurarlas mediante un sistema terciario y devolverla a la huerta para ser reutilizada, con lo que se evitará que los arrastres y sedimentos sean vertidos al río Segura.

## EN CLAVE DE ALIANZAS

## Nueva charca artificial en el Clot de Galvany

Aigües d'Elx y el Ayuntamiento de Elche han acondicionado la charca artificial de Taray, un nuevo espacio natural que se suma al Clot de Galvany y cuenta con unos 3.400 metros cuadrados de superficie y cerca de 5.000 metros cúbicos de agua. Este conjunto de charcas es referente en el uso de aguas regeneradas procedente de la depuradora de Arenales; gracias a este aporte ha permitido que el paraje natural sea un refugio durante la sequía en la ruta migratoria de las aves y, además, favorece que algunas especies puedan permanecer todo el año en el Clot de Galvany.

## EN CLAVE DE ALIANZAS

## Nueva red de distribución de agua regenerada en el Vallès

La ACA y el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) colaboran en la creación de una red supramunicipal de agua regenerada en alta con origen en Sabadell y con destino Sant Cugat del Vallès y Cerdanyola del Vallès. Aigües de Barcelona ha asumido la redacción del proyecto constructivo, a partir de una propuesta planteada en Sabadell por el Ayuntamiento y la compañía de aguas. El agua procedente de la EDAR Riu Sec se podrá destinar a aplicaciones que no requieren agua de boca, como el riego del Campus de la UAB en Bellaterra y las zonas verdes, la descarga sanitaria u otros usos alternativos del Parc de l'Alba de Cerdanyola, entre otros.

## Soluciones ante la escasez hídrica

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

→ En Cataluña, la EDAR Sabadell Riu Sec ha distribuido, a través de su dispensador, 16.653 m<sup>3</sup> de agua regenerada, un 138% más que en 2022. La situación de escasez hídrica y, sobre todo,

el estado de preemergencia decretado por la Generalitat de Catalunya que limita el uso de agua potable para algunos usos ha impulsado la necesidad, tanto de ayuntamientos como de clientes privados, de disponer de agua regenerada.

→ En la región de Murcia, desde la depuradora de aguas residuales Cabezo Beaza en Cartagena, gestionada por Hidrogea, se tratan 24.000 m<sup>3</sup> de agua al día, lo que equivale a abastecer de este recurso a 4.300 hectáreas de cultivo. El sistema de reutiliza-

ción de agua, en el caso de esta depuradora, enfocado al 100% a uso agrícola, está contribuyendo a paliar los efectos de la sequía en una de las principales zonas agrícolas de España. Gracias a las aguas reutilizadas, los agricultores de esta zona son capaces de producir más de 412.000 toneladas anuales de hortalizas.

→ En Canarias, Canaragua es un referente en la reutilización de aguas aplicada al sector turístico. En 2023 Canaragua ha reutilizado un total de 13.718.560 m<sup>3</sup>, de los cuales 5.432.770 m<sup>3</sup> se destinaron a uso turístico.



INNOVAMOS CON...

### Uso de agua regenerada para evitar la intrusión salina

Los acuíferos del delta del río Llobregat son una de las fuentes más importantes de agua subterránea en el territorio metropolitano de Barcelona. Su uso intensivo, desde mediados del siglo XX, para el consumo humano y fines industriales provocó una degradación general del sistema acuífero cuyos efectos principales fueron el descenso de la capacidad de almacenamiento y la entrada de agua marina. Para revertir esta situación, se inyecta agua regenerada procedente del tratamiento avanzado de la biofactoría del Baix Llobregat, que actúa como barrera contra la intrusión salina y mejora la calidad del acuífero. En 2023 Aigües de Barcelona ha inyectado al acuífero un total de 589.760 m<sup>3</sup> de agua regenerada, equivalente a más de 150 piscinas olímpicas.

EN CLAVE DE ALIANZAS

### REGREEN, agua regenerada para el entorno urbano

Aigües de Barcelona y Cetaqua, en su compromiso con la acción climática y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), han creado el huerto urbano REGREEN. Con esta iniciativa público-privada se quiere demostrar el potencial del uso de agua regenerada para la agricultura hidropónica en el entorno urbano y contribuir a la economía circular y regenerativa en el área metropolitana de Barcelona. La agricultura hidropónica consiste en el cultivo de plantas utilizando sustratos minerales en lugar de suelo agrícola, lo que permite ahorrar consumo de agua y fertilizantes y obtener cultivos de alta calidad mediante el control de las dosis de nutrientes.

EN CLAVE DE ALIANZAS

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

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



# Captaciones de agua subterránea

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

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

## INNOVAMOS CON...

### GOTHAM, gestión sostenible de los acuíferos

Cetaqua Andalucía lidera el proyecto GOTHAM, cuyo objetivo es desarrollar una herramienta digital escalable y replicable (denominada GTool) para los diferentes usuarios del agua (comunidades de regantes, gestores del ciclo integral del agua, usuarios industriales y la Administración pública), que permita avanzar hacia una gobernanza efectiva del agua, esencial para la gestión integrada de los recursos hídricos. Uno de los puntos fuertes de esta herramienta es que proporciona un marco común, ya que se ha creado con la colaboración de más de 70 usuarios finales del agua. El proyecto tiene una duración de tres años (marzo 2020 - marzo 2023) y está financiado por el Programa PRIMA de la Comisión Europea.

## INNOVAMOS CON...

### LIFE Nirvana, reducción de contaminación por nitratos en aguas subterráneas

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

## INNOVAMOS CON...

### LIFE Matrix, recarga de acuíferos con aguas regeneradas

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



1.431 hm<sup>3</sup>  
de agua captada.

España  
607 hm<sup>3</sup>

Chile  
824 hm<sup>3</sup>

En **Chile**, el actual escenario de estrés hídrico ha modificado la matriz de abastecimiento de la ciudad en los últimos años. Antes de la sequía, entre un 11% y 13% provenía de aguas subterráneas, mientras que hoy los acuíferos aportan un 24%. Sin embargo, es necesario seguir disminuyendo la dependencia de las aguas superficiales. Mientras se buscan soluciones definitivas, la compañía promueve un uso responsable y eficiente de las aguas subterráneas, cuya extracción requiere un mayor consumo energético y produce impactos en los niveles de los acuíferos.

## Estanque Bicentenario

El 15 de noviembre de 2023 se inauguró esta nueva infraestructura en el Parque Bicentenario de Vitacura, construida para optimizar el aprovechamiento de aguas subterráneas en el sector oriente de Santiago, una zona con riesgos de abastecimiento más elevados que otras de la ciudad por su dependencia del río Mapocho, cuyo caudal es menor que el del Maipo. El proyecto permite almacenar el agua proveniente de cuatro pozos del eje de Américo Vespucio Oriente para maximizar el uso de esas instalaciones y ofrecer a las comunas de Vitacura y Las Condes un suministro adicional. El uso de aguas subterráneas también prolonga la autonomía ante fenómenos de turbiedad.

## Premio Aguas Andinas a la Eficiencia Hídrica

La compañía ha creado un reconocimiento para las empresas e instituciones que hayan logrado ahorros hídricos relevantes con medidas que son un ejemplo para otras organizaciones. Tras contactar a las instituciones que registraban las mayores reducciones de consumo para conocer las medidas que habían adoptado, en noviembre de 2023 fueron seleccionados los primeros cuatro ganadores del Premio Aguas Andinas a la Eficiencia Hídrica:

→ Municipalidad de Ñuñoa. Fue la institución o empresa que obtuvo la mayor disminución de consumo en toda la Región Metropolitana, con una reducción del 34% entre enero y septiembre de 2023. Entre las acciones que le permitieron alcanzar este ahorro, destacan la instalación de riego tecnificado en más de 53.000 m<sup>2</sup>, la adaptación de 6.000 m<sup>2</sup> de áreas verdes con especies de bajo consumo hídrico y el monitoreo permanente de fugas de agua en medidores de parques y plazas.

→ Enx. La licenciataria de Shell en Chile alcanzó un ahorro de 11.571 m<sup>3</sup> de agua en 2022. Entre otras medidas, implementó una tecnología de lavado de automóviles que consume un 94% menos de agua en comparación con métodos tradicionales. Además, ha construido 14 plantas de tratamiento para reciclar el 70% del recurso utilizado en cada lavado.

→ Pontificia Universidad Católica de Chile. Recibió el reconocimiento por la eficiencia hídrica lograda en el Campus San Joaquín, que en 2023 ha disminuido su consumo en un 30,4% respecto a 2019. Los esfuerzos del centro se dirigieron a crear un plan de gestión de áreas verdes para el campus, proyectos de paisajismo sostenibles, inversiones en riego tecnificado con horario nocturno y medición de consumo hídrico en edificios seleccionados.

→ Mall Plaza. La empresa reutiliza las aguas grises generadas por sus digestores —contenedores automatizados que eliminan desechos de comida a través de la acción de microorganismos y enzimas—, para aprovecharlas en el riego de jardines. Con esto, el consumo de sus *malls* se ha reducido en más de 300 m<sup>3</sup> en 2023.

En 2024 se proyecta continuar este reconocimiento realizando un proceso con postulaciones abiertas.

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

Las tierras agrícolas ocupan más de un tercio de la superficie terrestre del planeta (cerca de 50 millones de km<sup>2</sup>, según datos del Banco Mundial).



## 20%

de las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalentes a nivel mundial

## 10%

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



## 40%

de los suelos mundiales, moderada o altamente degradados.



## 70-80%

de las extracciones mundiales de agua.

Previsión de crecimiento de las emisiones de un

## 20%

para 2050.

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

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



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

## Desarrollamos soluciones para todo el ciclo de producción agrícola y comunidades de regantes

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

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

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

Soluciones integrales para mejorar la eficiencia hídrica y energética de comunidades de regantes. Servicio especializado a disposición de las comunidades de regantes que les permitirá obtener el máximo provecho del agua para regadío, contribuyendo a impulsar la rentabilidad de sus cultivos de forma sostenible.

### INNOVAMOS CON...

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

Cetaqua lidera el proyecto MAGO, con el objetivo de desarrollar soluciones de gestión del agua en el Mediterráneo, basadas en el desarrollo de WE-MED, una plataforma de colaboración en línea para una agricultura sostenible. El proyecto, cofinanciado por el programa europeo PRIMA, busca contribuir con nuevas soluciones para la adaptación al cambio global, partiendo de los cuatro países en los que se testarán: Túnez, España, Francia y el Líbano. En el área metropolitana de Barcelona, se desarrollará uno de los cuatro laboratorios vivos (*living labs*) que llevará a cabo el proyecto en los próximos tres años. El laboratorio vivo metropolitano servirá para fomentar el uso del agua regenerada de la EDAR de Gavà-Viladecans en una zona que tiene que compatibilizar el desarrollo de la actividad agraria con la preservación de un espacio natural de gran interés medioambiental.

## Cálculo de la huella ambiental en un campo de nueva producción

Desde Agbar hemos colaborado con el Centro de Investigación de la Desertificación en España del CSIC para calcular las huellas de carbono, nitrógeno e hídrica en uno de nuestros campos de almendros en Ciudad Real durante las campañas 2022 y 2023. Los resultados demuestran nuestro liderazgo en iniciativas a largo plazo y nuestro compromiso con la agricultura responsable.

**Huella de carbono.** Los resultados muestran que las emisiones de carbono, incluyendo el consumo de combustible, aplicaciones y fitosanitarios, fueron de 1,55 t de CO<sub>2</sub> por hectárea. Sin embargo, la absorción de carbono en forma de biomasa y en el suelo fue significativamente mayor, alcanzando las 18,5 t/ha de CO<sub>2</sub>. Esto demuestra un balance neto positivo y un impacto beneficioso en la mitigación del cambio climático.

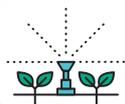
**Huella de nitrógeno.** Los cálculos arrojan un valor de -37,5 kg/ha, inferior a la media en cultivos de almendro en la zona. Este excelente resultado se debe a las buenas prácticas agrícolas implementadas, como la gestión eficiente de fertilizantes y el uso de técnicas de conservación de suelos.

**Huella hídrica.** La huella hídrica se calculó por primera vez en 2023, cuando el campo entró en producción, y dio como resultado un valor de 9,8 m<sup>3</sup>/kg para la huella hídrica azul y 9,9 m<sup>3</sup>/kg para la huella hídrica verde. Si bien estos valores son relativamente altos debido a que el campo acaba de comenzar su producción, se espera que disminuyan a medida que los árboles maduren y se optimicen las prácticas de riego. Así, el incremento en la producción podría llevar a una reducción en la huella hídrica por unidad de producto.

## Reutilización del agua de salida de las EDAR (hm<sup>3</sup>), 2023

303-1

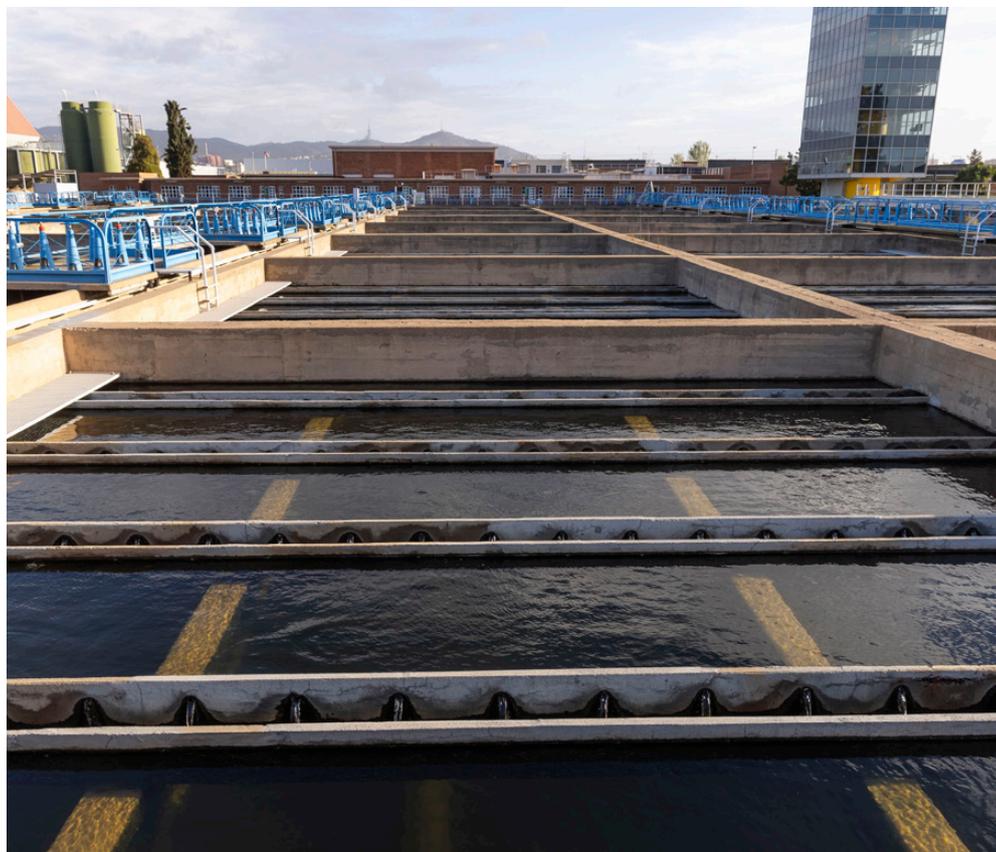
Volumen de agua reutilizada para usos	Total España	Plantas en zonas con estrés hídrico
Agricultura	79,9	70,6
Industria	1,9	1,8
Uso interno	5,5	5,1
Medio ambiente	57,0	53,4
Recreativo	2,0	1,6
Uso urbano	8,8	6,6
Otros	0,0	0,0



51,5%

del agua reutilizada se ha destinado a usos agrícolas.

España



### ANEXOS

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

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

**38. Reutilización del agua**

**34. Adaptación a la escasez hídrica**

MATERIALIDAD

# De lineal a circular



# Transformamos nuestra actividad hacia la economía circular y regenerativa

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

## Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como el nuevo hub de innovación Dinapsis, inaugurado en Valencia, contribuimos al ODS 11 "Ciudades y comunidades sostenibles", impulsando la transformación ecológica, la economía circular y regenerativa y la neutralidad en carbono.



**774.327 t**  
de residuos valorizados.



**201 hm<sup>3</sup>**  
de agua reutilizada.

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

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.

En Agbar situamos la economía circular y regenerativa en el centro de la estrategia y operaciones

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

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



# Creación de biofactorías

La estrategia de biofactorías que promovemos desde Agbar consiste en acciones basadas en varios ejes:

→ **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.

Con ello, contribuimos a crear ecociudades, ciudades más resilientes basadas en una economía circular y regenerativa local, en la descarbonización de los municipios, la restauración ambiental (regenerando las masas de agua a través de sistemas de depuración) y la renaturalización (mediante infraestructuras verdes y planes de acción de biodiversidad).

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



# Modelo circular: biofactorías

## Economía neutra en carbono

En el camino hacia una economía neutra en carbono, EMASAGRA apuesta por un modelo productivo basado en la descarbonización y la resiliencia climática. Así, en su Plan Estratégico 2021-2026 plantea la autosuficiencia energética, con un aumento de la generación de energía verde en 7 GWh para cubrir el 100% de la energía eléctrica utilizada, gracias también a los recursos generados en la Biofactoría Sur. En este sentido, en 2023 EMASAGRA ha logrado generar el 70% de la energía que consume gracias a las energías renovables (con más de 7,4 GWh de energía renovable generada y más de 5.000 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas).



## Transformación de biosólidos

El Grupo Aguas Andinas opera dos biofactorías, La Farfana y Mapocho-Trebal, donde la transformación de biosólidos ha conseguido valorizar el 100% de los desechos orgánicos separados del agua durante el proceso de depuración, utilizándolos en agricultura y regeneración de suelos degradados. Dos tercios de los mismos se usan directamente como biosólidos y el resto se somete a proceso de biosecado en el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rural y se vende como abono seco, que ha beneficiado a más de 30.000 hectáreas.

## Recarga gestionada de acuíferos

El agua subterránea es un recurso hídrico estratégico; por ello se están realizando actuaciones de recarga gestionada con el objetivo de mantenerlo en cantidad y calidades óptimas. Una de estas actuaciones es la inyección de agua regenerada de la ERA Baix Llobregat en la barrera hidráulica de pozos contra la intrusión salina situada entre Barcelona y el Prat de Llobregat. Durante 2023 se han inyectado en esta barrera hidráulica 1.989.592 m<sup>3</sup> de agua, un 58,8% más que en 2022.



201 hm<sup>3</sup>

de agua reutilizada.



18,19%

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

España

España

155 hm<sup>3</sup>

de los que el

54,6%

se destina a usos agrícolas.

Chile

46 hm<sup>3</sup>

EN CLAVE DE ALIANZAS

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

Aigües de Sabadell y el consistorio de dicho municipio mantienen un acuerdo de colaboración para impulsar una transición ecológica, digital y justa de la ciudad. Las actuaciones llevadas a cabo han permitido alcanzar en 2023 el 95% en la valorización de los escombros producidos en las obras que lleva a cabo la compañía. El uso de los áridos reciclados se ha situado también en un 95%. En cuanto al autoconsumo, durante 2023 ha entrado en funcionamiento el sistema de codigestión de la EDAR Riu Ripoll y se ha instalado un nuevo motor de cogeneración. Además, se han iniciado las obras de canalización para poder llevar el agua regenerada desde la ERA Riu Sec hasta el barrio de Can Gambús de Sabadell. Otras iniciativas destacadas han sido el impulso a la digitalización, con la puesta en funcionamiento del salpicadero Hypervision en la EDAR Ripoll, y la protección del entorno, con la creación de un pequeño espacio natural (jardín de mariposas, hotel de insectos, vegetación autóctona...) en la EDAR Riu Sec.



En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas introdujo en 2017 el nuevo concepto de las biofactorías en la industria mundial de servicios ambientales. A diferencia de las plantas de depuración tradicionales, que consumen energía externa y producen residuos, las biofactorías se valen de una serie de tecnologías para valorizar los subproductos del tratamiento de aguas servidas, apuntando al autoabastecimiento energético y a no generar residuos ni impactos ambientales en el largo plazo. La compañía cuenta actualmente con dos de estos centros productivos, La Farfana y Mapocho-Trebal.

**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 Rutil. En Agbar en España los referentes en biofactorías se encuentran actualmente en Granada y Barcelona.**

## Biofactorías

GRI 303-2, 306-1 y 306-2 ODS 6 y 12



### MODELO CIRCULAR: BIOFACTORÍAS

#### Agua residual

Las biofactorías Mapocho-Trebal y La Farfana, junto a otras 15 plantas más pequeñas, depuran alrededor de 1.300 millones de litros diarios de agua residual, que llegan a estas instalaciones directamente a través de la red de alcantarillado, sin ser descargadas en el río Mapocho ni en otros cauces.

#### Generación de energía

Las reacciones de biodegradación de la materia orgánica generan biogás, combustible compuesto de metano y dióxido de carbono que se utiliza para las calderas de las plantas y producir energía para autoabastecimiento.

**63%** del total de la electricidad consumida por la biofactoría Mapocho-Trebal procede del biogás. En La Farfana, el metano se separa del dióxido de carbono y se inyecta a la red de Metrogas.

**11.219.325 Nm<sup>3</sup>/mes** de Biogás destino Metrogas (a metanización)

#### Más recursos hídricos para la población

El agua depurada queda disponible para ser intercambiada por el agua cruda superficial que usan los agricultores para riego y así privilegiar el consumo humano cuando los caudales de los ríos no sean suficientes. Esto será posible con el proyecto Retorno Maipo del plan Biocidadad.



#### Devolución de agua depurada

Una vez tratada y limpia, el agua es devuelta a cursos naturales, ya apta para riego agrícola y actividades industriales, cumpliendo los rangos establecidos por la normativa.

**+ 469 millones** de metros cúbicos de agua depurada en 2023.

#### Valorización de biosólidos para la agricultura

**100%** de los desechos orgánicos separados del agua durante el proceso de depuración se utiliza en la agricultura y la regeneración de suelos degradados.

**2/3** se usan directamente como biosólidos, luego de pasar por una serie de controles de calidad.

**1/3** se somete a proceso de biosecado en el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutil y se vende como abono seco a través de la marca Huechún.

**30.000 +** hectáreas han sido beneficiadas con estos biofertilizantes.

#### Servicios medioambientales

En 2010 el saneamiento permitió cerrar las 21 descargas de aguas servidas al río Mapocho que existían gracias a un colector interceptor que corre en paralelo al cauce desde Las Condes hasta las plantas de tratamiento. Así se erradicaron enfermedades entéricas, se recuperaron espacios urbanos y las riberas de los ríos se repoblaron de especies silvestres.

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

# Cetaqua, tecnología punta al servicio de la circularidad

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

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

El biometano responde a las necesidades de reducción de las importaciones de combustibles fósiles y es un elemento clave para reducir esta dependencia.

Uno de los proyectos centrados en el uso de biometano como alternativa sostenible es LIFE Nimbus, cofinanciado por el programa LIFE y coordinado por Cetaqua en colaboración con Aigües de Barcelona, Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), Naturgy y la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Su objetivo es fomentar la economía circular y regenerativa mediante la generación de biometano a partir de lodos de depuradora y tecnologías *power-to-gas*. Este biometano se utilizará como combustible sostenible en el transporte público urbano.

Otro de los proyectos destacados es SEMPRE-BIO, una iniciativa europea financiada por el programa Horizon Europe, liderada por Cetaqua, con un consorcio total de 16 socios de diferentes países europeos. Su objetivo es la demostración de nuevas soluciones y vías de producción de producción de biometano rentables como alternativa a los combustibles fósiles utilizados en transporte y en la red de gas natural.

## Ruagua en A Rúa: innovación circular para enfrentar el estrés hídrico

Ruagua nace impulsado por el Consorcio de Aguas de Valdeorras, AquaOurense y Cetaqua, con el objetivo de implementar la economía circular en el municipio de A Rúa (Ourense) a través de la valorización de los ejes de agua, energía y residuos. El proyecto busca acercar el uso de agua regenerada para garantizar su disponibilidad durante épocas de sequía y reducir así el estrés hídrico en este entorno rural. Además, fomentará el residuo cero, disminuirá el uso de fertilizantes y químicos e impulsará la producción de energía solar como fuente renovable.

### RECONOCIDOS POR...

#### Desarrollo de la economía circular en las comunidades rurales

El proyecto Ruagua, impulsado por el Consorcio de Aguas de Valdeorras, AquaOurense y Cetaqua, ha sido seleccionado como una de las tres propuestas ganadoras que formarán parte del Proyecto DEMOS, una iniciativa de la Fundación Cotec que busca medir el impacto social, económico y ambiental de la economía circular en comunidades rurales.

### RECONOCIDOS POR...

El proyecto ECOVAL ha sido galardonado en 2023 con el premio Alfonso Maíllo en la séptima edición de Recuwaste, el congreso sobre gestión de recursos y residuos organizado por Maresme Circular en Mataró.



# Residuos

303-2

## Reciclaje y valorización de residuos

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

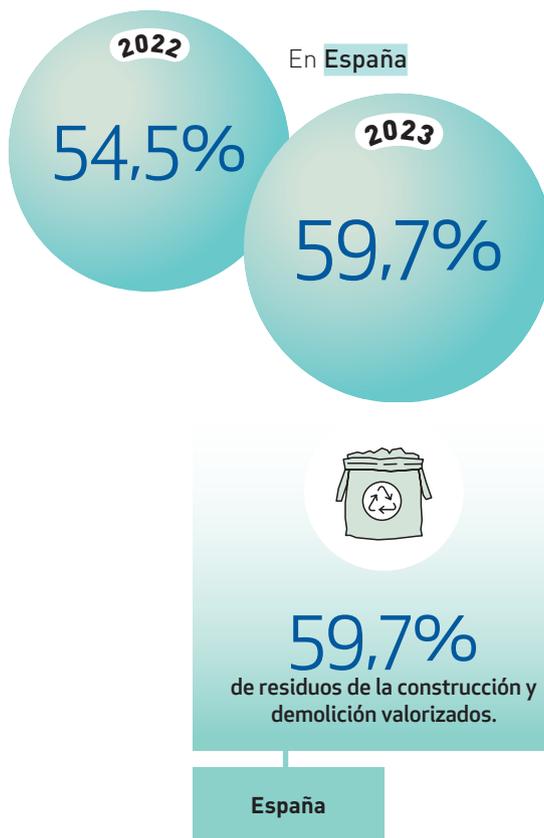
Las tierras y restos de materiales provenientes de excavaciones realizadas en las obras de redes de abastecimiento y alcantarillado suponen, en 2023, el segundo residuo de Agbar en España, solo después de los lodos de depuración. Para cerrar el ciclo de dichos materiales, algunas explotaciones ya han 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, hemos seguido extendiendo las buenas prácticas en los territorios con mayor volumen de obras y hemos comenzado a comprar áridos reciclados en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

En 2023, la compra de árido reciclado ha supuesto un 29,3% de la compra total de árido, 10 puntos porcentuales más con respecto a 2020. El porcentaje de residuos de la construcción y demolición (RCD) valorizados en 2023 ha sido de 59,7%, un 3,7% más con respecto al año 2022.

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

### Residuos de la construcción y demolición (RCD) valorizados



Disponemos de una amplia oferta de soluciones circulares:



INNOVAMOS CON...

Ecoval, nuevo enfoque de gestión de residuos en entornos urbanos

El proyecto de innovación Ecoval, liderado por Cetaqua, ha demostrado que tanto lodos de depuradora como biorresiduos urbanos constituyen dos corrientes orgánicas con enorme potencial para el desarrollo de las biofactorías. Se trata de un proyecto que propone un nuevo modelo de valorización de residuos orgánicos urbanos, potenciando tecnologías innovadoras que maximicen la recuperación del lodo orgánico en forma de bioproductos, contribuyendo a la economía circular y regenerativa.

La iniciativa ha obtenido tres resultados clave: una nueva gestión de residuos orgánicos urbanos, biotecnologías industriales para reducir residuos y la transferencia de conocimiento para promover la llegada al mercado de bioproductos y el desarrollo futuro de biotecnología.



774.327 t

de residuos valorizados,

el 61%

procedente de lodos y

el 38%

procedente de materiales de construcción y obras.



INNOVAMOS CON...

LIFE Remine Water, tecnologías electroquímicas y zero liquid discharge (ZLD)

El sector minero presenta diferentes retos medioambientales, entre ellos el de lograr la reutilización completa de sus vertidos al medio y recuperar los metales de alto valor presentes en sus aguas residuales.

Cetaqua coordina el proyecto europeo LIFE Remine Water, en el que se exploran nuevas soluciones hídricas para la industria minera, trabajando hacia un vertido mínimo de líquidos y la recuperación de subproductos. Esta iniciativa ha contribuido al desarrollo de la economía circular y regenerativa mediante la minimización de vertidos de salmuera y reutilización de agua, y la obtención de metales de residuos mineros.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Smart Pasteur, valorización de lodos para uso agrícola

Agamed participa en el proyecto Smart Pasteur, una investigación que lleva a cabo la Universitat Politècnica de València acerca de un nuevo sistema de pasteurización, que permitirá reutilizar los lodos frescos de las depuradoras como fertilizantes libres de patógenos sin necesidad de compostaje. Agamed aporta el conocimiento de las plantas y la visión transversal de todos los procesos.

En el proyecto participa personal investigador del Centro Valenciano de Estudios sobre el Riego y del Centro Avanzado de Microbiología Aplicada, que se centran en validar el producto más idóneo tanto desde el punto de vista de la mejora de la calidad del suelo como del desarrollo de la planta. El desarrollo de este nuevo sistema supone una innovación tecnológica en el ámbito de la transferencia de calor del lodo. Los resultados obtenidos se compartirán con la Comunidad Europea, para que otros municipios interesados en la valorización de lodos para uso agrícola puedan aplicarlos de manera efectiva.

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 implementación 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.

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



309.389 t

de residuos reciclados/reutilizados.

Chile

De acuerdo con su modelo de economía circular y regenerativa, el Grupo Aguas Andinas busca reducir, reutilizar y valorizar los residuos en todos sus procesos, por ejemplo a través de la comercialización de los biosólidos. La valorización de biosólidos para la agricultura aporta, entre otros, los beneficios siguientes:

- **100%** de los desechos orgánicos separados del agua durante el proceso de depuración se utiliza en la agricultura y la regeneración de suelos degradados.
- **2/3** se usan directamente como biosólidos, después de pasar por una serie de controles de calidad.
- **1/3** se somete a proceso de biosecado en el Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal y

se vende como abono seco a través de la marca Huechún.

→ Más de **30.000** hectáreas han sido beneficiadas con estos biofertilizantes

### Valorización de biosólidos en El Rutal

Los desechos orgánicos separados del agua durante el proceso de depuración se utilizan en la agricultura y la regeneración de suelos degradados, ya sea directamente como biosólidos o tras ser procesados en la planta El Rutal, donde se transforman en un abono seco.

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

### Ambientales

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

### Sociales

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

### Económicos

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

### ANEXOS

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

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

### 36. Gestión responsable de los recursos



# Protección de la biodiversidad



# Protegemos y recuperamos los espacios naturales

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.

## Contribuimos a los ODS

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



883

plantas de tratamiento de agua (EDAR y ETAP).

Superficie ocupada en España: 864,09 ha.



133

plantas de tratamiento en espacios protegidos

(15% del total).

Superficie ocupada en espacio protegido en España: 112,16 ha.

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

Como compañía que gestiona un recurso natural básico para la conservación de la biodiversidad tenemos una responsabilidad, que ejercemos 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 plantas de tratamiento.

Por otro lado, acompañamos a nuestros 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.



19

plantas de tratamiento prioritarias en espacios sensibles

(95% con planes de acción de biodiversidad).

España

13

Chile

6



883

plantas de tratamiento de agua (EDAR y ETAP).

España

849

Chile

34



133

plantas de tratamiento en espacios protegidos.

España

127

Chile

6



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

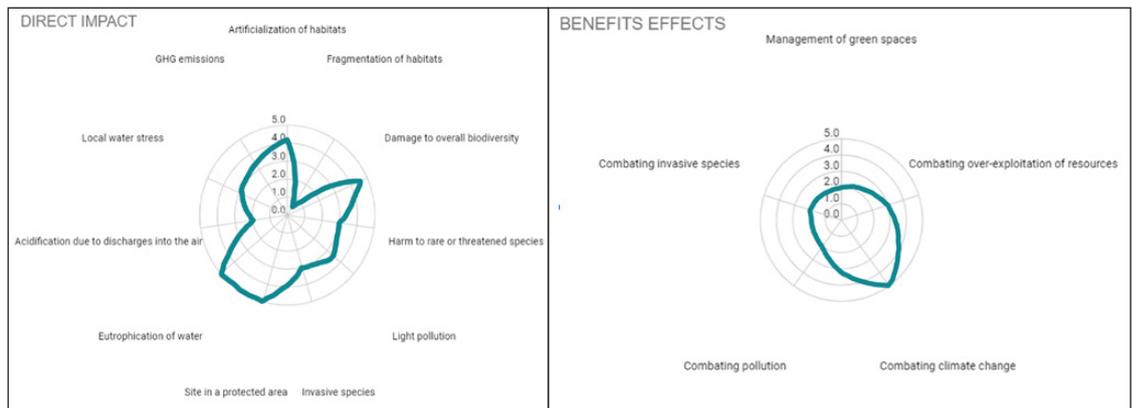
Huella ecológica y planes de acción de biodiversidad en espacios sensibles

En **España**, 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 11 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 zona sensible en base al caudal tratado, la ubicación en un espacio protegido y la superficie ocupada por la instalación.

Ejemplo de resultados gráficos de la huella ecológica



86%

de avance de los planes de acción de biodiversidad de las plantas de tratamiento prioritarias en espacios sensibles.

España



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 espacios sensibles de Aguas Andinas y en la identificación y evaluación de los servicios ecosistémicos.

Entre las actividades que se mantienen en estos espacios sensibles 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 albergan varias especies de aves y fauna diversa. Esta laguna ha cumplido un importante rol en la conservación de la avifauna acuática y ha mantenido un ecosistema protegido para la vida que naturalmente crece en la cuenca de Santiago.

Durante 2023 se han mantenido 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 biodi-

versidad (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 el 2023 se mantiene 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 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 el 2023 se han mantenido los estudios realizados en la zona, donde se ha desarrollado un ecosistema importante tanto para aves y mamíferos del sector, albergando 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.



## Gestión ecológica de zonas verdes en instalaciones

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 plantas de tratamiento 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 de Agbar 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.

Las plantas de tratamiento con una hectárea o más de zona permeable tienen el objetivo de implementar la Carta de espacio verde biodiverso.



**32%**  
de plantas de tratamiento (>1 ha permeable) con la Carta de espacio verde biodiverso adoptada.

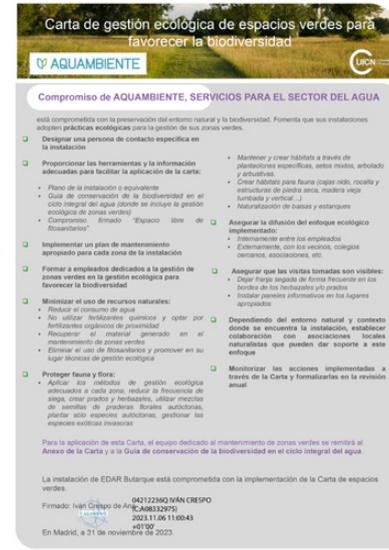
**España**



**93%**  
de plantas de tratamiento prioritarias libres de fitosanitarios.

**España**

## Apostamos por restablecer las funciones ecológicas de los espacios ocupados por las instalaciones y favorecer la biodiversidad local y los servicios ambientales de los entornos donde operamos.



## 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 por Agbar, 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 plantas) de forma que se realice la identificación de EEI, la evaluación del riesgo ambiental y los planes de control y comunicación donde sea necesario. El 89% de plantas de tratamiento en espacios protegidos ya han realizado la identificación y se han encontrado especies invasoras objetivo en 17 plantas. De ellas, 9 ya están implantando un plan de control para su erradicación.

594

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

160

plantas de tratamiento de agua ya tienen realizada la identificación y mapeo de especies de flora invasora (EEI).

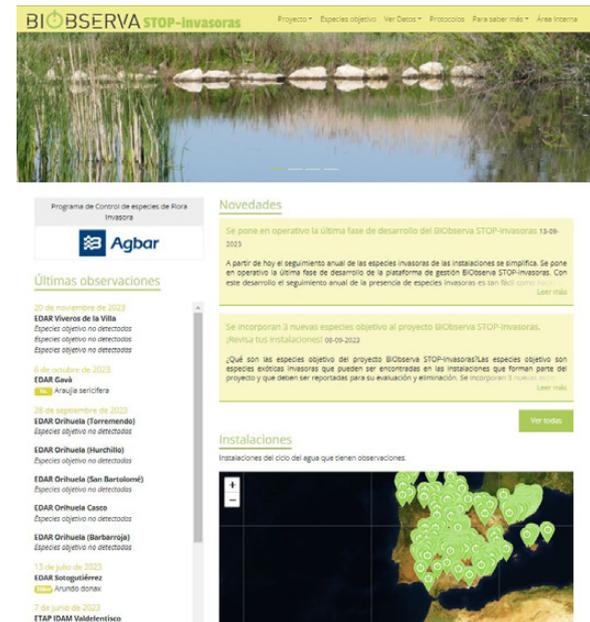
48

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

819

plantas de tratamiento con BiObserva STOP-invasoras.

España



Más información en:  
[www.biobserva.com/stopinvasoras](http://www.biobserva.com/stopinvasoras)

## Píldora formativa en biodiversidad

En línea con nuestra apuesta por la formación continua y por divulgar el propósito de la compañía y nuestro desempeño como empresa, a principios de este año lanzamos 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 nuestra empresa. A lo largo del año 3.032 profesionales de Agbar 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 plantas de tratamiento que tienen lugar cada mes y medio y van dirigidas a personas voluntarias y coordinadoras del programa de Voluntariado ambiental BiObserva Voluntariado.



# Soluciones basadas en la naturaleza

En Agbar apostamos 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



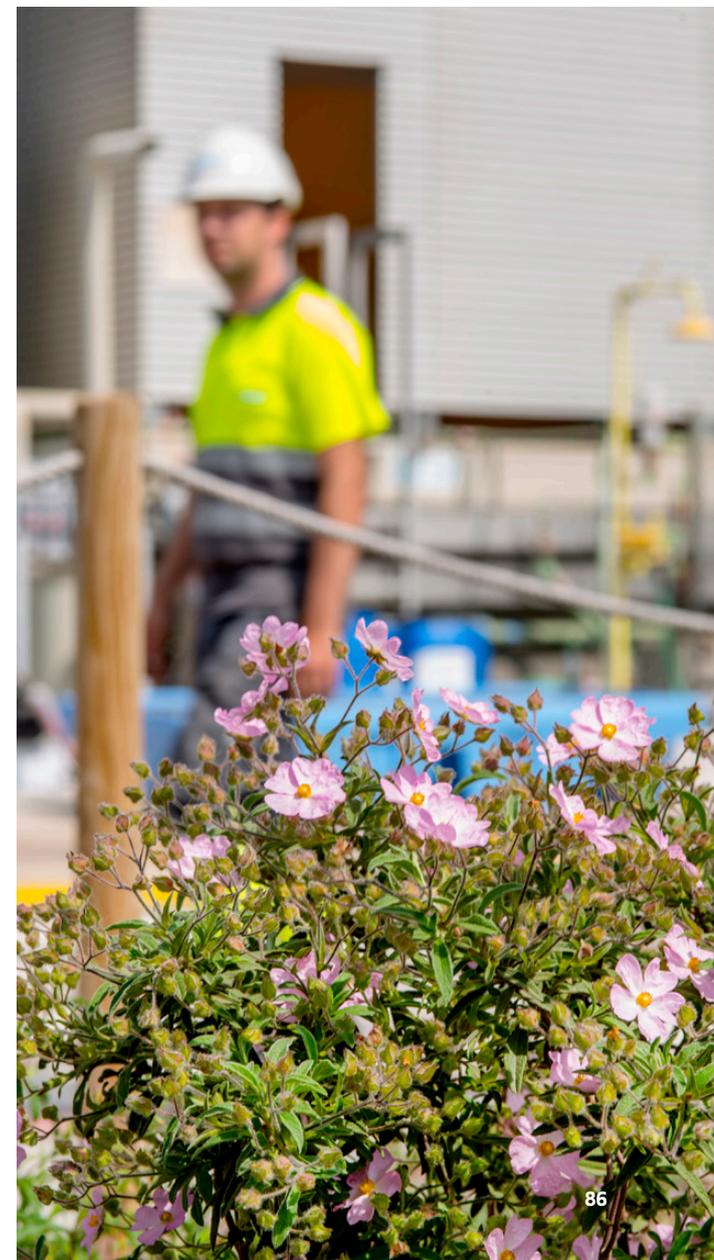
En las Islas Canarias se ha iniciado el proyecto NATALIE, financiado por el programa HORIZON de la Comisión Europea y en el que participan Aquatec y Canaragua, dos empresas de Agbar, además de otras 40 organizaciones repartidas por toda Europa. El objetivo principal del proyecto es desarrollar y testear 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 cocreación y codiseño. 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 Canarias) 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 sequía.

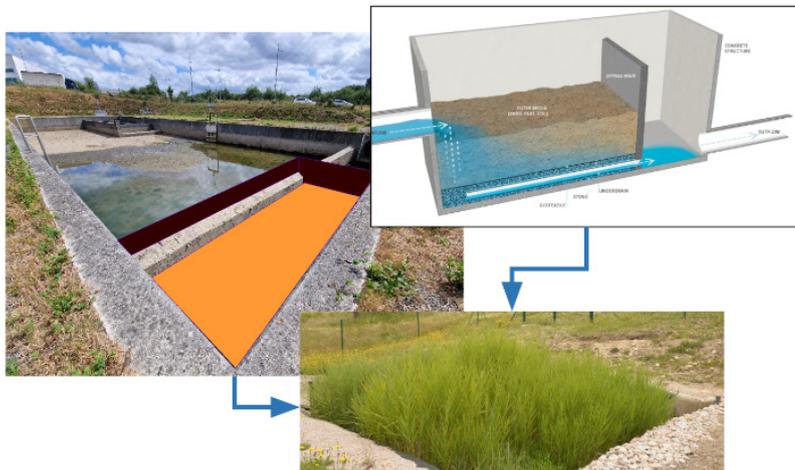
En este sentido, Comaigua (compañía de Agbar), está testeando una solución basada en la naturaleza para recargar el acuífero con agua tratada en la EDAR de Cambrils. Se trata del proyecto LIFE REMAR, cofinanciado por la Unión Europea y en el que colaboran el Consejo Superior de Investigaciones Científicas,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



## Metodología innovadora para prevenir y mitigar la contaminación difusa por escorrentía de aguas urbanas

Viaqua participa como socio en el proyecto europeo WATERUN con uno de los casos de estudio en Santiago de Compostela donde se ubicarán tres unidades piloto para tratar las aguas de escorrentía. Un piloto ubicado en el Polígono del Tambre, con un sistema de drenaje urbano sostenible, y los otros en el Polígono de A Sionlla, donde se incluirá un sistema de drenaje urbano sostenible y un humedal. Este proyecto será referencia en las metodologías y sistemas de monitorización, análisis y mitigación de riesgos en la contaminación difusa por las aguas de escorrentía.



## 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.

## 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.

## Principales indicadores, 2023

España	
Plantas de tratamiento (ETAP y EDAR)	849
Plantas de tratamiento en espacios protegidos	127
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup>	55
Plantas de tratamiento / sitios sensibles prioritarios <sup>2</sup>	13
Superficie total ocupada	864,09
Superficie ocupada dentro de espacios protegidos	112,16
Plantas de tratamiento sensibles prioritarias <sup>2</sup> con un plan de acción de biodiversidad	13
Avance de los planes de acción de biodiversidad de plantas de tratamiento sensibles prioritarias	86%
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> libres de fitosanitarios	51
% de plantas de tratamiento prioritarias libres de fitosanitarios	93%
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> con más de 1 hectárea de superficie de zona	38
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	12
% de 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	676
Plantas de tratamiento con especies de flora invasora identificadas y mapeadas	160
Plantas de tratamiento con un plan de control para la eliminación de EEI	48
Plantas de tratamiento con un gestor de especies invasoras asignado	594

1. Para Veolia son plantas de tratamiento prioritarias aquellas que tratan un caudal >100.000 he en EDAR o >60.000 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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.

Instalaciones prioritarias sensibles: EDAR Baix Llobregat, EDAR Gavà-Viladecans, EDAR Montcada, ETAP Sant Joan Despí, EDAR Sur Oriental, EDAR Viveros de la Villa, EDAR Butarque, EDAR Bahía Gaditana, EDAR Mar Menor Sur, EDAR Cabezo Beaza, EDAR Murcia Este y ETAP IDAM Valdelentisco.

### ANEXOS

- Principales indicadores

# Acceso al agua



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

Hemos logrado garantizar el suministro de agua, salvaguardando la salud de las personas y manteniendo la satisfacción de nuestros clientes. Para ello, hemos reforzado las medidas sociales existentes, como tarifas y fondos de solidaridad, que aseguran el acceso equitativo al agua en todos los hogares, sin importar su situación económica. Además de mantener la continuidad del servicio, hemos puesto un enfoque especial en garantizar el abastecimiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración del agua, elemento crucial durante este verano debido a los episodios de escasez hídrica que se han producido.

## Contribuimos a los ODS

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



Unos **9,4 M** de clientes servidos, lo que equivale a cerca de **21,5 M** de personas abastecidas.



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



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

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

2-26

Para mejorar la experiencia y accesibilidad de nuestros clientes, hemos transformado nuestro modelo de atención, con la inclusión de nuevos canales de atención y la revisión de los procedimientos para adaptarlos a las demandas actuales. Asimismo, hemos llevado a cabo diversas campañas de concienciación dirigidas a nuestros empleados para alinearlos con el modelo de atención CONTIGO, que busca la excelencia a través de la diferenciación, el acompañamiento y la cercanía.



## EL CLIENTE EN EL CENTRO

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

→ Hemos implementado sistemas de **escucha activa** en las interacciones con nuestros clientes para mejorar la comprensión y adaptarnos a sus demandas.

→ Hemos rediseñado parte de los **canales de contacto**, con una mirada especial hacia las oficinas presenciales de atención al cliente, orientadas especialmente a la solución de situaciones de vulnerabilidad. Hemos creado las primeras oficinas "Contigo", que despliegan soluciones pensadas para dar una atención a todo nuestro público.

→ Para atender las situaciones de **vulnerabilidad**, hemos trabajado en la aplicación de la lectura fácil en nuestras comunicaciones y en la implantación de servicios de interpretación y videointerpretación para clientes extranjeros o sordos.

→ Hemos revisado parte de los **procesos críticos** de experiencia del cliente, poniendo el foco en reclamaciones recibidas por posible fuga, mediante el aviso temprano, combinado con una retención del cobro bancario.



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

## DIGITALES Y SIEMPRE ACCESIBLES

### Una apuesta clara por los nuevos canales

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

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

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



## SOCIALMENTE COMPROMETIDOS

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

# Garantía de acceso

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



Unos **1.100** municipios servidos en abastecimiento.

España

# Nueva tarifa social y fondo de solidaridad

La creación del Fondo de Solidaridad fue un paso adelante de la compañía para proteger a las personas que más lo necesitaban, pues no existía ningún mecanismo público de protección.

Por su parte, Aigües de Barcelona ha impulsado una nueva tarifa social, que entró en vigor en agosto de 2021, como mecanismo estructural con la misma finalidad que el Fondo de Solidaridad: facilitar que los hogares en situación de vulnerabilidad puedan hacer frente al pago del recibo del agua. La nueva tarifa social aporta una ayuda estructural a las personas en situación de vulnerabilidad y supone un incremento de la bo-

nificación, que pasa del 50% al 100% de la cuota de servicio y de los precios de los tramos 1 y 2 del concepto "suministro de agua".

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

## EN CLAVE DE ALIANZAS

A lo largo de 2023, en Agbar hemos afianzado el nuevo modelo de referencia para establecer acuerdos con los ayuntamientos a los que prestamos servicios. Se han incluido una serie de capítulos relativos a la atención a la vulnerabilidad y cobertura social de las economías más frágiles; asimismo, se hace mención tanto a las tarifas como a los fondos sociales y se especifican los conceptos y ayudas a las que se puede hacer referencia, ampliando el perímetro no solo a conceptos de agua sino también a los relacionados con el alcantarillado y saneamiento y, en caso de detallarse, a costes relativos a trabajos de adecuación.



En el marco del programa Contigo, la compañía lleva a cabo iniciativas para promover la atención inclusiva y diversa a las necesidades de las personas.

→ Puesta en marcha de la oficina móvil, que presta servicio itinerante visitando municipios que no disponen de oficina de atención al cliente, como es el caso de Montcada i Reixac, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet o Sant Joan Despí, entre otros.

→ Aigües de Barcelona da a conocer a las personas que buscan empleo las oportunidades laborales que se ofrecen en el sector del agua. Además ha recibido de nuevo el Sello Lábora, que la acredita como empresa responsable y comprometida con la empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad.



INNOVAMOS CON...

## AguaContigo

En línea con nuestra estrategia de fomentar los canales digitales, se ha desarrollado la aplicación AguaContigo, que permite consultar facturas y consumos de forma gráfica, modificar datos de pago, proporcionar una lectura de contador y registrar a personas autorizadas para realizar gestiones en el contrato.



En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas considera fundamental que sus servicios sean accesibles para todos sus clientes, independientemente de su situación económica, de modo que antes de aplicar cortes de suministro por morosidad, ofrece facilidades para regularizar las deudas vencidas. También brinda orientación en las postulaciones a ayudas estatales.

INNOVAMOS CON...

## Hidraqua impulsa un piloto de oficina de atención al cliente en el metaverso

Con el objetivo de experimentar nuevas vías de comunicación con los clientes, Hidraqua está testeando una oficina de atención al cliente en el metaverso.

Este nuevo canal es un proyecto piloto para investigar la relación de los clientes en este nuevo entorno. En el metaverso se pueden realizar los mismos trámites que en la oficina de la mano de un agente de Hidraqua que resuelve las cuestiones del cliente.



Desde la pandemia, los esfuerzos de la compañía apuntan a que tanto los convenios como los subsidios fiscales benefician al máximo número de personas, además de seguir ofreciendo alternativas de pago de última instancia.

Este enfoque social se materializa en iniciativas como:

### Aguas Andinas te da la mano

Programa dirigido a hogares que acrediten una condición socioeconómica vulnerable. Este convenio está disponible para todos los clientes del Grupo Aguas que pertenezcan al 40% más vulnerable según el Registro Social de Hogares (RHS).

RECONOCIDOS POR...

## Aigües de Barcelona, premiada por su contribución a la detección prematura de personas en situación de vulnerabilidad

La Fundación SERES, entidad sin ánimo de lucro que impulsa el liderazgo de las empresas ante los retos sociales, ha otorgado el premio SERES a Aigües de Barcelona en reconocimiento a la innovación y el impacto social del proyecto VulnerABILITY.

VulnerABILITY es una herramienta predictiva de situaciones de vulnerabilidad que quiere contribuir a ampliar el alcance y la efectividad de los programas de acción social de la compañía.

### Convenio para todos

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

# El cliente en el centro

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

## Mejora continua y adaptación para una mejor experiencia de cliente

A lo largo del 2023 hemos aplicado una serie de mejoras fundamentales para transformar el modelo de atención que pivota sobre tres grandes ejes y tiene un objetivo claro: mejorar la experiencia de todos y cada uno de nuestros clientes.

### Contibus

El Contibus, una iniciativa interna para impulsar la transformación cultural en materia de atención al cliente, ha realizado un recorrido durante el cual ha visitado centros y oficinas de seis direcciones territoriales y Aigües de Barcelona. En total, más de 1.000 personas del equipo de Clientes y más de 500 personas de otras áreas han participado en cerca de 60 sesiones.

El recorrido del Contibus ha permitido identificar el potencial de realizar nuevas expediciones dirigidas especialmente a entidades sociales y ayuntamientos, así como las nuevas "lanzaderas a Operaciones" para acercar el modelo a todo el personal operativo.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha puesto en marcha diversas iniciativas para mejorar la experiencia del cliente, centradas en la digitalización de los canales de atención. Así, por ejemplo:

- Se ha lanzado una nueva versión de la app de Aguas Andinas, en la que se da más visibilidad a las principales transacciones que hacen los clientes de forma remota.
- Se han introducido cambios en la oficina virtual para facilitar el pago automático de cuentas (PAC). En los primeros tres meses desde que se implementó la medida, se sumaron 6.000 nuevos inscritos a PAC.
- Se ha habilitado un canal de atención a través de WhatsApp. Además, se han dado nuevos usos a esta aplicación de mensajería para fortalecer el

vínculo con comunidades específicas; por ejemplo, se ha creado un grupo a través del cual se anticipa información relevante para los clientes, como cortes programados, para que la difundan en sus respectivas comunidades.

- Para ofrecer más opciones de pago, el área de TI ha seguido ampliando la integración de la oficina virtual de Aguas Andinas con plataformas de instituciones bancarias. En 2023 se han agregado Itaú y Banco Estado.
- A modo de plan piloto, en algunas agencias se ha implementado la atención a través de videollamadas para reclamos que no puedan ser resueltos por los agentes del local.



Unos **9 de cada 10** hogares han podido tener acceso a fondos sociales y/o bonificaciones.

España



## Satisfacción del cliente

2-29

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

En **España**, el estudio de satisfacción que llevamos a cabo –a través de una empresa especializada y con una muestra de 12.121 encuestas– confirma que mantenemos altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad del suministro y la presión de agua, cuyos valores rozan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 7,75.

## Excelencia en el servicio, escucha activa

En los últimos años, el uso de las nuevas tecnologías ha permitido ofrecer soluciones innovadoras a los clientes y mejorar su experiencia en el ámbito de la digitalización. Es fundamental medir el grado de satisfacción y las tendencias que reflejan el *feedback* de los clientes, ya que esto nos ayuda a reducir los tiempos de

reacción y resolución de problemas, establecer protocolos para grupos específicos y mejorar la simplificación y automatización de los procesos administrativos.

Para ello es necesario escuchar activamente a nuestros clientes y brindarles mecanismos para que nos proporcionen su opinión. Con este fin, en Agbar hemos desarrollado distintos proyectos de escucha activa, que ofrece herramientas como robots telefónicos y formularios web, que nos permiten recopilar de manera agregada y en tiempo real valiosa información de todos nuestros canales de atención.



## Gestión de reclamaciones

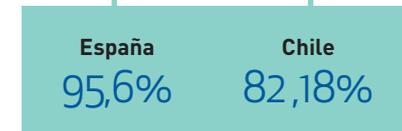
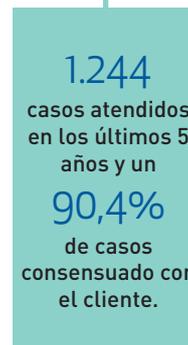
Otro de los medios que nos ayuda a mejorar nuestra operativa son las reclamaciones, a través de las cuales los clientes expresan su insatisfacción con algún aspecto de la gestión o servicio proporcionado por la compañía. En Agbar ofrecemos diferentes canales para que los clientes puedan registrar sus reclamaciones, ya sea a través de nuestra plataforma en línea, por teléfono o directamente en nuestras oficinas. Nuestro personal se encarga de mantener una conversación con el cliente para comprender la naturaleza de la reclamación y tomar las medidas necesarias para resolverla. En 2023 hemos recibido un total de 123.394 reclamaciones técnicas o comerciales, de las que se han resuelto el 97,2%.

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

La compañía dispone de una oficina –Customer Counsel, en España, y defensoría del cliente, en Aguas Andinas– que analiza casos de posibles controversias entre cliente y la empresa gestora del servicio para encontrar soluciones de mutuo acuerdo.

El Customer Counsel ha atendido un total de 3.854 casos en España en sus doce 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 siete años de desempeño.

### Índice de satisfacción en aumento



### ANEXOS

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

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

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

**MATERIALIDAD**

# Contribución social



# Activos en la lucha contra las desigualdades y la concienciación medioambiental

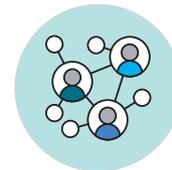
El compromiso social de Agbar se materializa en dos ámbitos: la lucha contra las desigualdades, dirigida a los colectivos en situación de vulnerabilidad, y la capacitación y concienciación de la ciudadanía en la preservación del medio ambiente y el recurso agua.

## Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como Aqua-logía, contribuimos a promover comunidades capaces de construir un futuro más resiliente y respetuoso con el planeta, en línea con el ODS 11 "Ciudades y comunidades sostenibles".



**891.575**  
personas beneficiadas.



**1.633**  
entidades beneficiarias.



**10,2 M€**  
invertidos en acción social.

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

# Reducir las desigualdades y la vulnerabilidad

En Agbar nos planteamos el reto de contribuir positivamente en los territorios en los que operamos, yendo más allá de un servicio excelente y de la garantía de acceso al agua. Por ello, impulsamos 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 prestamos servicio ha sido de más de 9,3 M€ repartidos en más de 1.300 iniciativas. Estas acciones se implementan a través de nuestras operadoras, directamente o en colaboración con organizaciones de la sociedad civil, entidades sociales u organismos públicos.

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 están en riesgo de exclusión social, lo que equivale a una de cada cuatro personas, y cerca de 600.000 hogares se hallan sin ningún ingreso. La vulnerabilidad afecta especialmente a los niños y niñas: casi uno de cada tres en riesgo de pobreza o exclusión. Todo ello, añadido a la creciente dificultad a la que se enfrentan los hogares para llegar a fin de mes, que afecta a casi la mitad de la población española.



Ante esta situación, desplegamos programas propios de acción social con foco en tres ejes:

**La generación de oportunidades educativas**

**La mejora de la empleabilidad**

**La creación de comunidades sostenibles**

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 y que priorizan las situaciones de vulnerabilidad, que 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.



# 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.

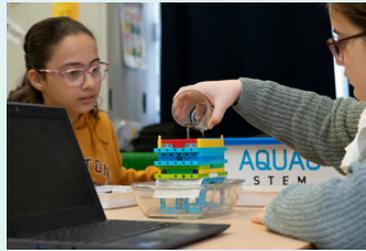
## Fomento de las vocaciones STEM

Agbar impulsa actividades y programas educativos que inspiren y motiven al alumnado a explorar y vincularse a carreras de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas. Además, busca crear oportunidades de aprendizaje práctico y acceso equitativo a recursos y herramientas para estimular el interés y el desarrollo de habilidades en estas áreas, poniendo el foco en la reducción de las desigualdades sociales.

Se espera que las ocupaciones STEM crezcan un 8% para 2029, en comparación con el crecimiento del 3,7% del resto de empleos.

### Programa Aquae STEM

El programa educativo Aquae STEM, impulsado por la Fundación Aquae, atrae, potencia y despierta las vocaciones STEM entre las alumnas de primaria de diferentes comunidades autónomas. El proyecto se dirige al segmento de edad comprendido entre los 8 y los 12 años (3º a 6º de primaria) y se implementa en colaboración con las escuelas de primaria.



Más de

**6.000**

niñas han participado en el programa desde su inicio en 2019. En 2023-2024 participan más de 2.200 niñas de 46 colegios de todo el territorio.

**España**

## Programas de becas

Los y las estudiantes que provienen de hogares con menos recursos repiten 5,5 veces más que aquellos con más recursos. En el caso del abandono educativo temprano, los alumnos y alumnas de orígenes socioeconómicos más bajos lo padecen 7,5 veces más que los más aventajados. Existe

una importante brecha de género en el ámbito laboral, según el nivel educativo alcanzado, y la mayor desigualdad entre hombres y mujeres se da entre los trabajadores con estudios básicos.

Consciente de los retos que puede suponer la educación y la posterior incorporación al mercado de

trabajo, desde Agbar ofrecemos distintos programas y recursos que abarcan desde la provisión de becas educativas hasta ofrecer orientación y *mentoring* personalizado, para fomentar el desarrollo académico y profesional en las diferentes áreas de estudio, especialmente en los ámbitos STEM.

## Becas para jóvenes talentos

Este programa de **becas universitarias**, destinado a jóvenes con un expediente académico brillante que están en situación de riesgo de exclusión, ofrece apoyo económico y acompañamiento pedagógico a lo largo de toda la etapa universitaria. Se priorizan los estudios vinculados a las profesiones STEM para que puedan, una vez han logrado la titulación, incorporarse a la bolsa de empleo de Agbar. Este programa, impulsado por Aigües de Barcelona, se ha implementado en 2023 en otros municipios de España. De las 38 becas concedidas, en 2023 se han graduado tres estudiantes.

Por otra parte, en Barcelona se ha puesto en marcha el Proyecto **Mentoría Alumni Beques Joves Talent**, una iniciativa de voluntariado corporativo que orienta y desarrolla el máximo potencial de las personas mentorizadas. El programa se ha desarrollado con 6 voluntarios y 14 sesiones por cada uno, con un total de 90 horas de voluntariado. En las sesiones se han trabajado habilidades y conocimientos, creando un plan de acción para mejorar competencias escogidas por cada mentorizado.



Asimismo, el programa Becas Talento de la Fundación Acuorum brinda a estudiantes con expedientes académicos excelentes y una singular aptitud para las materias de ciencias la oportunidad de cursar el **Bachillerato Internacional** en el Colegio Heidelberg. En 2023, se ha becado a cinco jóvenes.

## 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.



## Formación ocupacional

Con el objetivo de mejorar la ocupabilidad de las personas que no tienen trabajo o están en riesgo de exclusión, la Escuela colabora en el desarrollo de programas de cualificación profesional en colaboración con centros formativos y entidades del tercer sector. Estas iniciativas incorporan además un curso específico de competencias ambientales que permiten al alumnado integrar conocimientos, valores y actitudes vinculados al empleo verde.

## Formación profesional dual

La formación profesional dual es un modelo educativo clave para combatir el desempleo juvenil y favorecer la competitividad económica. Esta modalidad formativa, donde los jóvenes combinan las clases en el instituto con la experiencia en la empresa, cuenta con ciclos formativos tanto de grado medio como superior específicos del sector del agua.

La formación ocupacional y la formación profesional dual forman parte de un modelo integrado de cualificación que se complementa con la formación continua y la acreditación de competencias de los profesionales en activo.

## Proyecto acompañamiento colaboradores FP dual

En Santiago de Compostela, Viaqua participa en un proyecto para estudiantes de Redes y estaciones de tratamiento de aguas. El proyecto combina la formación teórica en el Politécnico de Santiago con prácticas en Viaqua, respaldadas por el acompañamiento y la tutorización de los estudiantes por parte de profesionales empleados de Viaqua. Este proyecto, además de mejorar e incrementar el impacto positivo de la formación de los alumnos, genera una cantera de valor de personal comprometido con la empresa y el servicio que permite cubrir de forma ágil y eficiente las suplencias, vacantes temporales y futuras prejubilaciones/jubilaciones.



850

estudiantes de FP dual desde 2012.

España



# Colaboración con universidades

Las alianzas con instituciones académicas buscan fomentar la investigación conjunta y el intercambio de conocimientos en temas relacionados con el agua y la sostenibilidad. Por otra parte, el desarrollo de cátedras en colaboración con diferentes universidades del país, brindan un espacio para la formación de futuros profesionales y la generación de soluciones innovadoras para abordar los desafíos actuales en torno al agua y su gestión sostenible.

La Red de Cátedras Agbar está formada por 10 cátedras, todas en colaboración público-privada con un total de 10 universidades y 10 empresas de Agbar.



En 2023 se ha celebrado la 10ª edición de los premios de la **Cátedra de Economía del Agua**, una iniciativa que tiene por objetivo potenciar el interés en investigaciones vinculadas al agua y

su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, el cambio climático y la sostenibilidad. Estos premios, que ya se han posicionado como referentes dada su trayectoria y la calidad de trabajos presentados, reconocen el talento de los estudiantes universitarios por sus trabajos de tesis, máster y grado.

Asimismo, se ha creado la **Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático**, formada por la Universidad de Alicante y Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta (AMAEM), que

tiene como finalidad mejorar el conocimiento sobre el proceso de cambio climático y su impacto en los recursos hídricos, fomentando la equidad, igualdad y solidaridad en la puesta en marcha de acciones orientadas a la adaptación de la sociedad alicantina ante este importante objetivo de desarrollo sostenible.

Por su parte, tres cátedras –Innovación Social, Gestión DISS y Economía Circular– han organizado en 2023 sendas entregas de premios para reconocer los trabajos en el sector del agua.



# Mejora de la empleabilidad

En Agbar contribuimos a la ocupación y la mejora de la empleabilidad, como palanca fundamental para aumentar 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.

Incidimos 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.**

## Mejora de la empleabilidad de personas acogidas a bonificación del agua

Impulsamos programas de orientación, capacitación e inserción laboral para personas en situación de vulnerabilidad que reciben alguna bonificación en la factura del agua, mediante fondos o tarifas sociales u otras medidas existentes. El objetivo es empoderarlas, fomentar su autonomía y hacerlas protagonistas de su propio proyecto vital para poder salir así de la situación de vulnerabilidad y, en último término, dejar de necesitar las ayudas para hacer frente al pago del agua.

### EN CLAVE DE ALIANZAS

#### Programa OLA (Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento)

El programa OLA nace del compromiso de Agbar y Cruz Roja por ir más allá de la mera asistencia básica, y acompaña a personas que tienen alguna bonificación en la factura del agua y están en riesgo de exclusión para que puedan empoderarse, afrontar con éxito un proceso de inserción laboral y lograr así transformar su situación, definiendo su propio proyecto de vida digna.

En 2023 han finalizado cinco de los 15 proyectos activos.

En el caso de León, el proyecto OLA se enmarca entre las iniciativas de la mesa de trabajo del Pacto social por la solidaridad, el empleo y la reconstrucción verde que el Ayuntamiento de León y Aguas de León han impulsado, y que ha contado con agentes colaboradores como Cáritas, la Cámara de Comercio, la Federación Leonesa de Empresarios o el Instituto Leonés de Desarrollo Económico, Formación y Empleo.

El éxito del proyecto viene marcado por un grado de vinculación superior al 90%, con más de un 52% de personas participantes que han tenido una experiencia laboral durante el proyecto. Tanto los municipios del área metropolitana de Barcelona como León y Alicante han optado por iniciar durante el 2023 una segunda edición del programa al finalizar la primera.



# Formación ocupacional vinculada al empleo verde para personas en situación de vulnerabilidad

El empleo verde representa una gran oportunidad para el desarrollo sostenible, pero también para el cuidado del medio ambiente. La gestión y tratamiento de residuos y las energías renovables son los dos motores que impulsan la economía verde en nuestro país. Juntos suponen un 47% del total del empleo que se genera en España.

En este contexto, desde Agbar nos comprometemos en el fomento de la inclusión y la igualdad de

oportunidades en el ámbito de las vocaciones verdes, con un enfoque concreto para personas en situación de vulnerabilidad. A través de programas de formación y capacitación, que priorizan la equidad y la diversidad, se busca generar talento de futuro que no solo fortalezca la actividad de Agbar, sino que también impulse la creación de una sociedad más consciente y responsable con el medio ambiente.

## EnVerde, una oportunidad para la empleabilidad

EnVerde es un programa de formación ocupacional y acompañamiento individualizado en el que se alterna la formación con la experiencia práctica, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de personas que no tienen trabajo o que se encuentran en riesgo de exclusión social. El objetivo es proporcionar una formación certificada vinculada a alguna ocupación del sector medioambiental, así como el desarrollo de competencias transversales (como la puntualidad, el trabajo en equipo, la responsabilidad, etc.) para que las personas participantes puedan reformular su trayectoria profesional y entrar al mercado laboral con unas mínimas garantías de estabilidad o retornar al sistema educativo.

El programa tiene una duración de entre 3 y 6 meses y se implementa en alianza con los servicios públicos de formación y empleo y entidades sociales.

EnVerde se enmarca en el compromiso adquirido por Agbar con la Alianza País Pobreza Infantil Cero del Gobierno de España, para luchar contra las desigualdades y la pobreza que afecta a niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

En 2023 se han desarrollado seis programas, con la participación de 59 personas, de las cuales el 24% han encontrado trabajo y un 58% han obtenido el certificado de profesionalidad.

## EN CLAVE DE ALIANZAS

### Certificado de profesionalidad “Montaje y mantenimiento de redes de agua” para colectivos vulnerables

En el marco del Pacto Social, en 2020 se creó una alianza entre la empresa mixta Aigües de l’Horta, que se apoya en la Escuela del Agua y la Fundación Amigó. Esta entidad social tiene como misión contribuir a la transformación social de personas excluidas y vulnerables mediante intervención socioeducativa y psicosocial. En este caso, se propuso la puesta en marcha de un certificado de profesionalidad.

Aigües de l’Horta ha acogido en sus instalaciones al alumnado, que ha podido realizar actividades prácticas con el material de fontanería provisto por la empresa. Asimismo, cuatro estudiantes han realizado las prácticas obligatorias para conseguir la titulación final del curso de 450 horas de duración (80 h de prácticas en empresa).

## EN CLAVE DE ALIANZAS

### Doctorados industriales, vía de colaboración con el ámbito universitario

El impulso de los doctorados industriales es una potente vía de colaboración con el ámbito universitario. Como entidad firmemente comprometida con la I+D+i, la generación y la aplicación de conocimiento, en Agbar hemos promovido 25 doctorados industriales, de los cuales 16 han estado activos en el 2023. A dichos doctorados industriales cabe sumar los doctorados realizados por aquellos profesionales que no están adscritos a la denominación “doctorado industrial”, por no existir un programa similar en la región donde residen o por dedicarse a la investigación a tiempo parcial, pero que plantean su tesis y realizan su investigación teniendo como principal objetivo la aplicación directa del conocimiento generado en nuestro entorno empresarial.

# Comunidades sostenibles

Conscientes de nuestro papel como actor clave en el sector del agua, en Agbar trabajamos para fomentar una cultura de responsabilidad ambiental y sostenibilidad. Para lograrlo, desarrollamos 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. Por ello elaboramos 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, e involucrándola en la protección del agua y el medio ambiente. Además, colaboramos 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.

## Programas educativos sobre el agua

En Agbar trabajamos para promover la concienciación desde una edad temprana, a través de cursos y programas formativos que enfatizan el valor del agua y el ciclo integral del agua, para transmitir conocimientos y promover una actitud responsable hacia el uso sostenible de este recurso.

### Aqualogía

Aqualogía es un programa formativo que busca concienciar sobre el valor del agua desde la infancia. A través de juegos interactivos, experimentos y retos, ofrece a los alumnos de primaria la oportunidad de descubrir el ciclo integral del agua y los tratamientos necesarios para su consumo y su retorno al medio natural. Se implementa en las escuelas y los contenidos impartidos forman parte del currículo. En los últimos cinco años, más de 50.000 alumnos de toda España han participado en este programa en sus colegios.

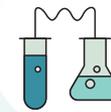


Más de **500.000**  
escolares formados en el uso sostenible del agua.

España

### Campaña "Bebe Agua del Grifo"

Aguas de Lorca ha puesto en marcha la campaña "Bebe Agua del Grifo", un programa educativo que busca concienciar a los más jóvenes sobre la importancia de consumir agua del grifo y lo hace mediante sesiones teóricas y prácticas impartidas por personal experto de Aguas de Lorca en las aulas de los colegios. Esta campaña, presentada en marzo de 2023, está dirigida a todos los CEIP del municipio de Lorca. La segunda edición de la campaña, presentada en noviembre de 2023, cuenta con la colaboración de la Mancomunidad de Canales del Taibilla.



**7.600**  
escolares han participado en el programa Aqualogía en más de 340 sesiones.

España



## Red de museos y centros de interpretación del agua

Los museos y centros de interpretación del agua aportan una programación estable centrada en difundir el ciclo integral del agua y constituyen espacios de conocimiento que ayudan a encontrar soluciones para los retos actuales de la sociedad, entre los que se destacan la sostenibilidad y mejora del medio ambiente.

Las actividades educativas se enmarcan en el contexto de la lucha contra la emergencia climática desde distintos puntos de vista: el agua y el uso sostenible, el agua y la ciencia, el agua y los retos de futuro o el agua y la salud.

### Centros de interpretación

El **Centro de Interpretación de Aguas de Albacete** es un espacio de referencia nacional en materia de desarrollo sostenible, agua y gestión de redes. Se trata de un escaparate abierto y transparente de la gestión del ciclo del agua y del desarrollo sostenible, desde el que se controla todo el abastecimiento y saneamiento de Albacete, así como la gestión en tiempo real de las operaciones diarias que se realizan desde Aguas de Albacete.

Del mismo modo, desde el **Centro de Interpretación del Agua en Granada**, la Fundación AguaGranada organiza visitas a las instalaciones del Carmen del Aljibe del Rey y a las instalaciones de potabilización y depuración de la empresa municipal de aguas, EMASAGRA, con el fin de divulgar el ciclo integral del agua en la ciudad andaluza y de concienciar de la importancia del buen uso de del agua a toda la población, desde los más pequeños a los más mayores.

### Museos

Equipamientos como el **Museo del Agua de Alicante** o el Museo de les Aigües de Barcelona desarrollan una gran oferta educativa y divulgativa con el agua como protagonista.

El **Museu de les Aigües**, asimismo, es el instrumento vertebrador del compromiso con la cultura y la educación de Aigües de Barcelona. Es un agente de referencia en la difusión del conocimiento sobre los valores relacionados con la cultura del agua. Durante 2023 ha continuado la programación de actividades digitales educativas y divulgativas para el público educativo, familiar y general. Y, además, se ha recuperado y actualizado el programa escolar de actividades presenciales y ca-sales de verano.



Cerca de

**23.500**

visitas a museos e instalaciones.

España

INNOVAMOS CON...

### Catálogo virtual de actividades

El Museo de les Aigües ha desplegado durante 2023 sus contenidos digitales a través de YouTube, Facebook o Instagram, que han superado las 222.140 visualizaciones. Las actividades virtuales complementan las propuestas que se realizan presencialmente en el Museo, las visitas guiadas que se organizan en la ETAP de Sant Joan Despí o las propuestas del programa Compartim un futur (Aigua per a tot i per a tothom, Recorregut virtual a la biofactoria del Baix Llobregat, L'aventura de l'aigua, Coneix millor l'aigua, Visita combinada Casa de les Aigües - EDAR de Montcada i Reixac, Coneix els aqüífers de Catalunya).

Dentro del catálogo virtual podemos encontrar productos como: El agua, impulso de una ciudad; el programa de historia "Unas gotas de historia"; un ciclo de vídeos sobre viajes y agua; el programa Descubre!, así como visitas virtuales a las instalaciones. También cuenta con espacios sobre "la ciencia del agua" o "la factoría del agua, espacio de Tinkering" y el ciclo Horitzó 2030, una docuserie sobre los objetivos del desarrollo sostenible.



# Campañas de concienciación y visitas a instalaciones

Durante el año 2023 se han continuado realizando las campañas de concienciación y reactivando las visitas a instalaciones para sensibilizar a la ciudadanía sobre el cuidado del agua y el medio ambiente, una concienciación que es fundamental para sumar esfuerzos y avanzar hacia la sostenibilidad del planeta.

## Campaña de concienciación sobre limpieza viaria y residuos domésticos #TeVen

El personal de Aguas de Cieza participa en charlas y demostraciones prácticas como parte de la campaña de concienciación sobre limpieza viaria y residuos domésticos #TeVen, dirigida a la comunidad educativa del municipio. Participan 12 centros educativos de Cieza, con alumnado de 1º y 2º de primaria y educación especial. Las actividades y charlas están destinadas a que los alumnos tomen conciencia de la importancia de cuidar el entorno. En las charlas se abordan, de forma dinámica, las tareas que llevan a cabo cada día los trabajadores de mantenimiento de parques y jardines de Cieza, así como los problemas ocasionados, en su mayor parte, por la falta de concienciación general de la ciudadanía.

### EN CLAVE DE ALIANZAS

## Agbar participa en el proyecto colaborativo The Smart Green Planet

Durante el curso escolar 2022-2023 ha tenido lugar la tercera edición del proyecto escolar The Smart Green Planet, que busca alcanzar la sostenibilidad del planeta. En este proyecto colaborativo participan escuelas de educación secundaria de España y Latinoamérica, las cuales presentan proyectos escolares con soluciones a problemáticas ambientales.

## Ambientech, el portal educativo ambiental

Durante el curso 2022-2023 se han realizado un total de 212.264 visitas en el Ambientech, plataforma de contenidos que proporciona material educativo en clave de sostenibilidad, para crear sinergias a fin de favorecer la implantación de los principios de economía circular y regenerativa en todos nuestros ámbitos.



Más de

**4 M€**

destinados a acciones sociales, de sensibilización ambiental y educativas.

España



# Voluntariado

El voluntariado es una parte fundamental del compromiso social de Agbar, con la que se promueve activamente la implicación de toda la plantilla en los retos sociales y ambientales del territorio. Supone además una vía adicional de contribución social, que permite abordar de manera más cercana, comprometida y solidaria los desafíos a los que se enfrenta nuestra sociedad. Las diferentes actividades y proyectos que se realizan están vinculados en su gran mayoría a la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales y a preservar el entorno natural.

## Voluntariado social

Promovemos acciones con entidades del territorio relacionadas con la cobertura de las necesidades básicas de las personas, haciendo especial hincapié en aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## Voluntariado medioambiental

Organizamos actividades en el territorio para la limpieza de espacios naturales o de preservación del entorno.

## Voluntariado profesional

Ponemos al servicio de las entidades los conocimientos y *expertise* de nuestros profesionales.



106

acciones de voluntariado.

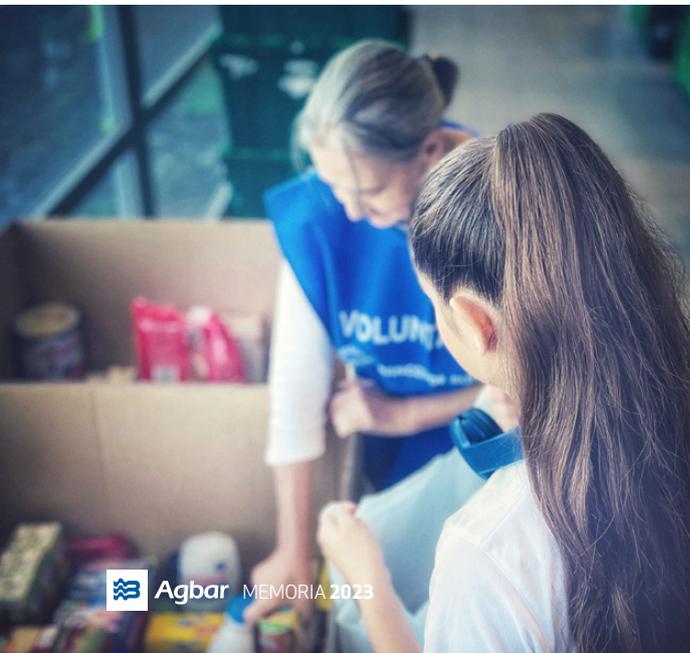
771

participantes.

Unas 2.850

horas de voluntariado.

España



En España, en el marco del programa Veolia Cares, hemos incorporado la posibilidad de desarrollar un voluntariado corporativo con entidades e instituciones cuyas actividades van dirigidas a tener un impacto positivo sobre la sociedad y el medio ambiente. Dentro de este programa se han ofrecido a la totalidad de la plantilla alrededor de 70 acciones con las principales entidades como Banco de Alimentos y Cruz Roja, así como acciones de limpieza ambiental y colaboración en campañas con voluntariado organizadas por entidades sociales.

# Innovación social

La acción social encuentra en la innovación un campo desde donde complementar y expandir su ámbito de influencia, partiendo por ejemplo del *big data* como elemento para la detección de desigualdades sociales. En este sentido, el uso de datos en abierto y un enfoque colaborativo ayudan a conocer mejor la situación de vulnerabilidad de la sociedad y a fomentar acciones sociales más efectivas y ajustadas a las necesidades de la ciudadanía y del contexto local.

## INNOVAMOS CON...

### Big Social Santiago, ante situaciones de vulnerabilidad

El proyecto Big Social Santiago aplica una metodología de segmentación social de la población de Santiago de Compostela a través del análisis de datos públicos en colaboración con los agentes locales para detectar posibles situaciones de vulnerabilidad.

Con este proyecto se están desarrollando una serie de mapas dinámicos en los que se visualizan los resultados obtenidos de los parámetros socioeconómicos agrupados por áreas, así como los recursos de atención social disponibles en la ciudad. Esta herramienta facilitará el seguimiento periódico de indicadores socioeconómicos del territorio a las entidades sociales locales y permitirá agilizar el proceso de análisis y la toma de decisiones estratégicas en materia de bienestar social. En el proyecto se emplean técnicas avanzadas de análisis y procesado de datos, a través del *big data*, con la finalidad de apoyar el desarrollo de políticas y acciones sociales personalizadas y con una mayor eficacia.

## RECONOCIDOS POR...

### Aigües de Barcelona recibe el premio go!ODS por su acción social y ambiental

Los premios go!ODS, otorgados por la Red Española de Pacto Mundial y la Fundación Rafael del Pino, han reconocido el proyecto de alfabetización Punt TIC del programa Digitalízate de L'H6.0 en el barrio de la Florida de l'Hospitalet de Llobregat, por su labor para alcanzar el ODS4, orientado a una educación de calidad y la mejora de la vida de las personas. El Punt TIC, orientado al desarrollo de la alfabetización digital y el acceso gratuito a las nuevas tecnologías, facilita equipamiento informático, acompañamiento y asesoramiento personalizado.

Aigües de Barcelona impulsa este proyecto conjuntamente con la Diputación de Barcelona, el Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat y la Fundación Sargim.



## ANEXOS

- Inversión social (España)

# Proveedores sostenibles

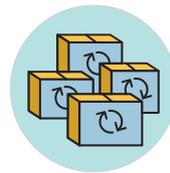


# Trabajamos con proveedores socialmente responsables

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

## Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como el Programa de Proveedores Preferentes (PSP) o las fichas de sostenibilidad contribuimos a cumplir con el ODS 12 "Producción y consumo responsables" y, a su vez, construimos vínculos con empresas y promovemos su sostenibilidad ambiental y social.



92%

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



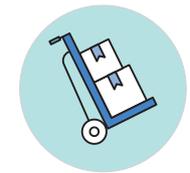
38%

del volumen de compra total realizada a pymes.



81%

del volumen de compras reguladas con contratos con cláusulas DS.



Compras a proveedores:

28% productos  
72% servicios

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

# La sostenibilidad en nuestra cadena de valor

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

En Agbar nos relacionamos con fabricantes y suministradores de primera línea a nivel nacional e internacional, líderes en los sectores que operan y que cumplen nuestros criterios de sostenibilidad y calidad. Por otro lado, fomentamos el desarrollo de la comunidad local, tan útil para el desarrollo económico y social de proximidad, y con el que se promueve la tran-

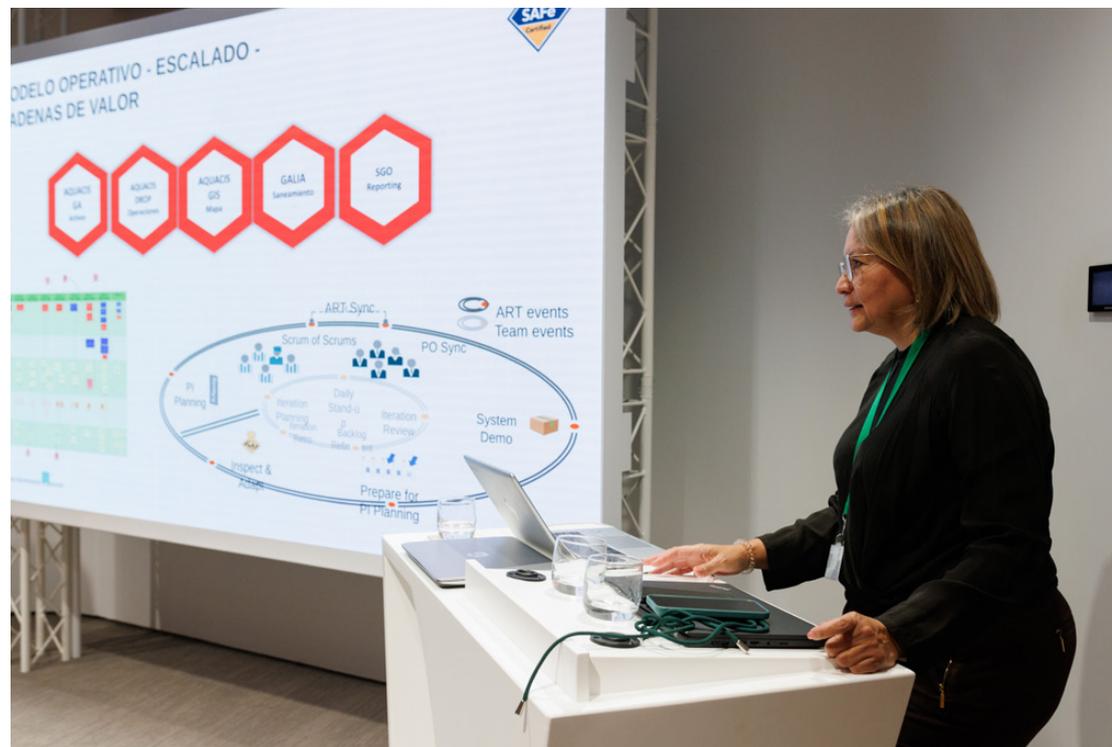
sición ecológica a varios niveles y se crean fuertes vínculos con la comunidad, que contribuyen al arraigo de nuestro proyecto de colaboración público-privada a largo plazo.

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

## Programa de divulgación de desempeño en cambio climático

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

**La política de compras de Agbar establece pautas básicas para que la actividad profesional de compras se desarrolle de acuerdo con los criterios y las finalidades de los intereses corporativos, la estructura ética y la política de desarrollo sostenible de la compañía. La política de compras es de obligado cumplimiento para todos los centros de actividad y personal de las empresas o sociedades de Agbar que intervengan, en cualquier momento, en cualquiera de los procesos de evaluación, homologación, negociación o contratación de bienes, productos y servicios.**



## Proveedores estratégicos



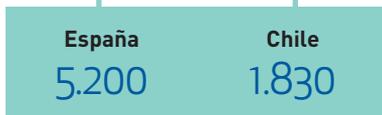
En **España**



En **Chile**



**7.030**  
proveedores.



# Selección equitativa

2-6; 414-1

En Agbar, la selección de proveedores se realiza de forma equitativa y transparente, apoyándonos en un registro de proveedores que nos asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medio ambiente, salud financiera, seguridad y salud en el trabajo.

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

En términos contractuales y legales, desde Agbar en España queremos asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.). En 2023, el 74,52% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual.



EN CLAVE DE ALIANZAS

## Sinergias con el ITeC

Con el objetivo de mejorar el cálculo de la huella de carbono de nuestra actividad y poder informar a nuestros clientes, tanto internos como externos, del impacto en CO<sub>2</sub> de su actividad, se está llevando a cabo una iniciativa donde, involucrando a nuestros proveedores, se busca obtener los datos de CO<sub>2</sub> por producto, aportando valor añadido a nuestras ofertas. Este proyecto busca apoyarse en la base de datos del ITeC (Instituto Tecnológico de la Construcción), que se alimentará con información real de los productos adquiridos.

## Iberinform

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

## MyAchilles

Nuestro *partner* estratégico Achilles ha desarrollado la nueva herramienta de homologación MyAchilles, que incluye nuevas funciones, como su propio BI. Con esta nueva herramienta se pueden realizar comparativas entre diferentes proveedores, cosa que permite un mejor análisis de los datos. Adicionalmente, se pueden realizar consultas personalizadas a los proveedores, habilitando RFI (Request for Information) que agilizarán los contactos entre los distintos agentes de la comunidad.



92%

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

España  
89%

Chile  
100%

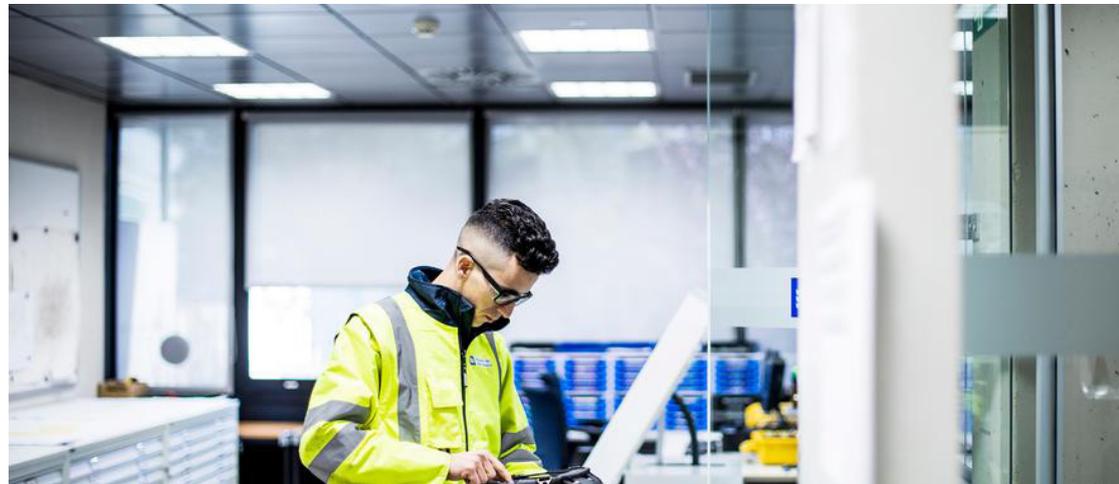


81%

del volumen de compras reguladas con contratos con cláusulas DS.

España  
74,5%

Chile  
100%



INNOVAMOS...

### Fichas de criterios de sostenibilidad

Con el objetivo de premiar a aquellos proveedores con mejores políticas y prácticas ESG, se están desarrollando fichas de sostenibilidad para cada una de las categorías de compras, facilitando la implementación de criterios ESG en cada una de las licitaciones. Esta iniciativa es una muestra del reconocimiento de Agbar a los proveedores que acrediten una mejores prácticas en sostenibilidad.

### Scanmarket

Para una mayor agilidad en puestas en competencia para procesos de compra que no requieran licitación pública, se ha optado por la solución Scanmarket. Esta herramienta permite realizar puestas en competencia de manera ágil y obtener valiosa información de los potenciales proveedores.

### Plyca

Con el objetivo de disponer de una información centralizada de todos los contratos de la compañía, en 2023 se ha iniciado el despliegue de la herramienta Plyca, que permite dotarlos de la trazabilidad y transparencia necesarias. Con esta nueva herramienta, se mejora el control del procedimiento de gestión de contratos.

### Compliance Catalyst

En 2023 se ha implementado la herramienta Compliance Catalyst a fin de disponer de información relativa a *compliance* de nuestros proveedores. En el proceso de alta de proveedor, es necesario realizar una validación previa, para asegurar que todos los proveedores son aptos en términos de *compliance*.

### SAP Concur

Para la gestión de viajes y notas de gastos se ha desplegado la herramienta comercial SAP Concur, que sustituye a las herramientas y procedimientos preexistentes. Esta herramienta permite dotar el procedimiento de notas de gasto de eficiencia y trazabilidad.

### Site de compras corporativas

En Agbar estamos desarrollando un *site* público de compras con información relevante, tanto para los compradores como para otras personas que trabajan en el ámbito de compras. Este entorno brindará mayor accesibilidad a los contenidos que se ponen a disposición del cliente interno, permitiendo a los usuarios informarse de la estrategia y los criterios de compras, para así mejorar en eficiencia y en compra sostenible.



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

## 2-29

A través de iniciativas enmarcadas en el Plan de Diálogo promovemos alianzas con proveedores y empresas asociadas con el fin de avanzar en modelos de economía circular y regenerativa en la cadena de suministro y que apuesten por reforzar los temas relacionados con ESG de las organizaciones.

En este sentido, iniciativas como el Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona, la Comunidad Repro de Achilles o el Instituto Tecnológico de la Construcción de Cataluña permiten tener una foto de nuestra actividad basada en indicadores ambientales y que ayudan a definir la estrategia con nuestros proveedores.

Por otra parte, seguimos trabajando con *confirming* verde, que gestionamos a través de Achilles. Esta acción se suma a una serie de acciones evolutivas para generar un clima de competencia responsable y comprometida, premiando a aquellos proveedores con un mejor desempeño ESG.



## EN CLAVE DE ALIANZAS

### Hub de acción climática de Aigües de Barcelona

En nuestro compromiso con la neutralidad climática y la resiliencia del territorio, estamos colaborando con proveedores a través del Hub de Acción Climática de Aigües de Barcelona. Este espacio promueve la acción climática en conjunto con los grupos de interés, como proveedores de productos o servicios para las operadoras del ciclo integral del agua. El Hub fomenta la participación y crea un espacio común para comprometerse, fomentar el conocimiento en red y la movilización para abordar la emergencia climática mediante la colaboración y la creación de espacios de innovación climática abierta. Entre otras acciones, se generan espacios para compartir buenas prácticas, se brinda conocimiento sobre el cálculo de la huella de gases de efecto invernadero y cómo reducirla, y se celebran encuentros sectoriales para la cocreación de proyectos con impacto directo. Actualmente, el Hub cuenta con 65 entidades.

# Promoción de la compra local y social

Para potenciar el efecto multiplicador del compromiso por la sostenibilidad valoramos y promovemos que nuestros proveedores trasladen a sus propios proveedores sus responsabilidades sociales y ambientales.

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

Por otra parte, hemos avanzado en el desarrollo de las fichas de sostenibilidad, creando estándares para la compra social y medioambientalmente responsable.

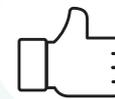
Asimismo, apostamos también por promocionar las actividades económicas con un valor social adicional, por cuyo motivo incluimos en nuestros criterios la promoción de centros especiales de empleo y empresas de inserción laboral acreditadas, fomentando la contratación de organizaciones que, además de favorecer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



**38%**  
del volumen de compra total realizada a pymes.

**España**  
**51%**

**Chile**  
**17%**



Se han destinado más de

**1,5 M€**

a compras a empresas con valor social.

**España**



# Programa de Proveedores Preferentes (PSP)

Ya desde 2022, y reforzándolo en 2023, continuamos trabajando con proveedores de primer orden en una iniciativa de colaboración que fortalece las relaciones con los proveedores más representativos de 15 categorías de compras y busca mejorar la calidad de los

servicios, así como el desempeño ESG y otras acciones de mejora en la cadena de valor. El Programa de Proveedores Preferentes contó inicialmente con una relación de proveedores, pero ha ido incorporando nuevos proveedores. Con esta acción se espera

lograr un impacto multiplicador de nuestros esfuerzos para la mejora en ESG, de manera que se extiendan a lo largo de la cadena de suministro, mejorando el rendimiento más allá de nuestra capacidad como compañía.



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

**12. Gestión responsable de las compras**

 **MATERIALIDAD**

# Equidad y personas



# Fomentamos la equidad, la diversidad y la inclusión

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.

## Contribuimos a los ODS

Con iniciativas como el Programa Iguales y el Plan de accesibilidad, o proyectos como el de cultura de equidad contribuimos al ODS 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, incidiendo también en el ODS 5 “Igualdad de género” y el ODS 10 “Reducción de las desigualdades”.



25%

de la plantilla son mujeres.



13.798

profesionales.



360.090

horas de formación.

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

# Equidad e inclusión en un entorno de confianza

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

Durante 2023 hemos seguido velando por la aplicación de los principios que establece el artículo 2, apartado 1, de la Ley 15/2022: "Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social". Además, se mantienen algunas de las medidas de trabajo híbrido para favorecer el bienestar de la plantilla y mitigar la huella de carbono en nuestra actividad.

En relación con el principio de no discriminación, hemos establecido las siguientes prioridades:

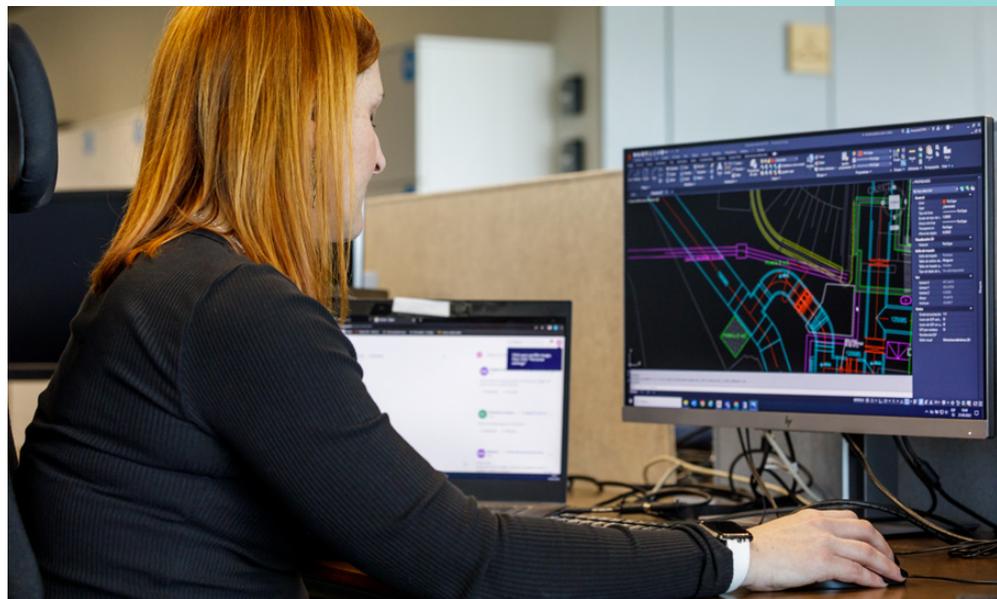
→ **Igualdad de género**, fomentando la igualdad de oportunidades en la selección, formación, retribución y desarrollo de carreras profesionales.

→ **Discapacidad**, garantizando el cumplimiento de la legislación y el establecimiento de objetivos de inclusión que superan los mínimos establecidos.

Trabajamos para implantar el valor de la equidad como eje primordial en la toma de decisiones a fin de erradicar cualquier tipo

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

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



# Igualdad de género

Durante 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. En la actualidad Agbar cuenta con dos modelos de protocolo, uno de acoso sexual y por razón de sexo y otro que recoge el resto de tipologías de acoso (psicológico, moral o *mobbing*; en el ámbito digital de la empresa, o discriminatorio). Una actuación que merece destacarse es la incorporación del acoso contra las personas LGTBI dentro del protocolo para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo.

Agbar 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.

## Planes renovados



# Discapacidad

Para favorecer la inclusión en el entorno laboral de personas con discapacidad, mantenemos acuerdos colaborativos con fundaciones especializadas y centros especiales de empleo.

Por otra parte, seguimos superando el porcentaje de contratación de personas con discapacidad que establece la normativa legal vigente para empresas con más de 50 personas (un 2%, bien por contratación directa o a través de las medidas alternativas descritas en el certificado de excepcionalidad). Así, en 2023 el 2,34% de la plantilla media en las empresas de Agbar con más de 50 personas son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa). De estas empresas, el 44% cuenta en su plantilla con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad.

A fin de avanzar en la inclusión de estas personas, continuamos con nuestro Plan de accesibilidad, en el que se incluyen talleres de sensibilización sobre discapacidad, entre otras iniciativas. Durante este año, 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.

Asimismo, hemos lanzado el Programa Iguales y nos hemos unido con la Fundación Eurofirms para ofrecer un servicio de asesoramiento, confidencial y gratuito, para que las personas trabajadoras puedan realizar consultas sobre la obtención del certificado de discapacidad.



# Conciliación

Con la mirada puesta en el fomento de la corresponsabilidad como palanca para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres, en Agbar promovemos la implantación y gestión de medidas de conciliación, a través de acuerdos que superan los mínimos legalmente establecidos y que se revisan y actualizan periódicamente. Para definir indicadores y procedimientos que permitan medir su evolución, además de fijar objetivos de mejora continua, se ha trabajado en la implantación de certificaciones. En este sentido, nueve empresas disponen de la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), de gestión de la conciliación.

En 2023 se han desarrollado acuerdos para promover derechos, ayudas y medidas de protección para mujeres víctimas de violencia de género, yendo más allá de los derechos laborales que establece el Estatuto de los Trabajadores para dicho colectivo. 55 empresas de Agbar se han adherido al acuerdo firmado con el Ministerio de Igualdad para promover la sensibilización y concienciación social en el marco de la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género".

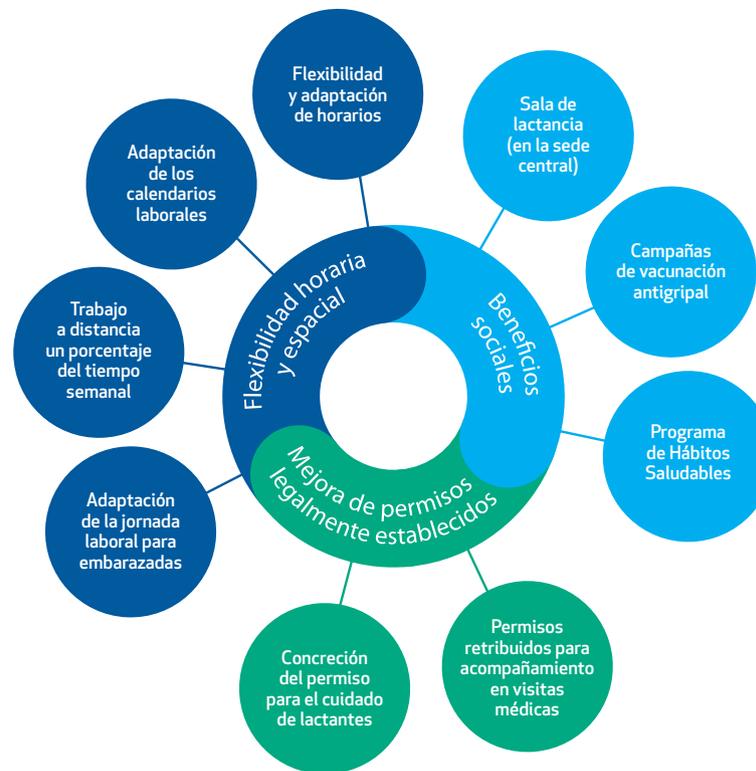
En 2023, además de los acuerdos vigentes en materia de conciliación y el mantenimiento de medidas de flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos, etc., contamos con acuerdos establecidos con compañías externas para que trabajadores y trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

## INNOVAMOS CON...

### Mindset AGILE

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

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



# Cultura de equidad

Nuestro compromiso para avanzar en una cultura corporativa inclusiva se concreta en el impulso de iniciativas a través de tres pilares: la formación, las campañas de sensibilización y la comunicación interna. Para ello, contamos también 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.

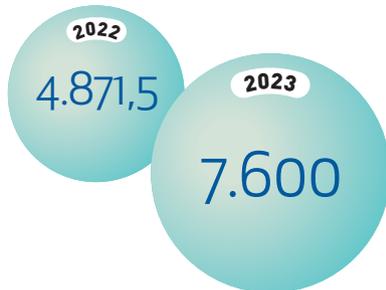
## RECONOCIDOS POR...

### Compromiso con la igualdad de género

Agbar ha sido galardonada en la categoría “Contribución empresarial a la paridad de género” de los Women Forward Awards, organizados por el Club Women Empowerment ESADE Alumni para premiar a aquellas personas y organizaciones que contribuyen de manera significativa a la paridad de género en el ámbito de la empresa.

### Horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso

En **España**



Entre otras, destacan las iniciativas siguientes:

→ Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia. Difundimos la versión digital del 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 LGTBI. 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 LGTBI.

→ Adhesión a la iniciativa “Está en tu mano”, lanzada por Fundación ONCE e INSERTA Empleo,

por parte de empresas de Agbar como Emuasa, Comaigua y Ematsa, con la que se pretende insertar laboralmente a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. Las empresas colaboradoras colocan pegatinas informativas, en lugares visibles, sobre la campaña 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 Red +D, de la Red Acoge, y Red ECDI, de INTRAMA, dos de las más importantes en materia de diversidad. Además, 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. Nos alineamos 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, organizamos 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. Se ha realizado el 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 que todas las personas tenemos y conocer herramientas para neutralizarlos.



RECONOCIDOS POR...

Fomento de la diversidad e inclusión

Por tercer año consecutivo hemos recibido la Certificación TOP Diversity Company, como una de las 50 empresas de España que forman parte del Informe VariableD'22 de INTRAMA, un estudio enfocado al análisis y mejora de la estrategia de la diversidad y la inclusión que recoge las mejores prácticas de las compañías más avanzadas en la materia. En España, hemos renovado 55 convenios entre el Ministerio de Igualdad para formar parte de las "Empresas por una sociedad libre de violencia de género", iniciativa de la Delegación del Gobierno en contra de la violencia de género, que promueve la difusión de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, participamos en la difusión de las campañas contra la violencia de género, informando de los nuevos canales de contacto para las víctimas de violencia de género, a través de las redes sociales corporativas.

EN CLAVE DE ALIANZAS

Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión

Por cuarto año consecutivo, en el marco de la celebración de la Semana de la Equidad, Diversidad e Inclusión, hemos realizado charlas y formaciones, generando contenidos para difundir mensajes sobre diversidad e inclusión entre la plantilla. Destacan el taller "Masculinidades inclusivas", donde fomentamos un espacio participativo, de reflexión y de debate para conocer qué significa el concepto de nuevas masculinidades, identificar posibles barreras culturales y fomentar la corresponsabilidad, así como el taller "Sensibilización ante situaciones de acoso en el entorno laboral", para conocer la novedades de carácter normativo, las diferentes tipologías de acoso y difundir buenas prácticas preventivas.

# Talento y desarrollo profesional

2-7

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



13.798  
profesionales.

10.360  
hombres.

3.438  
mujeres.

España	Chile
11.665 profesionales.	2.133 profesionales.
8.679 hombres.	1.681 hombres.
2.986 mujeres.	452 mujeres.

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

La Escuela del Agua es una palanca para el desarrollo de talento interno de Agbar, que facilita la transmisión del conocimiento entre los empleados de la compañía, garantiza la sucesión de puestos clave y genera programas a medida para acompañar la estrategia de Agbar y de cada territorio a través de la capacitación de nuevos perfiles críticos que acaban generando nuevas posiciones en la organización. Desde su creación ha tenido un impacto total real en la formación y el desarrollo del talento de casi 6.000 profesionales de Agbar.

La propuesta de valor de la Escuela del Agua integra todos los perfiles: directivo y gerencial; técnico, y operario y aprendiz.

A nivel directivo y gerencial, destaca el Máster del agua (14 ediciones) y desde 2021 el Programa en desarrollo directivo, con la 4ª edición en 2023.

→ A nivel técnico, coordinamos los cursos de especialización y los posgrados para todos los ámbitos que cubren el ciclo del agua (plantas, redes, comercial y calidad ambiental y laboratorios). Cada año lanzamos dos cursos de especialización que vamos alternando y en 2023 hemos lanzamos el de Calidad Ambiental y Laboratorios.

→ A nivel operario, la Escuela del Agua desarrolla un modelo integrado de cualificación profesional basado en 3 ejes complementarios: la formación continua, la acreditación de competencias y el impulso de la FP dual.





### Talento experto

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

### Liderazgo para los nuevos retos

Las personas que liderarán la organización y su transformación en el futuro son clave para la compañía. En 2023 se ha iniciado la 4a edición del Posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles, codesarrollado por la Escuela del Agua y la Barcelona School of Management (Universitat Pompeu Fabra).

En 2023 ha finalizado la 2ª edición del programa Bootcamp Impulsa, que tiene como principal objetivo generar una cultura de acompañamiento a mujeres con potencial para asumir posiciones de mayor responsabilidad, facilitando herramientas que permitan poner el foco en la generación de impacto, posicionamiento y redes de influencia internas.

### Nuevas habilidades para la transición verde

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

En 2023 nos hemos sumado al Año Europeo de las Competencias y también destaca la jornada de lanzamiento del reto *water challenge* Vet Labs en las instalaciones de la sede central, en Barcelona, en abril de 2023.



# Cualificación profesional y reconocimiento de la experiencia

La formación ocupacional y la formación profesional dual forman parte de un modelo integrado de cualificación que se complementa con la formación continua y la acreditación de competencias de los profesionales en activo.

## Referentes de la FP dual del sector del agua

La formación profesional dual es un modelo educativo clave para combatir el desempleo juvenil y favorecer la competitividad económica. Esta modalidad formativa, donde los jóvenes combinan las clases en el instituto con la experiencia en la empresa, cuenta con ciclos formativos tanto de grado medio como superior específicos del sector del agua.

La Escuela del Agua impulsa la FP dual, acompañando a las empresas de Agbar, en colaboración con administraciones públicas y centros educativos (actualmente 17 centros a escala nacional) para implementar este modelo formativo de éxito, participando directamente en el diseño y la implementación de los ciclos formativos, y formando al profesorado y tutores de empresa. Desde 2012 más de 850 jóvenes se han matriculado en los ciclos formativos del agua. A la empleabilidad directa de estudiantes dentro de Agbar (que es de un 52%) debe añadirse la de estudiantes que se incorporan a otras empresas del sector.

## RECONOCIDOS POR...

### Promoción de la FP dual

Agbar ha sido reconocida en 2023 con el Premio Alianza FP DUAL, en la categoría de gran empresa, por su función tractora en el impulso de la FP dual en el sector del agua. Este impulso de la FP dual se enmarca en un modelo integrado de la formación profesional, que fomenta el empleo verde y de calidad a través de la colaboración público-privada.

# Acreditaciones

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

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

# Doctorados industriales

Nuestro compromiso con el talento nos lleva a avanzar en nuevos campos de investigación. Por este motivo, hemos integrado dentro de nuestra organización el programa de doctorados industriales, que nos permite estrechar la relación entre universidad y empresa, mejorar la transferencia tecnológica y acceder a conocimiento experto. La colaboración con este programa se inició en 2013 y desde entonces hemos acogido más de 21 proyectos con 10 universidades españolas.

La Fundación Aquae, que mantiene el programa de becas de doctorados industriales, ha financiado tres proyectos de doctorado industrial: uno sobre análisis de microplásticos; otro en metagenómica, enfocado a estudiar los virus y las bacterias presentes en los sistemas de distribución de agua potable, y un tercero, que sigue activo, orientado a identificar nanomateriales en el medio ambiente.

# Formación

Durante el año 2023 hemos llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para afrontar los futuros retos de la organización.

Para facilitar el desarrollo profesional de toda la plantilla, se han dinamizado las diferentes plataformas *online* de autoaprendizaje. Destaca Nerexa, la plataforma de formación de la Escuela del Agua, que permite el diagnóstico de competencias de un amplio abanico de posiciones profesionales nucleares en la gestión del agua, tanto a nivel técnico como operativo, y la generación de itinerarios personalizados de formación en base a las carencias formativas detectadas. En 2023 se han programado tres convocatorias de formaciones de corta duración, entre 10 y 30 horas, con itinerarios acumulativos que permiten cubrir las funciones y los perfiles operarios de la compañía.

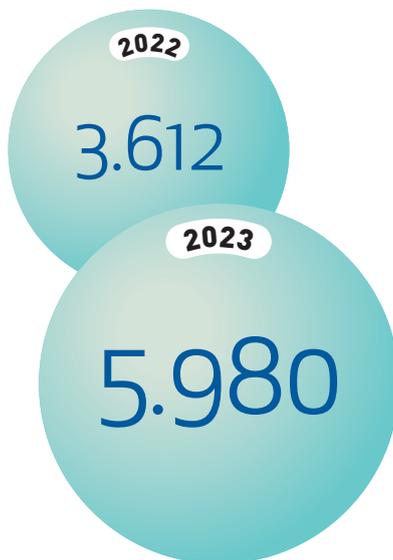
## Programas *onboarding* y *engagement*

Maximizar el compromiso de la plantilla con la compañía y su propósito es clave para la consecución de nuestros objetivos y nuestra sostenibilidad. Durante 2023 se han llevado a cabo diferentes acciones para trabajar el compromiso y la adaptación a la cultura corporativa. Destacan las acciones formativas para dar a conocer el nuevo marco accionario, el propósito y el compromiso con el desempeño multifacético, iniciativas de escucha a las personas empleadas, la oportunidad de participación accionarial y la

adopción de nuevas herramientas de trabajo que permitan evolucionar el modelo de trabajo. También destaca el Programa de formación *online* transversal, con una píldora formativa *online* relacionada con la cultura corporativa, el conocimiento de las actividades de Agbar, la digitalización y la ciberseguridad.

## Personas formadas en desarrollo sostenible y ODS

En **España**



## AQUAtours

En 2023 se han realizado los AQUAtours, programa intensivo de visitas a instalaciones punteras del ciclo urbano del agua con el acompañamiento de los responsables y especialistas de cada instalación en hubs de referencia. Las visitas a las diferentes instalaciones (ETAP, EDAR, ITAM, depósito de aguas, centro de control operativo, laboratorio, etc.) ponen de relieve las características técnicas que las hacen atractivas a ojos de los profesionales por sus diseños y modelos de funcionamiento modernos, eficientes y respetuosos con el medio ambiente. El programa ha supuesto también un punto de encuentro para los profesionales de Agbar interesados en compartir buenas prácticas basadas en la experiencia profesional. En 2023 se han llevado a cabo el AQUAtour de Levante, el AQUAtour de Barcelona y el AQUAtour de Madrid, con un total de 36 participantes.



## Competencias STEAM

Hemos incorporado competencias STEAM en nuestras propuestas formativas y programas específicos para profesionales tecnocientíficos. Los AQUASeminars sobre cambio climático y transformación digital se complementan con actividades relacionadas con música y narrativa. La Escuela del Agua ha incluido contenidos históricos, patrimoniales y culturales en sus visitas técnicas para crear

conexiones interdisciplinares. El programa From Water to STEAM ha permitido a 20 profesionales de la ingeniería y carreras científicas de Agbar conocer instituciones culturales y el proceso creativo de artistas en diversas disciplinas.



8.044

horas formación en el ámbito de compliance.

España



## ANEXOS

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

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

25. Compensación y prestaciones a los empleados

MATERIALIDAD

# Entornos seguros y saludables



# Comprometidos con la salud y la seguridad de las personas

En Agbar trabajamos para crear entornos seguros y saludables para todos los grupos de interés. Además, siguiendo el camino que marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas, garantizamos el acceso al agua como fuente de salud.

## Contribuimos a los ODS

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



**3.453**  
visitas de seguridad realizadas.



**125.736**  
horas de formación en seguridad y salud laboral.

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

# Garantizar la salud garantizando la seguridad

## 403-6

En Agbar gestionamos la salud de la plantilla desde un enfoque integral y adaptamos los procesos y operaciones de la gestión del agua para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones garantizando la salud y la seguridad de las personas. Colaboramos en la vigilancia de la salud en la ciudad creando entornos seguros y saludables para nuestros diferentes grupos de interés: equipo humano, proveedores y ciudadanía. Y contamos con un equipo comprometido que ha interiorizado las premisas de seguridad y salud en el trabajo. Algunas actuaciones desplegadas durante la crisis sanitaria vivida desde 2020 son el reflejo del trabajo realizado durante años en el ámbito de la cultura de seguridad y salud, operacional, relacional, etc. que han permitido generar un vínculo de confianza gracias al cual el equipo humano continúa garantizando el servicio en un entorno seguro.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas asume el compromiso de evitar accidentes y enfermedades profesionales, tanto a nivel individual como colectivo, y lo hace:

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

Por ello, aplica los planes de acción para mitigar los grandes riesgos, tanto de las actividades propias como de contratistas. En este trabajo colaborativo se han evaluado los estándares de gestión de alto riesgo en 44 recintos y procesos para realizar auditorías cruzadas en 6 de ellos. Se han auditado los estándares y riesgos de trabajo en altura, espacios confinados, trabajos en caliente, tránsito fuera y dentro de los lugares de trabajo de la compañía, sustancias peligrosas y energías peligrosas priorizando y desplegando los planes de acción para eliminar los riesgos detectados.

## Datos significativos sobre seguridad y salud, 2023

España	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	166	5	171
Índice de frecuencia	11,85	1,08	9,18
Índice de gravedad	0,56	0,12	0,45
Número total de accidentes mortales	3,0	0,0	3,0
Número total de accidentes graves	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves	0,0	0,0	0,0
Índice de gravedad por accidentes graves	0,0	0,0	0,0
Número de enfermedades profesionales	1	1	2

Grupo Aguas Andinas	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	20	3	23
Índice de frecuencia	5,40	5,41	5,40
Índice de gravedad	0,12	0,10	0,12
Número total de accidentes mortales	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0



# Promoción de la seguridad y la salud laboral

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

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

Adicionalmente, en la mayor parte de las sociedades de Agbar 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.

Entre las líneas de actuación en materia de seguridad y salud laboral destacan las siguientes:

→ **Focalización especial en los riesgos mayores.** En 2023 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos

relacionados con espacios confinados, trabajos en presencia de energías, el riesgo eléctrico, los trabajos en zanjas y trabajos con gases comprimidos. Las líneas de trabajo se fundamentan en la revisión y actualización de los procedimientos específicos para estos riesgos y la capacitación del personal, entre otras acciones.

→ **Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones.** En 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 Agbar continúan las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.



# Cultura Justa

## Proyecto Reglas que Salvan Vidas (RQSV)

Para alcanzar el objetivo de cero accidentes, y en línea con los 10 Estándares de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo, se han definido las Reglas Que Salvan Vidas (RQSV).

Estas reglas, pensadas para proteger y controlar actividades de alto riesgo, son aplicables a todas las personas y deben ser respetadas en todo momento.

### Las Reglas que Salvan Vidas son la última barrera antes del accidente grave.



## REGLAS PARA SALVAR VIDAS

Antes de empezar cualquier tarea siempre hago una última evaluación de la seguridad mentalmente y la detengo si no es segura.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Me mantengo alejado de la zona de maniobra de vehículos y equipos en movimiento.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Nunca conduzco bajo los efectos de drogas o alcohol. Y me abrocho el cinturón de seguridad y no manejo ningún equipo de comunicación durante la conducción.



### TRÁNSITO EN EL TRABAJO

Antes de girar o dar marcha atrás, señalizó, reduzco velocidad y compruebo a mi alrededor.



### TRABAJO EN ALTURAS

Cuando trabajo en altura mantengo mi arnés de seguridad enganchado en todo momento y protejo a los demás de caídas de objetos.



### TRABAJOS DE EXCAVACIÓN Y ZANJAS

Únicamente entro en zanjas o excavaciones si están protegidas contra derrumbes.



### TRABAJOS EN ESPACIOS CONFINADOS

Antes de entrar y durante el trabajo en un espacio confinado compruebo la atmósfera y siempre aseguro la presencia de un asistente en el exterior.



### CONTROL DE ENERGÍA PELIGROSA

Antes de cualquier operación me aseguro de la ausencia de cualquier tipo de energía (mecánica, química, eléctrica, hidráulica, ...).



### ELECTRICIDAD

Antes de cualquier operación identifiqué las redes eléctricas y compruebo que los equipos o circuitos eléctricos están desconectados y sin energía residual.



### TRABAJOS CON CALOR

Únicamente realizo trabajos en caliente si han sido eliminados los riesgos de incendio o explosión.



### OPERACIONES DE ELEVACIÓN

Nunca trabajo ni paso por debajo de una carga suspendida.



### MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS

Únicamente manipulo material peligroso si conozco los riesgos y aplico las medidas adecuadas para su control.



### AGUA A ALTA PRESIÓN / HIDRO-LAVADO A ALTA PRESIÓN

Cuando trabajo con equipos a presión me aseguro del buen estado y compatibilidad de los equipos, y del correcto funcionamiento de la parada de emergencia.

alwa✓safe

Para realizar el despliegue de las RQSV de Veolia a todo el personal, durante 2023 se han iniciado las siguientes acciones:

→ Formaciones sobre la Teoría del Compromiso a toda la Red de Seguridad y Salud Laboral y traslado a las personas facilitadoras, encargadas de liderar las sesiones de compromiso con sus respectivos equipos.

→ Reuniones informativas al COMEX, a las direcciones territoriales, así como a las direcciones de negocio.

→ Sesiones de presentación de las RQSV, donde se eligen las reglas que son de aplicación en cada equipo.

→ Sesiones de Compromiso en cada equipo (3 RQSV en 2023 y el resto, de aplicación en 2024) en las que se identifican las barreras que dificultan su cumplimiento y se adquiere un compromiso individual y del grupo para cumplirlas y hacerlas cumplir.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha ampliado en 2023 el alcance del plan de Cultura Justa. En las direcciones de Planificación y en la Dirección de Gestión Territorial se ha consolidado el trabajo del año 2022, focalizado en las visitas a terreno centradas en la seguridad y en la formación de los líderes en seguridad de cada proceso. En cuanto a la Dirección de Operaciones, las acciones se han centrado en el trabajo realizado por los comités de Cultura Justa de las gerencias de Distribución y Recolección, de Depuración y de Producción. Además, se ha avanzado en la evaluación 360° de 15 líderes, entre subgerentes y jefaturas, que se encuentran desarrollando sus planes de acción para mejorar su interacción en términos de seguridad y salud, de la mano de la consultora estratégica de la compañía.

# Visitas de seguridad de Dirección

Las visitas que la Dirección realiza a las instalaciones u operaciones favorecen el diálogo y la visión compartida de la seguridad, lo que permite identificar acciones o condiciones peligrosas y reconocer las buenas prácticas en seguridad. En estas visitas se han recorrido plantas de tratamiento de aguas residuales, de agua potable, trabajos en la vía pública y obras. Se trata de una acción proactiva diseñada para conseguir un impacto positivo en la organización. Además, aumenta el nivel de compromiso de la Dirección con la seguridad en el trabajo y, como consecuencia, incrementa la integración de la acción preventiva en la línea de trabajo y genera un clima de confianza que promueve la comunicación de situaciones de riesgo, incidentes y oportunidades de mejora por parte del personal.

En 2022 se trabajó en el desarrollo e implantación de los módulos de visitas de seguridad y de permisos de trabajo con Prosafty (herramienta de gestión integral de seguridad y salud laboral) mediante un proyecto en tres territorios que generó más de 500 registros. En 2023 se ha trabajado en el desarrollo y despliegue de Prosafty para siete modelos de permisos de trabajo en todo el territorio de la BL Veolia Agua, y se generan unos 600 registros/mes. Hay que destacar también el proyecto piloto para integrar a Veolia BL E&R en el aplicativo corporativo, además de la migración al Directorio Activo (DA) de Google y la habilitación de la herramienta para incorporar a contratistas recurrentes.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha ampliado en 2023 el espectro de las visitas de seguridad de manager, alcanzando no solo al CODIR y a los gerentes de áreas operativas, sino también a gerentes de otras áreas y a toda la línea de los subgerentes de la compañía. Un total de 70 manager han realizado visitas de seguridad durante el año, concienciando y compartiendo el compromiso de la compañía con la prevención de riesgos y enfermedades del trabajo, con foco en la difusión de las reglas que salvan y su estricto cumplimiento. En las 194 visitas realizadas han identificado 310 puntos positivos y 354 oportunidades de mejora.



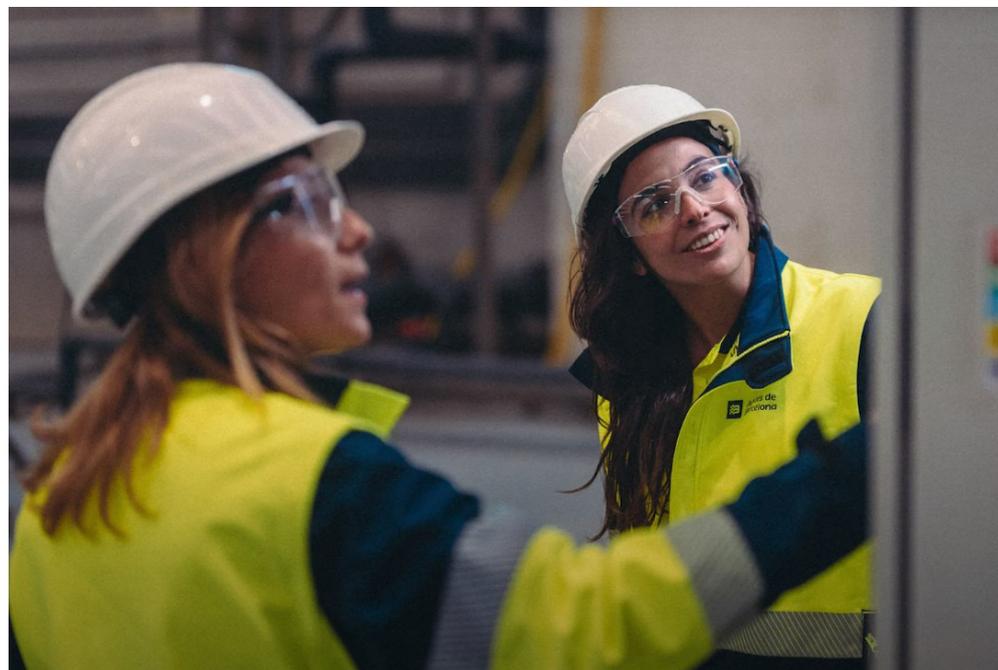
En **España**



# Formación en liderazgo de seguridad laboral

Para fomentar el desarrollo de una cultura de salud y seguridad en el personal directivo y los mandos intermedios –compartida con su equipo y otros colaboradores– se desarrolló un programa de formación, que en 2018 alcanzó el objetivo de formar al 100% de los ejecutivos. Debido a las restricciones ocasionadas por la COVID-19, durante 2020 y 2021 se llevaron a cabo sesiones Teams de 4 horas, y en 2022 se combinaron los formatos virtual y presencial, en función de las necesidades logísticas. La formación *online* de refresco prevista quedó aplazada a 2023 para adaptarse según criterio Veolia. En 2023 se han llevado a cabo sesiones de 4 horas (nivel básico) y 2 días (nivel avanzado), en su mayoría en formato presencial, así como 4 sesiones *online* de refresco (una cada trimestre), con una duración de 1,5 horas, a modo de reciclaje para mandos intermedios y personal directivo formados presencialmente 3, 4 o 5 años atrás.

En **Chile**, el Grupo Aguas Andinas ha impartido formación a todo el CODIR en *leadership* de la mano de Veolia, a fin de mejorar su desempeño y aumentar la concienciación en temas de seguridad y salud ocupacional. En estas formaciones se proporcionan las herramientas necesarias para potenciar la interacción entre el *mánager* y los trabajadores visitados. En la misma línea, se han formado tres capacitadores de *leadership* para que puedan realizar las formaciones en 2024.



En **España**



# Plataformas para compartir conocimiento

## → Difusión de buenas prácticas.

Fomentamos el intercambio de buenas prácticas entre diferentes empresas de la compañía en el territorio nacional, mediante el buzón de seguridad y salud laboral y plataformas de gestión de Agbar como la plataforma Gesdocal y el buzón de servicios de SSL y SG Spain, así como con otras empresas de Agbar en el mundo, mediante la plataforma LumApps del Grupo Veolia.

## → Difusión de eventos significativos con alto potencial de gravedad.

Hemos mejorado la gestión del seguimiento de incidentes y accidentes con un alto potencial de gravedad (HIPO), incorporando la clasificación desde el punto de vista de la potencialidad, lo que permite detectar los casos en los que hay que tomar medidas (planes de acción) y así adelantarnos a la materialización del accidente. Parte del éxito de esta metodología radica en la difusión de los resultados, tanto entre empresas de Agbar, mediante la plataforma Gesdocal y el buzón de servicios de SSL y SG Spain, como con otras empresas de Agbar en el

mundo, mediante la plataforma LumApps del Grupo Veolia. Los HIPO más significativos son compartidos por los directores de operaciones en el Comité de Dirección de Operaciones (CDO). Asimismo, se realizan sesiones con toda la línea de seguridad y salud laboral donde se comparte el análisis de este tipo de HIPO.

En 2023, también a través de plataformas *online* como Nerexa de Agbar y Veolia Learning, se ha realizado la difusión de conocimientos sobre distintas materias. Actualmente se están efectuando campañas formativas específicas sobre los estándares de trabajo de alto riesgo (EGTAR) de Veolia. En el tercer trimestre de 2022 se comenzó con la píldora formativa Introducción a los EGTAR y con el módulo Tránsito en el trabajo, y en 2023 se ha continuado con el EGTAR de Trabajos en Espacios Confinados, así como diversos cursos sobre las Reglas que Salvan Vidas (RQSV) de Veolia. Todo ello ha de permitir mejorar el desempeño sobre seguridad y salud laboral en la organización.



### 403-5

## Formación en materia de seguridad y salud laboral, 2023

España	Plantilla formada		
	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación	8.247	3.453	11.700
Grupo Aguas Andinas			
Horas de formación	1.697	466	2.163

## INNOVAMOS CON...

## Cámara termográfica

Aigües de Barcelona ha aplicado la termografía para obtener información a distancia de equipos o instalaciones eléctricas o mecánicas, gracias a la utilización de una cámara termográfica, que permite detectar la energía térmica que emite el dispositivo en estudio, en forma de radiación infrarroja.

## Herramientas a batería y placas solares

En la zona Norte se ha optado por aplicar herramientas más ergonómicas y funcionales, como son las herramientas a batería, que se recargan con el movimiento de los vehículos y con las placas fotovoltaicas instaladas en la cubierta de la nave. Esta iniciativa permite salvar los inconvenientes del uso de grupos electrógenos para herramientas eléctricas, que implica la manipulación de combustibles y gestionar cartas de porte. Además, con las herramientas eléctricas la movilidad y autonomía están sujetas al uso de extensiones y, en ocasiones, los trabajos a realizar se localizan en zonas de difícil acceso. Hay que tener en cuenta también que su uso está prohibido en espacios cerrados o ambientes tóxicos.

## Digitalización CheckList en la descarga de hipoclorito

En la zona Cataluña-Baleares se ha habilitado un código QR en la zona de carga y descarga de productos químicos (PQ) de las instalaciones que, una vez escaneado, permite realizar el pedido de PQ o bien cumplimentar el formato digital de CheckList en Google. Este formato permite eliminar el uso de papel, mejorar la gestión y el control documental, además de la posibilidad de anexar el albarán mediante una foto.

## Sustitución de cloro gas por hipoclorito

En la zona Comunidad Valenciana se ha llevado a cabo la sustitución de cloro gas por hipoclorito sódico en cuatro instalaciones de reclusión, situadas en depósitos intermedios de agua potable, lo que elimina los riesgos que conlleva la manipulación de las botellas de cloro gas.

## Organización y recursos en aplicación de la IT altas temperaturas

En aplicación de la instrucción sobre altas temperaturas, en Cassa se organizan los recursos técnicos y humanos en las diferentes unidades organizativas territoriales con personas que pudiesen estar expuestas al riesgo. En algunas zonas, por ejemplo, se modifican los horarios durante todo el verano, adelantando una hora la entrada y la salida. Se consulta y se fomenta la participación a los colaboradores de las diferentes unidades.

## Codificación digital de EPI para trabajos en altura

En la zona Canarias se realiza la revisión anual de los equipos de protección individual (EPI) en altura incorporando el formato digital, lo cual permite obtener los datos en tiempo real.

## Digitalización de la carpeta de consulta de SSL

En la Comunidad Valenciana se ha habilitado una página web con las aplicaciones Google Sites y Google Drive en la que se puede acceder a la documentación de la carpeta de consulta de Seguridad y Salud Laboral de toda la Dirección Territorial.

## Digitalización de comunicados de riesgos

En las zonas Norte y Comunidad Valenciana se digitalizan los comunicados de riesgos con el objetivo de hacerlos más accesibles a la plantilla y, de esta forma, facilitar la comunicación y detección de riesgos, como parte de su implicación en materia de seguridad y salud laboral.

## Pintura de aislamiento eléctrico en la parte superior de los camiones

En el Grupo Aguas Andinas se ha innovado, junto con el Área de Recolección de Aguas Servidas, realizando pruebas piloto para incorporar pintura de aislamiento eléctrico en la parte superior de los camiones (trompa), con la finalidad de evitar el riesgo de contacto con la energía eléctrica producto de la interacción con el tendido eléctrico de la ciudad.

# Innovación para mejorar la seguridad y la salud

BATEC, mejora de la seguridad para trabajos en solitario

BATEC, proyecto creado por la Comunidad de Intraemprendimiento AQUAMAKERS de Aigües de Barcelona, es una aplicación móvil –indicada en trabajos en solitario– que geoposiciona al usuario y envía una alerta a su centro de control en caso de emergencia o riesgo para la salud. Dispone de varias utilidades: botón de aviso de emergencia activable por el propio usuario, aviso automático al centro de control en caso de detectar una inmovilidad prolongada por parte del usuario y alarma integrada para realizar evacuaciones masivas de la zona por parte del centro de control.



En 2023 se han incorporado balizas de geolocalización en plantas así como pulseras, para mejorar la experiencia de usuario y reducir el número de falsas alarmas. Asimismo, se está trabajando para que en el futuro se puedan escalar las alarmas a un CRA (Centro de Recepción de Alarmas), dado que actualmente las alarmas llegan al Centro de Control Local.

Arnés autorrescatador para trabajos en altura

Aigües de Barcelona ha incorporado el dispositivo de arnés autorrescatador (PRD), que permite el autorrescate en caso de producirse una caída en altura dejando a la persona en suspensión. Este dispositivo permite que el propio usuario realice maniobras, sin necesidad de esperar a los equipos de emergencia, lo que mejora el tiempo de rescate y, al mismo tiempo, reduce el tiempo de suspensión posterior a una caída en altura, que podría causar trastorno por hipotensión postural. El sistema se coloca de la misma manera que un arnés convencional, ya que la mochila está fuertemente sujeta al arnés, formando parte del cuerpo del mismo.



## Uso generalizado del pórtico móvil para el rescate de personas en espacios confinados

En Canarias se han adquirido pórticos móviles, certificados como punto de anclaje temporal según EN 795 B, de forma generalizada. Con estos dispositivos, se pretende completar los medios disponibles en la organización para el rescate de personas.



Su uso es necesario en aquellos casos en los que, debido a las dimensiones de las tapas de acceso a los recintos, no se pueden utilizar los medios de los que ya se disponía: trípode, pórticos fijos y pescante de rescate.

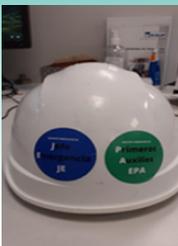
## Creación del procedimiento de uso del dispositivo *hombre caído* e incorporación en la aplicación del *modo coche*

Canarias ha implementado el procedimiento de utilización del dispositivo *hombre caído*, una aplicación para *smartphone* para la detección y comunicación de emergencias. Su uso está destinado a los trabajadores de los diferentes departamentos que realicen trabajos en solitario durante su jornada laboral, y es de especial aplicación durante turnos y retenes. A pesar de que se lleva usando desde hace años, no se disponía de un procedimiento de uso por escrito, lo que suscitaba en ocasiones dudas sobre su correcto funcionamiento.

Por otro lado, la app ha incorporado el "modo coche" que, una vez activado, habilita la alarma por inclinación, y la alarma de inactividad se calcula por movimiento en el GPS y no por micromovimiento.



## Identificación de equipos de emergencia en los cascos de seguridad



En Corpo-Logistium Gavà, con el fin de facilitar la rápida identificación de los miembros de los equipos de emergencia del centro de trabajo, han colocado pegatinas de diferentes colores en los cascos en los que se indica qué función tiene cada uno: jefe de emergencia, jefe de intervención, equipo de primera intervención, etc.

Por otra parte, se ha procedido a la instalación de testigos para facilitar los apilados de tuberías. Así, se han instalado varillas con cinta de balizamiento en sus puntas, a modo de testigos, que sirven de referencia a la hora de realizar apilados de tubería y aseguran la estabilidad de esas pilas.



# Trabajando por la salud de las personas

## Programa de hábitos saludables

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

El programa se centra en tres ámbitos

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

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

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

Durante el año 2023, en la fase ya final de la pandemia, las empresas de Agbar han llevado a cabo acciones para atenuar los efectos de la pandemia en la salud de sus empleados y empleadas. Se ha consolidado el modelo híbrido de trabajo (a distancia y presencial) y se ha trabajado en colaboración con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, llevando a cabo acciones para facilitar soporte psicoemocional para hacer frente a la fatiga post-pandémica.

En cuanto a las principales actuaciones, en el ámbito de la salud física destacan la campaña de recomendación de vacunación de la gripe –teniendo en cuenta el contexto post-pandemia– y la campaña de vacunación de la gripe en servicios médicos en sedes principales; el servicio de fisioterapeuta en la sede central de la empresa, subvencionado por la empresa; el gimnasio *online* disponible en la intranet de la empresa; la organización de actividades los fines de semana y las conferencias y recomendaciones a través de la web en materia de prevención de riesgos y promoción de la actividad física.

En el ámbito de la salud emocional, se ha prestado soporte psicoemocional –presencial en las sedes principales de la empresa y *online*– y se han realizado conferencias sobre temas de salud emocional y talleres de gestión emocional para grupos de trabajadores junto con el área de seguridad y salud laboral.

Por lo que respecta a la promoción de la alimentación saludable, destacan las recomendaciones de alimentación y nutrición en la intranet; las webinars para fomentar una alimentación y nutrición saludables; el consultorio nutricional a través de la intranet, y la cocina *online* con recetas a través de la intranet.

En la actualidad 95 empresas están adheridas al Programa de Hábitos Saludables para fomentar un estilo de vida saludable.



En **España**

## Salud física

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

**4.350** usuarios inscritos a la web Hábitos Saludables.

**17.019** visitas a la web Hábitos Saludables.

**994** personas inscritas en el gimnasio *online*.

**95** empresas adheridas al Programa de Hábitos Saludables.

## Salud emocional

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

**1.301** asistentes a charlas y talleres (incluye Semana SoWell).

**314** personas trabajadoras han participado en formaciones psicoemocionales.

### RECONOCIDOS POR...

#### Proyecto So Well

El proyecto So Well, asociado al programa de Hábitos Saludables de Agbar, ha recibido el reconocimiento de los Premios Internacionales ORP y de los Premios ORP a Empresas y Profesionales al mérito en la gestión empresarial. Los galardones se entregaron en el marco del XXIII Congreso Mundial ORP sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, que se celebra para reconocer las mejores iniciativas y soluciones para las personas desde el mundo del trabajo, de la empresa y de la investigación.



Casi

**70.000**

páginas vistas de la web de Hábitos Saludables (webinars, consultorios nutricionales, noticias...).



Más de

**5.300**

participantes (incluyendo familiares y acompañantes) en

**82**

actividades del programa de hábitos saludables.

### ANEXOS

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

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

**28. Seguridad y salud**

**MATERIALIDAD**

# Sobre nuestro informe



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

# Perfil del informe

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

El objetivo de este informe es ofrecer de forma clara toda la información necesaria para los diferentes grupos de interés de la compañía en referencia a las actuaciones de 2023.

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

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

Asimismo, en la elaboración de este informe y en la selección de sus contenidos se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad llevado a cabo a finales de 2023, como punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de *reporting*. Los resultados de este análisis de materialidad pueden ser consultados en el apartado "Materialidad".

Accede al [Índice de contenidos GRI](#)

Agbar tiene en cuenta los principios de la norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018) en relación con la evaluación, gestión, mejora y comunicación a los grupos de interés sobre la responsabilidad y el desempeño en sostenibilidad, y de acuerdo con los principios de inclusividad, materialidad, capacidad de respuesta e impacto.

## Verificación externa

La información referente a España del presente documento ha sido sometida a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente, donde se incluyen los objetivos y el alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo. Dicha revisión independiente se ha llevado a cabo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor (ISAE 3000) y solo contempla la revisión del contenido referido a España.

El informe ha sido elaborado en conformidad con los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) de Informes de Sostenibilidad.

Accede al [Informe de revisión independiente](#)

## Alcance de la información

### 2-2

En el presente informe se han incluido todas las sociedades consolidadas, tanto por el método de integración global como por el de puesta en equivalencia, pertenecientes a la compañía y gestionadas dentro del ámbito nacional, y se han añadido contenidos del Grupo Aguas Andinas ya publicados en el Estado de Información No Financiera y Diversidad 2022 y el Informe Integrado 2023 del Grupo Aguas Andinas. Todo lo referido al Grupo Aguas Andinas no entra dentro del perímetro de verificación del presente informe.

### [Sociedades](#)

## Niveles de calificación

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

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

## Contacto

### 2-3

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

Adicionalmente a este informe se publica el Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual 2023 de la compañía y sociedades participadas de Agbar, que es formulado por el Consejo de Administración.

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

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

**El alcance de este informe representa el 100% de la compañía en España y el 97% de la cifra total de negocio, con la inclusión del Grupo Aguas Andinas. Quedan excluidos del perímetro de este informe México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá.**

# Proceso de determinación de los temas materiales

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

La nueva Memoria 2023 tiene como objetivo dar respuesta a aquellos temas que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o que tienen un peso notable en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

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

El análisis de materialidad es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de *reporting*.

Recientemente, los organismos reguladores –tanto nacionales como internacionales– han promovido el concepto de *doble materialidad* como mejor acercamiento a la definición de los temas relevantes para las compañías. Esta doble perspectiva se basa en la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática sino dinámica de la compañía, sus efectos sobre el entorno y los efectos que el propio entorno puede ejercer sobre la misma, y su capacidad de consecución de sus objetivos.

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

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

## Lista de los temas materiales

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

## ANEXOS

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

# Índice de contenidos GRI

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

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

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

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

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

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

Agbar ha elaborado el informe 2023 conforme a los Estándares GRI.





For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders.

## Índice de contenidos GRI

**Declaración de uso** Agbar ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 01/01/2023 y el 31/12/2023

**GRI 1 usado** GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
<b>Contenidos generales</b>						
	2-1 Detalles organizacionales	6, 8, 160, 215		OK		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8, 150, 215, 216		OK		
		150		OK		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Ciclo de elaboración de informes: el Informe de Desarrollo Sostenible con título Memoria Agbar 2023, tiene una periodicidad anual.		OK		
	2-4 Actualización de la información	Se han tenido en cuenta los temas materiales a partir de la doble materialidad realizada y se reporta en base a los GRI 1, GRI 2 y GRI 3.		OK		
	2-5 Verificación externa	150, 223		OK		
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 8, 118, 159, 160, 164		OK		ODS 6, ODS 12, ODS 17
	2-7 Empleados	130, 196 a 198, 201 a 204		OK		ODS 8, ODS 12, ODS 17
	2-8 Trabajadores que no son empleados	198, 213		OK	Principio 6	ODS 8
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	20, 22, 164		OK		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22, 164		OK		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3, 22, 164		OK		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	22, 164		OK		

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	22, 26, 165		OK			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	20, 22, 165		OK			
	2-15 Conflictos de interés	165		OK			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	151, 165		OK	Principio 10		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	166		OK			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	166		OK			
	2-19 Políticas de remuneración		Restricciones de confidencialidad.	OK			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración			OK			
	2-21 Ratio de compensación total anual			OK			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 14 a 18			OK	ODS 12	
	2-23 Compromisos y políticas	23, 172			OK	ODS 12	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	151, 217 a 221			OK	ODS 12	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	151, 217 a 221			OK	Principios 1 y 2	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	23, 25, 92, 209			OK	Principio 10	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		No ha habido en 2023 incumplimientos de la legislación y normativa ambiental que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 12
	2-28 Afiliación a asociaciones	35, 194			OK		ODS 17
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	31, 35, 97, 121, 194			OK		ODS 17	
2-30 Convenios de negociación colectiva	35, 194			OK	Principio 3	ODS 8, 17	
<b>Temas materiales</b>							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	151, 218 a 221		OK			
	3-2 Lista de temas materiales	150, 151, 217 a 220		OK			
<b>Colaboración público-privada</b>							
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	151		OK			

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
<b>Innovación y uso de tecnologías inteligentes</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37 a 41, 151		OK		
<b>Calidad del servicio</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	96 a 98, 151		OK		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido en 2023 reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
<b>Digitalización</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	39, 70, 92, 97, 144, 151, 186		OK		
<b>Reutilización del agua</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	151, 180 a 182		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	180, 181			Principios 7, 8 y 9	ODS 6
	303-5 Consumo de agua	179, 181, 183		OK	Principios 7, 8 y 9	ODS 6
<b>Interacción con los grupos de interés</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	30 a 35, 151		OK		
<b>Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	11 a 17, 151		OK		
<b>Seguridad y salud</b>						
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	151, 209 a 214	OK		
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	209		OK	Principio 6	ODS 8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	209		OK	Principio 6	ODS 8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	209		OK	Principio 6	ODS 8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	209		OK	Principio 6	ODS 8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	145, 213		OK	Principio 6	ODS 8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	138		OK	Principio 6	ODS 8

Estándar GRI/ Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisiones	Verificación externa	Relación con Pacto Mundial	Relación con ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	209		OK	Principio 6	ODS 8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	212		OK	Principio 6	ODS 8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	209, 212, 213		OK	Principio 6	ODS 8
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	209, 212		OK	Principio 6	ODS 8
<b>Compensación y prestaciones a los empleados</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	128, 133, 134, 151		OK		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	196 a 198		OK		
<b>Adaptación a la escasez hídrica</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3, 4, 54, 59, 60, 151		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	66, 180			Principios 7, 8 y 9	ODS 6
<b>Gestión responsable de los recursos</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	75 a 77, 151		OK		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	75, 182		OK	Principios 7,8 y 9	ODS 6, 12
	303-4 Vertido de agua	181, 182		OK	Principios 7,8 y 9	ODS 6, 12
<b>Calidad organoléptica del agua</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	151, 189, 190		OK		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No ha habido en el 2023 casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios que impliquen una sanción cuyo importe sea igual o superior a 50.000 euros.		OK		
<b>Calidad del agua tratada</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	151, 189, 190		OK		
<b>Gestión responsable de las compras</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	117 a 123, 151		OK		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	118		OK		ODS 15

# Anexos

## Somos Agbar

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

## Nuestra hoja de ruta

- Gestión ambiental

## Actividad responsable

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

## Lucha contra el cambio climático

- Huella de carbono de Agbar
- Consumo energético

## Preservación del agua

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

## De lineal a circular

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

## Protección de la biodiversidad

- Principales indicadores

## Acceso al agua

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

## Contribución social

- Inversión social (España)

## Equidad y personas

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

## Entornos seguros y saludables

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

## Sobre nuestro informe

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

# Somos Agbar

## Abastecimiento y saneamiento **(España)**

2-6

Abastecimiento y saneamiento		2022	2023
Abastecimiento	Número total de municipios servidos en abastecimiento	1.083	1.075
	Población total servida en abastecimiento <sup>1</sup>	13.626.556	13.502.239
	Número total de clientes	7.058.965	7.116.161
	Volumen de agua suministrada (m <sup>3</sup> )	1.190.286.761	1.123.422.864
	Capacidad total de tratamiento (m <sup>3</sup> /día)	3.014.632	2.853.332
	Longitud total red de distribución (km)	68.983	66.638
Alcantarillado	Número total de municipios servidos en alcantarillado	454	453
	Población total servida en alcantarillado <sup>1</sup>	8.818.446	11.475.956
	Longitud red alcantarillado y colectores (km)	35.267	35.453
Depuración	Número total de municipios servidos en depuración	612	594
	Población total servida en depuración <sup>1</sup>	13.487.571	13.824.353
	Carga contaminante equivalente <sup>2</sup>	14.475.306	16.118.364
	Capacidad total de depuración m <sup>3</sup> /día	4.340.550	4.281.548

1. Datos estimados de habitantes.

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

# Magnitudes económico-financieras (España)

## 2-1; 2-6

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente a Agbar en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

En España, la gestión de los riesgos financieros de la compañía tiene como objetivos principales asegurar la disponibilidad de fondos para el cumplimiento en tiempo y forma de los compromisos financieros y proteger el valor en euros de los flujos económicos y de los activos y pasivos de la compañía. Dicha gestión se desarrolla a partir de la identificación de los riesgos, la determinación de la tolerancia a cada riesgo, la cobertura de los riesgos financieros y el control de las relaciones de cobertura establecidas. La gestión de los riesgos financieros de Agbar 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 de Agbar, están sometidas a autorización y contratación centralizadas.

### Contribución fiscal España (miles de euros)

IS pagado <sup>1</sup>	-4.931
Seguridad Social <sup>2</sup>	108.533
Otros tributos <sup>3</sup>	3.674
<b>Impuestos pagados</b>	<b>107.276</b>

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

2. Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

3. Incluye tributos locales y otros tributos propios.

Valor económico directo generado y distribuido (millones de euros)	2022	2023
<b>Valor económico directo generado (A)</b>	<b>1.791,1</b>	<b>1.927,6</b>
a) Ingresos	1.791,1	1.927,6
<b>Valor económico distribuido (B)</b>	<b>1.635,6</b>	<b>1.751,7</b>
b) Costes operativos	1.072,4	1.170,4
c) Salario y beneficios de los empleados <sup>1</sup>	378,3	422,5
d) Proveedores de capital	81,9	44,8
Accionistas (dividendos pagados)	72,7	29,5
Entidades financieras	9,2	15,3
e) Impuestos	95,9	107,3
f) Recursos destinados a la sociedad <sup>2</sup>	7	6,7
<b>Valor económico retenido=(A)-(B)</b>	<b>155,6</b>	<b>175,9</b>

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

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

Balance de situación (millones de euros)	2022	2023
Activo neto	1.824,8	1.848,1
Patrimonio neto atribuible a la dominante	1.653,8	1.643,4
Patrimonio neto atribuido a intereses minoritarios	215,3	212,5
Deuda neta	-44,2	-7,7
<b>Pasivo neto</b>	<b>1.824,8</b>	<b>1.848,1</b>
<b>Cifra de negocios</b>	<b>1.687,5</b>	<b>1.838,8</b>

Inversiones consolidadas brutas (millones de euros) MEUR	2022	2023
Inversiones inmateriales	127,9	120,9
Inversiones materiales	46,3	63,9
Inversiones financieras	9,2	6,6
<b>Total</b>	<b>183,4</b>	<b>191,4</b>
<b>Total inversiones inmateriales y materiales</b>	<b>174,2</b>	<b>184,8</b>

# Nuestra hoja de ruta

## Gestión ambiental

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

Agbar 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, 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 Agbar 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 (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 de Agbar 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 Agbar 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.

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 1,7 M€, 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 ma-

yor 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 prestación de un servicio de excelencia.

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

España - Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total	España	Grupo Aguas Andinas	Total
Gastos	11,7	35,7	47,4	23,7	36,3	60,0
Inversiones	7,6	59,5	67,1	9,6	25,6	35,2

## Efectos sobre el medio ambiente

Como gestores del recurso agua, los efectos de la actividad desarrollada por Agbar 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 identi-

cación 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, Agbar 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.

# Actividad responsable

## Gobernanza (España)

La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente a Agbar en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).

2-6

### Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

A lo largo de 2023 no se han producido cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. Agbar ha continuado su proceso de integración en el Grupo Veolia, adaptando progresivamente sus políticas de gestión, operativa, ética o *compliance*, entre otras, a las del Grupo Veolia.

En cuanto a la cadena de valor de Agbar, su posicionamiento como líderes en el sector del agua –con un elevado potencial de compra, por tanto– le permite relacionarse con fabricantes de primera línea a nivel nacional e internacional, líderes en los sectores en los que operan, así como fomentar el desarrollo de la comunidad local, tan útil para el desarrollo económico y social de proximidad.

En Agbar, además, la selección de proveedores se realiza de forma equitativa y transparente, apoyándose en un registro de proveedores que asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medioambiente, salud

financiera, seguridad y salud en el trabajo.

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

En términos contractuales y legales, Agbar en España quiere asegurar también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, derechos humanos, cumplimiento legal en diversidad, cálculo de huella y reducción, identificación de riesgos y certificaciones, etc.) y, en 2023, el 74,52% del volumen de compra a proveedores estratégicos tenía ya esta cobertura contractual.

2-9

### Estructura de gobernanza

El Consejo de Administración tiene entre sus facultades la determinación de las políticas y estrategias generales, la definición y consecución de los objetivos en materia de desarrollo sostenible y los compromisos de acción social, así como la supervisión de su cumpli-

miento a través de los diferentes comités y directivos designados, que representan a las distintas áreas y departamentos de la compañía, así como los territorios donde Agbar lleva a cabo su actividad.

2-10

### Designación y selección del máximo órgano de gobierno

Las personas que conforman el Consejo de Administración se designan bajo un marco coordinado por la Dirección General de Agbar, atendiendo a criterios de representatividad, conocimientos y competencias.

2-11

### Presidente del máximo órgano de gobierno

Durante el ejercicio 2023, el presidente del máximo órgano de gobierno de Agbar ha sido a la vez Senior Vicepresident Iberia & Latam, a nivel de Grupo Veolia. Ello no implica conflicto de interés, al ser el cargo de Veolia de mayor rango a nivel Grupo y englobar el perímetro del que es presidente (Iberia) así como Aguas Andinas (Latam).

2-12

### Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

El máximo órgano de gobierno es el responsable de la definición y seguimiento de las principales líneas estratégicas. Además, se responsabiliza de definir y monitorizar los planes de implantación de los principales proyectos e iniciativas transversales, así como de los resultados del negocio (P&L), contratos y actividades clave. En esta misma línea, también tiene entre sus funciones el seguimiento de los riesgos que puedan impactar al negocio y la revisión de la eficacia de los procesos esenciales definidos.

### Selección de objetivos, valores y estrategia

En el Consejo de 30 de marzo de 2023 se presentó el Informe Anual del ejercicio 2022 por el Comité de Ética y Cumplimiento de la Sociedad, en el que destacan las actuaciones llevadas a cabo en el año anterior, así como el plan de acción para el año 2023 (especialmente destacó la actualización de la política de cumplimiento ambiental, política de patrocinio y

mecenazgo y política de conflicto de interés, la adopción del modelo de cumplimiento de Veolia, y las distintas formaciones y difusiones de temas relevantes llevadas a cabo). También se tomaron los acuerdos oportunos en relación con la creación del sistema interno de información y procedimiento de gestión de las informaciones que se recibieran en el canal ético (implementación del canal del denunciante Ley 2/2023, de 20 de febrero). En el Consejo de 26 de junio de 2023 se aprobó el procedimiento de gestión de las informaciones recibidas en el canal ético / denuncias de Agbar para su posterior implementación; y se presentó, por el ámbito de Desarrollo Sostenible, la memoria de Agbar 2022, cuyo objetivo es explicar la labor de desempeño ambiental, social, económico y de gobernanza que Agbar realizó durante 2022. Toda la información publicada en la memoria de Agbar 2022 responde a las expectativas mostradas por los diferentes grupos de interés (*stakeholders*) basada en los asuntos materiales detectados tras la elaboración de un estudio de doble materialidad corporativo. En el Consejo de 29 de septiembre de 2023 se aprobó el nuevo texto del Código Ético de Agbar a fin de adaptarlo a la Guía Ética de Veolia. En el Consejo de 30 de diciembre de 2023 se presentó el resumen del plan de actuaciones en el ámbito de ética y cumplimiento normativo, mostrándose el avance en el grado de cumplimiento de campañas realizadas durante

el ejercicio. En general destaca la adaptación de procesos internos para el cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, en transposición de la Directiva UE 2019/1927 “Whistleblowing” y el avance en la integración en el modelo de Compliance de Veolia.

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

En 2023 el socio único de Agbar, S.L.U. es VIGIE GROUPE, S.A.S. La gestión que realiza el Órgano Superior de Gobierno, su presidente y la Dirección se somete a examen y aprobación de la Junta General de Socios, que se celebra en los seis meses siguientes al cierre del ejercicio. Asimismo, el 21 de junio de 2023 se celebró la Junta General de Grupos de Interés 2023, un encuentro participativo que promueve Agbar con el objetivo de rendir cuentas ante sus grupos de interés —no solo los accionistas, sino también los trabajadores, proveedores, clientes, representantes de la Administración pública y del tercer sector, etc.— y que consolida el proceso de escucha activa realizado por Agbar para, entre otras, adoptar conjuntamente compromisos de futuro. En la edición correspondiente a 2023, la Junta General de Grupos de Interés se estructuró en torno a los tres ejes que conforman los criterios ESG (*environmental, social and governance* / medio ambiente, sociedad y gobernanza), unos

indicadores que se consolidan como principal referencia para las administraciones, las empresas y demás instituciones con el objetivo de establecer cuándo una estrategia es sostenible.

### 2-13

## Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

El máximo órgano de gobierno ha delegado en el COMEX (Comité de Sustentabilidad, en el caso de Aguas Andinas) la definición y liderazgo de los objetivos en materia de desarrollo sostenible, así como la supervisión de su cumplimiento. Desde este comité se lidera el despliegue de la estrategia y acciones definidas en todas las geografías y negocios, representadas por la red de Desarrollo Sostenible de los distintos ámbitos geográficos y de actividad.

### 2-14

## Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

Los miembros del Consejo de Administración formulan y firman las cuentas anuales y el informe de gestión, que incluirá el Estado de Información No Financiera.

### 2-15

## Conflictos de interés

Agbar tiene una política específica para gestionar posibles conflictos de interés. Cada consejero debe declarar cualquier situación que pudiera representar un conflicto de interés, tales como intereses financieros, así como abstenerse en la adopción de decisiones relacionadas con las cuestiones de las que derive el conflicto de interés. A lo largo del ejercicio 2023 no se ha informado a los grupos de interés sobre ningún conflicto de interés dado que no se ha recibido ninguna queja/cuestión.

### 2-16

## Comunicación de inquietudes críticas

Además de los canales internos, que afectan a materias diversas como pueden ser quejas, sugerencias o advertencias en materia de prevención de riesgos laborales o equidad, la compañía viene convocando desde hace ya tres años la Junta General de Grupos de Interés, como ha quedado referido anteriormente. Se trata de un formato de encuentro participativo cuyo objetivo es rendir cuentas ante los principales grupos de interés de la compañía —trabajadores, proveedores, clientes, entidades y ciudadanía en general, además de los accionistas— y reforzar la escucha activa para, conjuntamente, adoptar compromisos de futuro.

La tercera edición, correspondiente a 2023 y celebrada el 21 de junio, se estructuró en torno a los criterios ESG (referidos anteriormente), y los diversos grupos de interés tuvieron la oportunidad de implicarse para debatir sobre los principales temas que atañen a la sostenibilidad ambiental y la acción social, destacando la necesidad de reforzar las alianzas y la colaboración público-privada para dar respuesta, conjuntamente, a los grandes retos de nuestra sociedad, y adoptar compromisos de futuro. Respecto a la comunicación, y al margen de los canales internos, en los procesos de escucha activa con los grupos de interés no se han llevado a cabo comunicaciones críticas al máximo órgano de gobierno.

2-17

## Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

La gestión de los planes de desarrollo y formación de los miembros del máximo órgano de gobierno está liderada por el área corporativa de Agbar. El propósito de la compañía es convertirse en líder de la transformación ecológica, lo que lleva implícito un fuerte foco en el desarrollo sostenible de la actividad. Con el objetivo de que los directivos dispongan de los conocimientos y competencias necesarias para liderar los negocios de los que son

responsables, respondiendo al propósito de compañía, participan en diferentes acciones formativas relacionadas con la estrategia, los principios, los procedimientos esenciales y competencias de Dirección, entre otros contenidos que se consideren pertinentes.

2-18

## Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

A lo largo de 2023, la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno se ha llevado a cabo por sus responsables jerárquicos y por el presidente, en última instancia. Esta evaluación se realiza en base a su potencial y desempeño, teniendo en cuenta en todo caso el desempeño multifacético establecido por Veolia.

# 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 de Agbar 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 de la compañía, 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 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 de Agbar 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 dicha 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, la política de integridad en las relaciones internacionales. En ella se establecen principios comunes de actuación para las filiales en el extranjero, en base a estándares de la OCDE, y se formalizan los modelos de *reporting* y relación respecto a estas filiales.

# 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 de Agbar.

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 Agbar 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 Agbar 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 de Agbar.

Avanzándose a la Directiva de Due Diligence y preparándose para la nueva Directiva de Reporte en Sostenibilidad, en noviembre de

2022 la compañía inició un proceso de revisión de los procesos de diligencia debida en su cadena de valor mediante el análisis de esta, así como de los posibles riesgos en dicho ámbito para determinar acciones orientadas a eliminarlos o disminuirlos.

Además, durante 2023 se han llevado a cabo acciones de sensibilización y formación, como una píldora *online* de derechos humanos a toda la plantilla de Agbar, 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 su parte, Aigües de Barcelona aprobó en 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. También en 2022 constituyó un comité multidisciplinario integrado por 15 miembros para velar por una correcta diligencia en favor del cumplimiento de estos derechos. Durante 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.

En 2023, como ya sucedió en 2022, ni Agbar 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 huma-

nos, 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 posibles riesgos.

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 u 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 de Agbar en España 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 de la compañía 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. Agbar condena absolutamente cualquier tipo de acoso y desapueba cualquier práctica de presiones excesivas. Respetuoso con la diversidad y con la vida privada, la compañía 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 de Agbar 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.

Agbar en España apuesta por el empleo estable y vela por el bienestar y la experiencia de la plantilla. En este contexto se marca 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 ha mantenido 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.

Agbar 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

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), como el registro Silver (registro Repro en 2022), que da cobertura a los proveedores de Agbar 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 Supplier-box](#).

Alrededor del 98% de los proveedores estratégicos con los que trabaja Agbar 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 a la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Por otro lado, en 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 distintos aspectos consultados en los cuestionarios, pero en mayor profundidad e *in situ*. El hecho de formar parte de esta comunidad, con madurez y consolidación en el mercado, brinda el acceso a valiosa información de los socios de Agbar 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, se incorpora a la operativa la herramienta de Bureau Van Dijk (Compliance Catalyst) con el objetivo seguir mejorando las herramientas para la evaluación de proveedores. Esta herramienta 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.

Agbar 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 comparan 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 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, y prohíbe toda forma de trabajo forzoso y 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](#).

## Derechos de los trabajadores y derechos económicos, sociales y culturales (España)

ODS	Foco estratégico	Tema material (1) primario (2) secundario	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados 2023
	Lucha contra el cambio climático	* Eficiencia energética (2)	Derecho a un medio ambiente sano	> Tomamos medidas para la reducción de emisiones, y llevamos a cabo acciones para la mitigación y la adaptación al cambio climático y protección de la biodiversidad.	* 50% de la capacidad de compra cubierta con energía eléctrica verde, equivalente al consumo anual de electricidad de cerca de 53.000 hogares.
		* Emisiones de gases de efecto invernadero (2)			
	Protección de la biodiversidad	* Biodiversidad y ecosistemas (2)		> Respetamos los ecosistemas y la biodiversidad en nuestras operaciones llevando a cabo procesos para evitar impactos negativos en las áreas donde operamos. Apostamos por la multifuncionalidad de las plantas de tratamiento de agua para favorecer la función ecológica del espacio.	* 15% de instalaciones situadas en espacios sensibles. * 86% de avance de los planes de acción de biodiversidad de las plantas de tratamiento prioritarias en espacios sensibles.
	De lineal a circular	* Gestión responsable de los recursos (1)		> Promovemos el cambio de modelo lineal a circular para reducir el consumo energético y de materias primas sin perder de vista la extensión de estos criterios en nuestra cadena de suministro.	* 19,19% de energía renovable generada y recuperada equivalente a nuestro consumo eléctrico y térmico. * 73,4% de residuos generados en EDAR valorizados. * 58% de residuos generados en ETAP valorizados.
	Innovación con impacto	* Innovación y uso de tecnologías inteligentes (1)		> Ofrecer productos y servicios que mejoren el día a día de la ciudadanía y su entorno. Con esta finalidad se desarrollan proyectos, actividades e iniciativas para responder a los retos ambientales y sociales que eviten la contaminación y sobreexplotación de los ecosistemas.	* 38,1 M€ invertidos en I+D+i en 460 proyectos de ejecución directa, con el 46,6% de la inversión destinada a proyectos ambientales y sociales.
		* Digitalización (1)			
	Preservación del agua	* Calidad del agua tratada (1)	> Asumimos nuestra responsabilidad para hacer realidad el Derecho Humano al Agua, siempre vinculado al acceso al agua y al saneamiento (ODS 6). No hablamos solo de acceso físico y de calidad, sino también en términos de asequibilidad.	* 946 hm³ de agua tratada en EDAR = 22% del total de agua residual tratada en España. * 51,4% del agua reutilizada para uso agrícola.	
		* Adaptación a la escasez hídrica (1)			
		* Reutilización del agua (1)			
	Acceso al agua, un derecho universal	* Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio (1)	> Garantizar los derechos de los clientes y los consumidores.  > Atender especialmente a las personas y colectivos más vulnerables.	* Unos 9 de cada 10 hogares disponen en su municipio de acceso a tarifas o fondos sociales. * 100% de los clientes tienen acceso a algún tipo de medida de flexibilización del pago de su factura. * Más de 99,69% de grado de cumplimiento de analíticas del agua servida.	
		* Calidad del servicio (1)			
		* Calidad organoléptica (1)			

ODS	Foco estratégico	Tema material (1) primario (2) secundario	Derecho humano	Nuestro compromiso con los DDHH	Indicadores destacados 2023
	Equidad y personas	* Igualdad de género (2)	Derecho a la no discriminación Derechos de las mujeres	> Asegurar y fortalecer los mecanismos de no discriminación.	* Se han renovado 22 de los más de 50 planes de igualdad implantados en Agbar. * 2,34% de la plantilla media en las empresas de Agbar con más de 50 personas son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa). De estas empresas, el 44% cuenta en su plantilla con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad.
		* Compensación y prestaciones a las personas trabajadoras (1)	Derecho a un trabajo decente; conciliación y desconexión	> Priorizar el mantenimiento de los puestos de trabajo de la plantilla. > Proteger el derecho a la desconexión del trabajo. > Garantizar los mecanismos de conciliación a los empleados/as.	* 11.665 personas trabajadoras. * 93% de la plantilla con contrato fijo. * 18,5% de tasa de creación de empleo. * Implantación de políticas que favorecen la desconexión laboral. * Acuerdos de conciliación con condiciones que mejoran los supuestos legalmente definidos y bajo el espíritu de la corresponsabilidad.
		* Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua (2)	Derecho a la educación	> Ofrecer oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a los empleados/as para mejorar sus competencias. > Derechos de las mujeres.	* 108.805 horas de formación en seguridad y salud laboral. * 5.980 personas formadas en temáticas específicas en desarrollo sostenible y ODS. * Unas 7.600 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso. * Más de 500.000 escolares formados en el uso sostenible del agua. * Más de 4 M€ destinados a sensibilización ambiental y educación.
	Entornos seguros y saludables	* Seguridad y salud (1)	Derecho a la salud	> Reto 0 accidentes laborales. La seguridad y salud laboral es la meta para mejorar en cada lugar de trabajo y avanzar como compañía. Poner el foco en la seguridad de los trabajadores/as.	* 9,18 frecuencia; 0,45 gravedad. * Cerca de 5.300 participantes en 82 actividades del programa de hábitos saludables. * Atención emocional a 95 personas trabajadoras. * 1.301 asistentes en charlas en materia de riesgos psicosociales.
	Alianzas como motor	* Colaboración público-privada (1)	Derecho a un trabajo decente	> Impulsar entornos de confianza y alianzas que contribuyan al DS.	* Participamos en más de 200 asociaciones de ámbito local, nacional o internacional. * 3,1 M€ destinados a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, que han beneficiado a 629 entidades. * Más de 1.500 entidades beneficiarias y una 870.000 personas beneficiadas.
		* Interacción con los grupos de interés (1)			
	Proveedores sostenibles	* Gestión responsable de las compras (1)	Derecho a un trabajo decente y eliminación del trabajo forzoso	> Promover la contratación de proveedores y una cadena de suministro responsable incluyendo, dentro de los criterios de calificación de los proveedores, el respeto por los derechos humanos.	* 89% de compras estratégicas evaluadas bajo criterios de DS. * 97,84% de nuestros proveedores ubicados en España. * 1,5 M€ en compras a empresas de economía social y solidaria.

# Certificaciones

## Sistemas de gestión

### 2-23

Como garantía del control de la actividad realizada por Agbar 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 de Agbar en España y el Grupo Aguas Andinas son las siguientes:

% de certificación en sistemas de gestión <sup>1</sup>	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 (hm<sup>3</sup>), cubierta por sistema de gestión certificado. [Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado mayor.]
  - ISO 50001: actividad pertinente expresada en volumen (hm<sup>3</sup>), cubierta por sistema de gestión certificado ISO 50001. (Consideramos todas las actividades certificadas.)
  - Volumen de referencia (hm<sup>3</sup>): en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades. Este volumen de referencia se utiliza para calcular el % de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. En el caso de ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen.

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

El sistema de gestión de 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 dos empresas.

En materia de sistemas y seguridad, Agbar 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 nueve sistemas certificados, incluyendo los nombrados 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 2700:2022, 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 electromecánicos en los procesos de depuración de aguas servidas de las biofactorías del Gran Santiago - La Farfana y Mapocho-Trebal.

# Lucha contra el cambio climático

## Huella de carbono de Agbar

### Gases de efecto invernadero

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

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.

España - Grupo Aguas Andinas	2022	2023
<b>Inventario de gases efecto invernadero (t CO<sub>2</sub> eq)</b>		
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>]

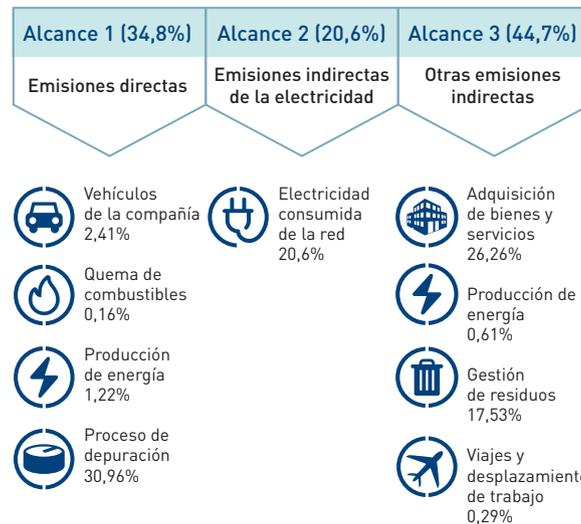
El factor de emisión utilizado en Agbar en España para las emisiones *location based* es 0,162. [Fuente: CNMC, 2022. Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativo a la energía producida en el año 2022. Anexo: Resultados del etiquetado de electricidad relativos a la energía producida en el año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



# Huella de carbono (España)

Los desplazamientos, el consumo de electricidad, la alimentación... prácticamente toda actividad que realizamos en nuestro día a día implica la emisión de una cantidad de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero que tienen un impacto en el medio ambiente. La huella de carbono es una medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociada a un producto o actividad. Esta información nos permite evaluar nuestra contribución al cambio climático y constituye un punto de partida para conocer cómo podemos mejorar nuestros procesos, reducir las emisiones y realizar un uso más eficiente de los recursos.

## Las emisiones de gases de efecto invernadero se clasifican en tres niveles de alcance



Datos calculados según método *market-based* (MB).

### Emisiones de gases de efecto invernadero, 2023 (método MB)

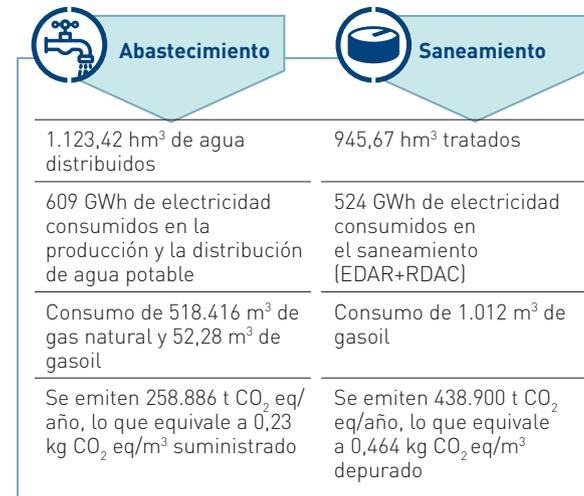
Reducimos el **15,5%** de nuestras emisiones totales potenciales



Total de emisiones GEI Agbar 2023 **697.786 t CO<sub>2</sub> eq**

Gracias a las acciones de compra de energía verde, producción de energía propia y recuperación de energía en la desalinización, hemos reducido nuestras emisiones potenciales de 825.315 t CO<sub>2</sub> eq a las 697.786 t CO<sub>2</sub> eq actuales.

En 2023 las emisiones reportadas han aumentado con respecto a las reportadas en 2022, principalmente por una menor compra de energía con garantía de origen renovable y unos caudales depurados con mayores cargas orgánicas que han producido mayores emisiones de proceso en las EDAR.



Emisiones reducidas	2023
Total energía producida autoconsumida	13.807 t
Compra de energía verde con GdO	84.490 t
Térmica	22.989 t
Recuperación de energía	3.624 t
<b>Total emisiones reducidas (kg CO<sub>2</sub> eq/año)</b>	<b>124.910 t</b>

→ La electricidad producida por Agbar a partir de fuentes renovables equivale al 9,4% de su consumo de la red eléctrica.

→ Generamos, a partir de fuentes renovables, la electricidad equivalente al consumo anual de unos 9.900 hogares.

## Compra de energía con GdO

Adicionalmente a la producción de energía renovable, Agbar ha comprado en 2023 **521.544 kWh** de energía verde con garantías de origen (GdO), que acreditan que la electricidad ha sido producida a partir de fuentes de energía verde.



La compra de energía verde ha cubierto un **50%** de la electricidad comprada de red por la compañía.

## Emisiones de GEI evitadas

Mediante la producción de electricidad inyectada a la red se consiguen evitar **2.122 t CO<sub>2</sub> eq.**

Huella de carbono <sup>1</sup> (t CO <sub>2</sub> eq)	2023	
<b>Alcance 1</b>	<b>242.489</b>	<b>34,8%</b>
Combustibles en instalaciones	1.103	0,16%
Flota de vehículos	16.795	2,41%
Generación renovable	8.547	1,22%
Emisiones del proceso de depuración	216.044	30,96%
<b>Alcance 2</b>	<b>143.498</b>	<b>20,56%</b>
Electricidad sin GdO	143.498	20,6%
<b>Alcance 3</b>	<b>311.799</b>	<b>44,7%</b>
Adquisición de bienes y servicios	183.211	26,26%
Producción de energía	4.254	0,61%
Residuos	122.298	17,53%
Viajes de trabajo	2.026	0,29%
<b>Total</b>	<b>697.786</b>	<b>100%</b>

1. Enfoque *market-based* (Alcance 1+2+3).

## Evolución de emisiones

Al igual que en 2022, este año se ha calculado la evolución de las emisiones de GEI en Agbar con el objetivo de analizar la influencia en la reducción de huella de los esfuerzos realizados en diferentes ámbitos operativos y de gestión.

Para ello se ha efectuado el cálculo de la huella con los mismos criterios y alcance para todos los años, desde 2018 hasta 2023. De esta forma, los factores de emisión utilizados para la energía y el cálculo de emisiones reducidas se han mantenido constantes para todos los años y corresponden al mix eléctrico peninsular medio español de 2017 a 2022.

En el gráfico de la página siguiente se aprecia un descenso de las emisiones totales de GEI (alcances 1+2+3) de un 11% en 2023 con respecto al año 2018. La fuerte bajada entre 2018 y 2021 se debe fundamentalmente a un esfuerzo en el incremento de la compra de energía verde, así como la consideración de la energía verde comprada por administraciones públicas en instalaciones gestionadas por Agbar, que aporta un dato más veraz sobre la reducción de emisiones en las instalaciones gestionadas. Además, en el Alcance 1, se ha realizado un esfuerzo progresivo de concreción del cálculo de las emisiones directas de los procesos de las EDAR en base a las recomendaciones del 2019 del IPCC,

plasmadas en el documento *2019 Refinement to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*. A partir de 2021, y siguiendo instrucciones directas del IPCC, se ha considerado una modificación en el cálculo de las emisiones de metano en EDAR para mejorar la coherencia de cálculo en aquellas EDAR que disponen de digestión anaerobia. Esto ha supuesto una mejor estimación de dichas emisiones.

La subida en 2022 y 2023 se debe fundamentalmente a la menor compra de energía con garantía de origen renovable y una mayor concentración de carga orgánica en los caudales de aguas residuales, que han hecho aumentar las emisiones directas de EDAR.

Además, se incluye un gráfico de la evolución de emisiones expresadas en ratios y divididas en abastecimiento de agua potable y saneamiento. La ratio de abastecimiento se trata en kg CO<sub>2</sub> eq por m<sup>3</sup> abastecido; y en saneamiento, en kg CO<sub>2</sub> eq por m<sup>3</sup> depurado. El aumento de emisiones en abastecimiento en el período analizado (2018-2023) ha sido de un 11%, mientras que en saneamiento se ha producido una reducción del 4%. El aumento de emisiones en abastecimiento en el período analizado se debe a la inclusión de más categorías de emisiones indirectas de Alcance 3, que no se reportaban en el año base y de las cuales no se dispone de datos, además de una menor compra

de energía con GDO. En cuanto al saneamiento, la bajada se debe sobre todo al refino de la metodología de emisiones directas de EDAR, además del progresivo aumento de la compra de energía verde, así como a la ausencia de uso de gas natural en las instalaciones gestionadas.

### Evolución de la huella de carbono total (t CO<sub>2</sub> eq/año)

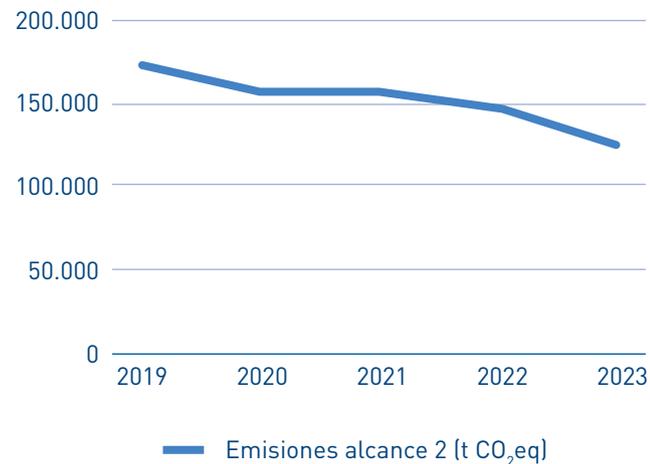


### Evolución de las emisiones producidas en abastecimiento de agua potable y saneamiento



### Evolución de la huella de carbono. Alcance 2 (location-based)

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las emisiones de alcance 2, representadas según la metodología *location-based* y, por lo tanto, considerando las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la generación de electricidad en la red eléctrica nacional<sup>1</sup>. En este cálculo no se reflejan las fuentes específicas de energía adquiridas por Agbar, es decir, la compra de energía verde con garantía de origen renovable que la compañía ha realizado. Se observa una disminución de las emisiones de un 27%, en línea con el progresivo descenso del factor de emisión del mix eléctrico nacional, gracias al incremento de la proporción de fuentes renovables.



1. Las emisiones de alcance 2 *location-based* varían dependiendo de la composición del mix energético nacional.

## Metodología

El cálculo de la huella de carbono de Agbar se ha elaborado siguiendo las metodologías descritas por el Greenhouse Gas Protocol, elaborado por el World Resources Institute y el World Business Council for Sustainable Development, y la norma ISO 14064. Ambos documentos constituyen las referencias más importantes en esta materia y han sido utilizados, junto con metodologías propias elaboradas por Cetaqua, para el cálculo de emisiones directas de GEI en el ciclo integral del agua, para calcular la huella de carbono de Agbar.

El GHG Protocol considera tres niveles de alcance (o *scope* en inglés) en los que se clasifican las emisiones:

→ **Alcance 1.** Emisiones directas de fuentes propiedad o controladas por la empresa: aquí se incluyen emisiones derivadas del consumo de combustibles en las plantas (gasoil, gas natural, etc.), emisiones de los vehículos propiedad de la empresa y emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales.

→ **Alcance 2.** Emisiones debidas a la generación de electricidad, que se compra para ser consumida en las instalaciones u operaciones de propiedad o controladas por la empresa. No se ha tenido en cuenta la electricidad comprada en las oficinas de Agbar.

→ **Alcance 3.** Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Este año se ha ampliado el alcance de cálculo de emisiones indirectas, reportando los desplazamientos (tren y avión) y pernitaciones, el consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR), así como la gestión de RCD, las emisiones de CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O derivadas de la descarga de los caudales depurados al medio, las emisiones indirectas derivadas de la producción de combustibles y energía, emisiones derivadas de la compra de agua y la compra de los modelos de tubería más comunes.

En 2023 se han actualizado los factores de emisión de los químicos y reactivos, adaptándolos a las concentraciones reales del material comprado, con lo que se ha ganado en precisión del cálculo.

En cuanto a las emisiones reducidas y evitadas, se utiliza la siguiente metodología:

→ **Emisiones reducidas:** se considera la reducción experimentada con respecto a la situación en la que esas acciones no se hubieran realizado. En 2023 se han considerado las emisiones reducidas del consumo de energía verde y el autoconsumo de la energía renovable generada. En

este caso, el factor de emisión utilizado para comparar es el del mix energético español del año 2022, ya que cuando se realizó el reporte todavía no se disponía del mix energético de 2023.

→ **Emisiones evitadas:** en este caso, la emisión evitada se refiere a la reducción de la huella de carbono por acciones realizadas por Agbar, pero que tienen impacto en grupos de interés externos a la empresa. En 2023 se ha tenido en cuenta la reducción asociada a la venta de energía renovable generada en nuestras instalaciones.

## Fuente de los factores de emisión

Los factores de emisión utilizados en el cálculo de la huella de carbono provienen de las siguientes fuentes:

→ Para el cálculo de las emisiones en Agbar derivadas de la quema de combustibles, del consumo de electricidad y de los desplazamientos en tren, se han utilizado los factores de la *Guía de cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero* (versión 2018), elaborada por la Oficina Catalana del Cambio Climático.

→ Para las emisiones derivadas de los procesos de depuración y la descarga del efluente al medio, se han utilizado las recomendaciones del IPCC actualizadas en 2019, en concreto: *2019 Refine-*

*ment to the 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*. Capítulo 6: Wastewater Treatment and Discharge.

→ Para las emisiones derivadas de desplazamientos en avión, se han utilizado los factores propuestos por el GHG Protocol.

→ Para el cálculo de las emisiones directas derivadas de la quema de biogás en cogeneración (emisiones de metano y N<sub>2</sub>O), se han utilizado valores experimentales obtenidos de proyectos de I+D realizados previamente por Cetaqua (Proyecto R+I Alliance EN0804).

→ Para el cálculo de las emisiones debido a la producción de reactivos y otros compuestos químicos, así como los residuos generados, se han utilizado los procesos contenidos en bases de datos referenciadas, analizados con la metodología IPPC 2013 GWP 100 a v2.

## Consumo energético (GWh)

España - Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	69	11	80	80	10	90
Gas natural	6	0	6	6	0	6
Diesel instalaciones	1	1	2	11	0	11
Diesel flota <sup>3</sup>	49	9	58	52	9	61
Gasolina flota <sup>3</sup>	12	1	13	11	1	12
GLP flota <sup>3</sup>	1	-	1	0	-	0
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás) <sup>1</sup>	312	301	613	344	43	387
Consumo electricidad comprada	1.075	303	1.378	1.047	303	1.350
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás <sup>2</sup>	12	-	12	18	-	18
Solar fotovoltaica	11	-	11	17	-	17
Hidráulica	1	-	1	1	-	1
Eólica	-	-	-	0	-	0
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	21	N/A	21	22	N/A	22
Energía vendida	14	3	17	13	6	19
Energía térmica vendida	-	-	-	0	-	0
Electricidad vendida de origen renovable	14	3	17	13	6	19
Electricidad vendida de origen no renovable	-	N/A	-	0	N/A	0
<b>Consumo energético total</b>	<b>1.475</b>	<b>612</b>	<b>2.087</b>	<b>1.498</b>	<b>350</b>	<b>1.848</b>

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm<sup>3</sup>.

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

3. Factores conversión combustibles flota para 2021:

Diesel: 10,96 kWh/l  
Gasolina: 9,61 kWh/l  
GLP: 6,98 kWh/l

# Preservación del agua

303-5

## Gestión del ciclo integral del agua (hm<sup>3</sup>)

España - Grupo Aguas Andinas	2022						2023					
	Agua (hm <sup>3</sup> )	España	Chile Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Chile Grupo Aguas Andinas	Total plantas en zonas de estrés hídrico consolidado <sup>1</sup>	España	Chile Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	Plantas en zonas de estrés hídrico España	Plantas en zonas de estrés hídrico Chile Grupo Aguas Andinas
Total agua captada	643	806	1.449	237	621	858	607	824	1.431	196	670	866
Total agua comprada	765	27	792	117	0	117	746	1	747	118	0	118
Total agua potable producida <sup>2</sup>	662	769	1.431	255	586	841	448	764	1212	240	687	927
Total agua suministrada	1.190	978	2.168	N/A	N/A	N/A	1.123	765	1.888	NA	N/A	N/A
Total agua depurada	926	492	1.418	645	492	1.137	946	487	1.433	758	487	1.245
Total agua reutilizada	142	51	193	88	51	139	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 de Agbar 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.

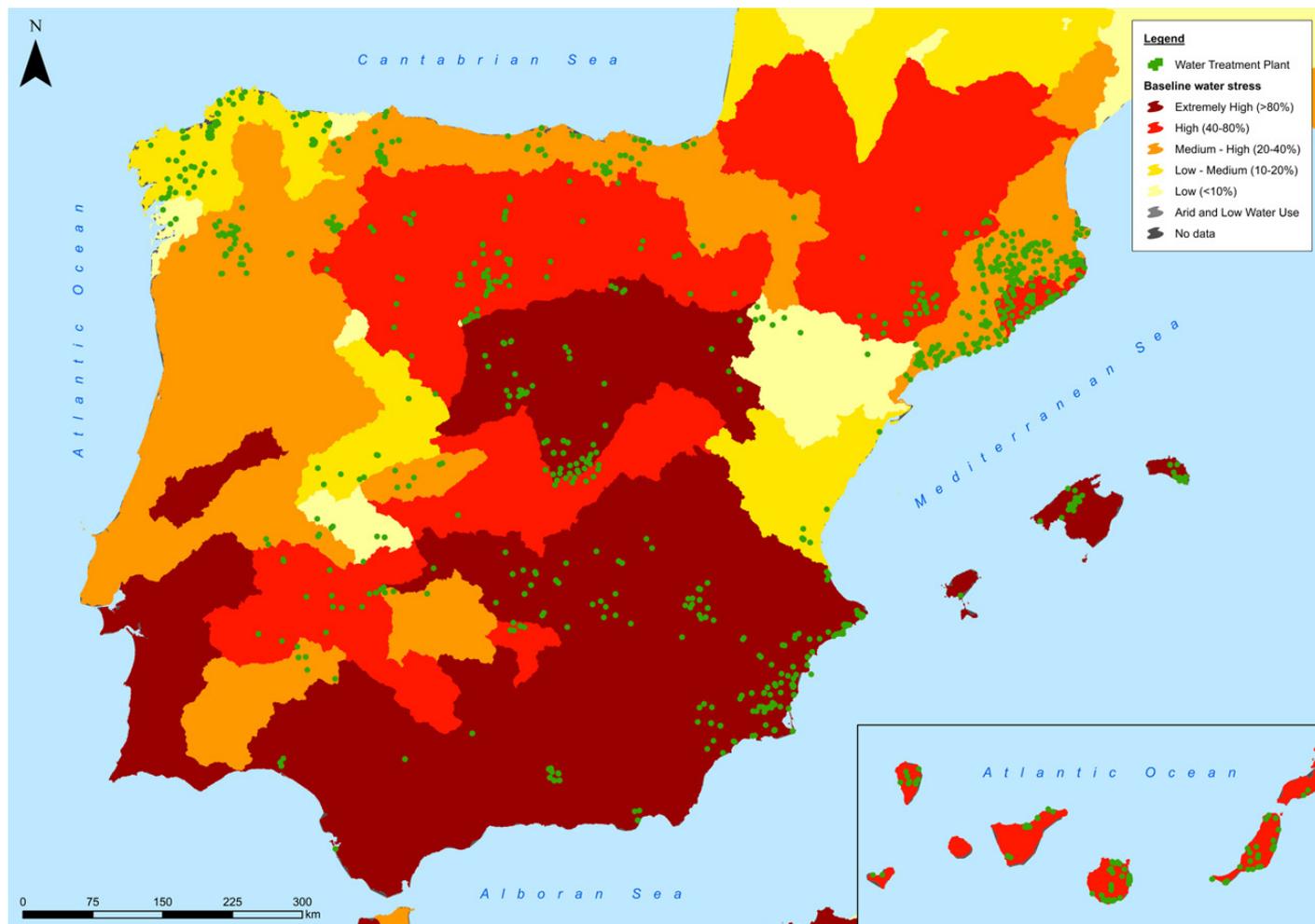
La diferencia entre los datos del 2022 y 2023 se debe a un cambio de criterio verificado.

# Agua y efluentes

## 303-1; 303-3

El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana, y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo reconoce como un derecho humano. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la ONU adoptó como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, recogen una serie de metas clave relacionadas con la gestión sostenible del agua en el objetivo 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos". Mediante estas metas se pretende, por ejemplo, lograr el acceso universal al agua potable a un precio asequible para todos, mejorar la calidad del agua y hacer frente a la escasez de agua. El volumen de agua extraída y consumida por una organización, así como la calidad de sus vertidos, puede afectar al funcionamiento del ecosistema de innumerables formas.

El GRI 303 aborda el tema del agua y los efluentes. El siguiente mapa muestra las diferentes plantas de tratamiento de Agbar ubicadas en zonas con estrés hídrico.



*La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente a Agbar en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).*

303-3; 303-4; 303-5

### Fuentes de captación de agua (hm<sup>3</sup>)

España	2022		2023	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico <sup>1</sup>	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico <sup>1</sup>
Agua captada subterránea	238,9	21,9	251,6	28,9
Agua captada superficial	255,9	68,4	235,1	70,0
Agua captada de origen marino	147,9	146,6	120,1	97,3
Agua comprada subterránea	79,3	0,9	76,1	0,5
Agua comprada superficial	589,4	112,7	591,2	112,4
Agua comprada marina	95,9	3,8	78,9	4,7
<b>Agua potable producida (hm<sup>3</sup>)</b>				
Agua potable producida <sup>2</sup> (hm <sup>3</sup> )	661,9	255,4	448,4	239,9
<b>Agua suministrada a la red (hm<sup>3</sup>)</b>				
Agua suministrada (RDAB)	1.190,3	NA	1123,4	NA

1. El cálculo en zonas de estrés hídrico se ha realizado según la ubicación de las potabilizadoras y depuradoras de Agbar.
2. Incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes.

### Datos de agua en las ETAP y EDAM (hm<sup>3</sup>)

España	2022		2023	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen de agua consumida en procesos auxiliares de potabilización	119,4	115,1	76,9	65,7
Total agua salida de ETAP y EDAM	462,4	255,4	448,4	239,9

### Eficiencia de redes de distribución (hm<sup>3</sup>)

España	2022	2023
Agua suministrada a la red (hm <sup>3</sup> )	1.190,3	1.123,4
Rendimiento técnico hidráulico	78,01%	78,30%

### Renovación de redes de distribución (km)

España	2022	2023
Longitud de red sustituida o rehabilitada	178,0	175,2
Longitud de red total	68.982,7	66.808,0
Porcentaje de renovación de red	0,26%	0,26%

303-2; 303-4

### Tratamiento y reutilización del agua residual (hm<sup>3</sup>)

España	2022		2023	
	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico	Total España	Planta en zonas de estrés hídrico
Volumen total de agua tratada en EDAR	926,1	645,3	945,7	757,8
Volumen de agua reutilizada	141,9	88,4	155,3	139,2
Volumen de agua tratada vertida al mar	358,1	251,2	348,8	274,5
Volumen de agua tratada vertida a un cauce	398	288,2	432,1	336,6
Volumen de agua tratada con otros destinos	5,3	4,8	8,6	7,3
<b>Volumen de agua reutilizada por usos</b>				
Agricultura	69,5	68	79,9	70,6
Industria	0,7	0,7	1,9	1,8
Uso interno	4,5	2,3	5,5	5,1
Medio ambiente	59,3	9,6	53,7	50,1
Recreativo	2,2	2,1	2,0	1,6
Uso urbano	5,6	5,6	8,8	6,6
Otros	0	0	0,0	0,0



# Huella hídrica de Agbar (España)

303-5

En el contexto de escasez de agua en el que nos encontramos, la gestión del agua se presenta como uno de los mayores desafíos a los que nuestra sociedad se tendrá que enfrentar en el futuro más cercano. Una correcta gestión deberá garantizar suficiente disponibilidad de agua para abastecer las demandas de una creciente población mundial, preservando a su vez el medio ambiente.

En este sentido, la huella hídrica (HH) se presenta como una herramienta clave para evaluar el uso de agua en organizaciones, procesos o productos, proporcionando información cuantitativa y cualitativa que permita dirigir a las organizaciones hacia un uso más sostenible y equitativo del agua dulce. (Fuente: EsAqua).

## Qué es la huella hídrica

La huella hídrica es un indicador global del uso de los recursos de agua dulce. Para un producto, se define como el volumen de agua consumido tanto de forma directa como de forma indirecta para su producción:

→ El consumo directo incluye el agua utilizada y/o contaminada durante el proceso de fabricación y el agua incorporada en el propio producto como ingrediente.

→ El consumo indirecto corresponde a toda el agua necesaria para producir las diferentes materias primas utilizadas en el proceso (productos de la cadena de suministro).

De acuerdo con la Water Footprint Network, la huella hídrica tiene tres componentes

### Huella hídrica azul



Relacionada con el consumo de agua dulce, ya sea de fuentes superficiales o subterráneas.

Es la que mayor importancia cobra en la HH del ciclo urbano del agua, especialmente en la fase de abastecimiento.

#### → HH azul directa

- Captaciones de agua subterránea
- Captaciones de agua superficial
- Compra de agua en alta
- Retornos de agua dulce a cuenca
- Agua reutilizada

#### → HH azul indirecta

Agua consumida indirectamente por:

- Electricidad y combustibles consumidos
- Reactivos químicos consumidos
- Gestión de los residuos producidos
- Viajes corporativos
- Huella evitada por reutilización de agua

### Huella hídrica verde



Relacionada con el agua de lluvia evaporada o incorporada en un producto. Cobra especial relevancia en productos agrícolas. En el negocio de Agbar, la HH verde no tiene incidencia.

### Huella hídrica gris



Relacionada con la calidad. Equivale al agua necesaria para que el medio receptor asimile los contaminantes vertidos por una actividad.

En el ciclo urbano del agua cobra especial relevancia en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

#### → HH gris directa

Agua depurada devuelta a cuenca.

## Alcance HH Agbar, 2023



En su apuesta por la sostenibilidad y la gestión eficiente del recurso hídrico, Agbar mantiene el alcance de cálculo de la huella hídrica abordando la huella hídrica azul de las instalaciones de abastecimiento y saneamiento, además de la huella hídrica gris.



## Metodología y alcance

En 2023 todas las instalaciones correspondientes al ciclo integral del agua han sido analizadas una vez más desde el punto de vista de su huella azul. También, al igual que el año pasado, se ha incluido en el cálculo de la huella la parte asociada a la huella gris directa en depuración, debido a las descargas de los efluentes tratados. Esta inclusión del componente gris en saneamiento ha permitido reflejar los beneficios ambientales que se consiguen gracias al tratamiento de las aguas residuales. Además, se incluyen los beneficios a nivel de HH azul indirecta que supone la reutilización de aguas residuales para uso urbano, agrícola e industrial.

## Resultados 2023

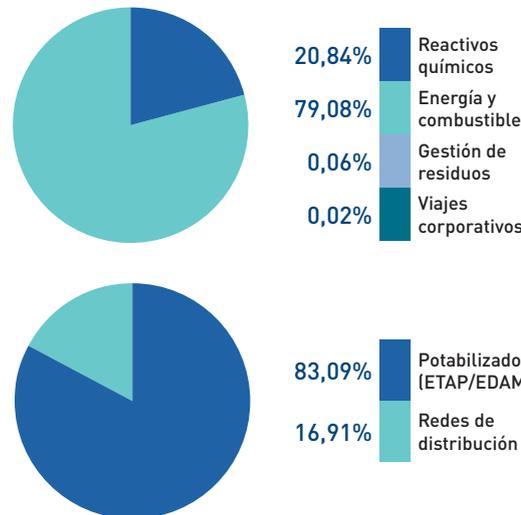


Consumir 1 l de agua de grifo comporta:

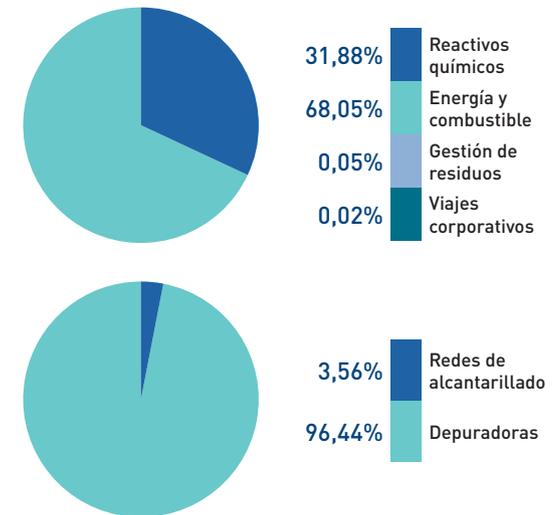
**1,102 l** de huella hídrica

Agbar trabaja continuamente en la mejora de la eficiencia del abastecimiento. Estas acciones de mejora contribuyen a la reducción de la HH del agua abastecida.

### Origen de la HH indirecta. Abastecimiento



### Origen de la HH indirecta. Saneamiento



## La huella hídrica gris

La inclusión del cálculo de la huella hídrica gris desde el año 2018 permite poner de manifiesto el beneficio ambiental en términos de huella hídrica que supone la depuración de aguas residuales. En el siguiente gráfico se muestra la huella hídrica gris en un escenario en el que no existiese depuración de aguas residuales y en el escenario real actual con los sistemas de saneamiento y depuración gestionados por Agbar en España.



Hipotético caso en el que no existieran plantas depuradoras

**6.541,3 hm<sup>3</sup>**  
descarga directa a cuenca de las aguas residuales



Escenario real, con depuración de aguas residuales

**442,26 hm<sup>3</sup>**  
descarga a cuenca de los efluentes tratados

El beneficio que generan las EDAR a nivel de huella hídrica gris que estamos evitando sería de 5.753,09 hm<sup>3</sup>.

### Resultados 2023 (hm<sup>3</sup>)

	Potabilización (ETAP / EDAM)	Redes de distribución	Redes de alcantarillado	Depuración (EDAR)
HH azul directa	405,204	667,250	N/A	-504,118
HH azul indirecta	3,290	0,670	0,109	2,963
Químicos	0,825	0	-	0,980
Energía y combustibles	2,462	0,669	0,108	1,983
Residuos	0,003	-		0,002
Viajes	-	0,001	0,001	-
Huella evitada (reutilización)	-	-	-	-0,002
<b>HH gris directa</b>	-	-	-	<b>442,261</b>
<b>Total HH</b>	<b>408,493</b>	<b>667,920</b>	<b>0,109</b>	<b>-58,894</b>

Total HH abastecimiento	1.076,413
Total HH saneamiento	-58,785
Total HH Agbar	1.017,628

# De lineal a circular

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

Las principales líneas de trabajo para mejorar la eficiencia del uso de alguna materia prima, producto químico, etc. emprendidas por Agbar 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 la sustitución 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

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

## Generación de residuos en las ETAP (t)<sup>1</sup>

España	2022	2023
<b>Valorización material</b>		
<b>No peligrosos</b>		
Fango seco - valorización	1.443,8	1.489,4
Fango deshidratado - valorización	562,6	605,3
Arenas - valorización	0,0	0,0
Basuras - valorización	148,1	272,9
<b>Total residuos valorización material</b>	<b>2.154,5</b>	<b>2.367,6</b>
<b>Destino a eliminación</b>		
<b>No peligrosos</b>		
Fango seco - vertedero	550,3	597,3
Fango seco - otros	76,5	98,6
Fango deshidratado - vertedero	818,7	384,3
Fango deshidratado - otros	27,2	436,3
Arena de desarenado - vertedero	135,4	149,3
Arena de desarenado - otros	0,0	0,0
Basuras - vertedero	25,2	44,0
Basuras - otros	5,3	5,3
<b>Total residuos destino a eliminación</b>	<b>1.638,7</b>	<b>1.715,1</b>

1. El alcance de estos datos corresponde a las instalaciones que generan un volumen de residuos relevante.

Los fangos se reportan como materia seca.

## Generación de residuos en las EDAR (t)

España	2022	2023
<b>Valorización material</b>		
<b>No peligrosos</b>		
Arenas - valorización agrícola	423,7	559,5
Arenas - valorización material	113,7	252,6
Fangos - agricultura	79.687,1	85.276,2
Fangos - compostaje	77.955,2	80.313,3
Fangos - recuperación de espacios	0,0	0,0
<b>Total residuos valorizados</b>	<b>158.179,7</b>	<b>166.401,6</b>
<b>Destino a eliminación</b>		
<b>Peligrosos</b>		
Grasas - total	10.585,4	2.582,5
<b>No peligrosos</b>		
Arenas - vertedero	12.496,4	13.252,3
Arenas - otros	0,0	1.490,9
Basuras - vertedero	21.970,4	22.441,1
Basuras - ecoparque	79,3	135,9
Fangos - secado térmico directo	3.033,9	3.917,6
Fangos - vertedero	13.588,6	12.073,5
Fangos - depuradora externa	309,3	190,6
Fangos - valorización térmica directa	600,9	641,8
Basuras - valorización energética	0,0	0,0
Basuras - otros	0,0	41,1
<b>Total residuos no valorizados</b>	<b>62.664,2</b>	<b>56.767,3</b>

Los fangos se reportan como materia seca.

# Protección de la biodiversidad

## Principales indicadores

<b>España</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Plantas de tratamiento (ETAP y EDAR)	793	849
Plantas de tratamiento en espacios protegidos	105	127
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup>	-	55
Plantas de tratamiento/sitios sensibles prioritarios <sup>2</sup>	13	13
Superficie total ocupada	806,33	864,09
Superficie ocupada dentro de espacios protegidos	84,51	112,16
Plantas de tratamiento sensibles prioritarias <sup>2</sup> con un plan de acción de biodiversidad	5	13
Avance de los planes de acción de biodiversidad de plantas de tratamiento sensibles prioritarias	-	86%
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> libres de fitosanitarios	-	51
% de plantas de tratamiento prioritarias libres de fitosanitarios	-	93%
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> con más de 1 hectárea de superficie de zona	-	38
Plantas de tratamiento prioritarias <sup>1</sup> con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	-	12
% de 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 mapeadas	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

1. Para Veolia son plantas de tratamiento prioritarias aquellas que tratan un caudal >100.000 he en EDAR o >60.000 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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.

Instalaciones prioritarias sensibles: EDAR Baix Llobregat, EDAR Gavà-Viladecans, EDAR Montcada, ETAP Sant Joan Despí, EDAR Sur Oriental, EDAR Viveros de la Villa, EDAR Butarque, EDAR Bahía Gaditana, EDAR Mar Menor Sur, EDAR Cabezo Beaza, EDAR Murcia Este y ETAP IDAM Valdelentisco.

# Acceso al agua

## 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 de Agbar, 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 realizan. Si la cuenca es salina, al contener más sal –que es un potenciador del sabor– resalta el sabor a cloro. Otras pueden tener una concentración salina moderada y ser más ricas en calcio y bicarbonatos, lo que las hace más agradables al gusto.



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

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



### Análisis completo de la red y depósitos

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



### Análisis de radiactividad

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



### Análisis de control de rutina

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



### Análisis de control operacional

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



### Caracterización del agua

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

## 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.

Agbar 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 de Agbar 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 de Agbar 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 Agbar 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%

# El precio del agua (España)

En julio de 2010 la ONU aprobó la Resolución 64/292 reconociendo el derecho humano al agua y al saneamiento como el derecho individual a disponer de agua suficiente (entre 50 y 100 litros por persona y día, según la OMS), saludable (según estándares de calidad de la OMS), aceptable (condiciones aceptables para uso doméstico y personal), físicamente accesible (según la OMS, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1.000 m del hogar y el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos) y asequible para su uso personal y doméstico (según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, que sugiere que el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar). Hay que señalar que esto no significa que el servicio de agua deba ser gratuito.

En 2015 la ONU renovó este compromiso en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular a través del ODS número 6, en el que se propone "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos".

El precio de los servicios de agua (abastecimiento y saneamiento)

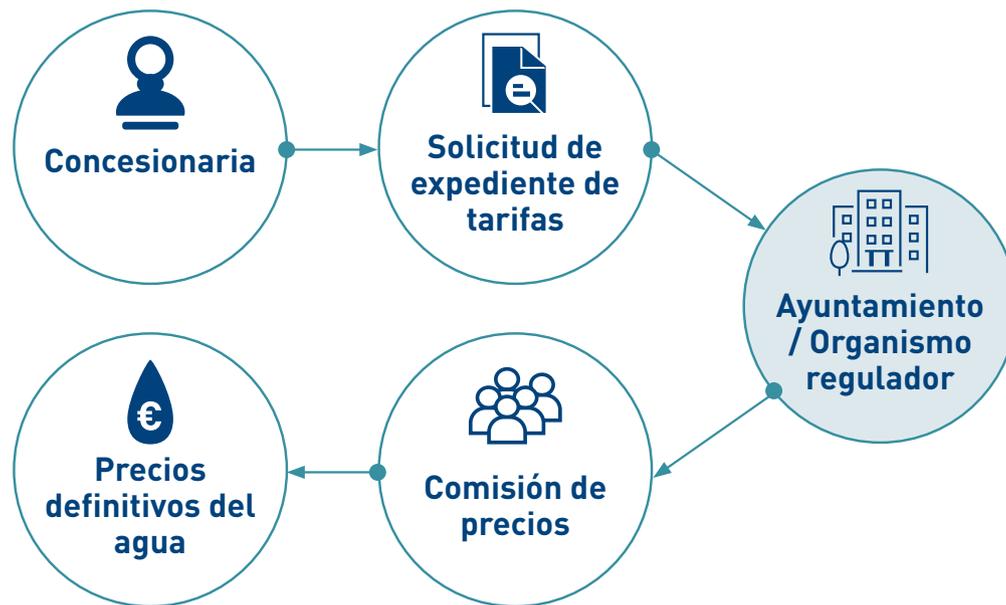
corresponde a los costes operacionales (producción, abastecimiento, gestión y mantenimiento, entre otros) además de las inversiones que se recuperan con las tarifas aplicadas en las diferentes fases del ciclo del agua (captación, potabilización, transporte, suministro, alcantarillado, depuración, reutilización). Dado que no todas dichas fases las llevan a cabo los mismos agentes, la factura del agua suele incluir ingresos que corresponden a esos diferentes agentes.

Las tarifas de abastecimiento que aplican los operadores (públicos o privados) no están directamente vinculadas al tipo de gestión (directa o indirecta) sino a la calidad del agua en su origen, a los niveles de servicio y a las inversiones que se realicen. Han de ser aprobadas por el regulador, que es quien tiene la competencia, y además, en la mayoría de casos, deben ser autorizadas por la Comisión de Precios (u organismos similares) de las comunidades autónomas. Las tasas de saneamiento, que están incluidas en la factura del agua, obedecen a las diferentes figuras impositivas diseñadas para cubrir sus costes de operación por la administración competente. Además, a través de la factura del agua, algunas administraciones añaden tasas y otros conceptos ajenos al precio del servicio del agua.

En España, el precio unitario de un metro cúbico de agua es un 35,3% más barato que la media

Europea, según datos de la International Water Association. En 2020, y según el INE, el precio medio del agua en España fue de 1,92 €/m<sup>3</sup>, de los que 1,14 € por metro cúbico corresponden al abastecimiento y 0,78 €, al saneamiento, con un aumento del 0,5% respecto al 2018. Es preciso destacar que hay una importante diversidad en el precio del servicio en España, que oscila entre la más cara (2,66 €/m<sup>3</sup> en Cataluña) hasta la más barata (1,10 €/m<sup>3</sup> en Castilla y León). Respecto a 2018, la media del precio del suministro ha experimentado un aumento del 0,9% y el saneamiento ha permanecido invariable. El consumo medio de los hogares se sitúa en 133 litros/habitante/día y no ha variado respecto del consumo registrado en el año 2018.

Por otra parte, y de acuerdo con los datos del XVII Estudio Nacional de Suministro de Agua Potable y Saneamiento en España 2022, la incidencia de la factura del agua en el presupuesto familiar es, de media, del 0,9%, muy por debajo del 3% marcado por la ONU como cifra límite de asequibilidad del derecho humano al agua, para el servicio de abastecimiento. El límite de asequibilidad se eleva hasta el 5% cuando se suman el abastecimiento y el saneamiento. España es el segundo país donde el pago de la factura del agua supone menos esfuerzo en relación con la renta media. Así, si la media de Europa es 100, en España se sitúa en los 70,96 puntos.



# Contribución social

## Inversión social (España)

Agbar forma parte, desde 2007, del Grupo LBG (London Benchmarking Group), una iniciativa para medir los impactos que tienen las acciones de las compañías sobre el entorno y la sociedad. LBG, referente internacional reconocido por el Dow Jones Sustainability Index, ofrece un marco estándar para la gestión, medición y comunicación de los resultados (logros e impactos alcanzados) de proyectos sociales y medioambientales mediante el uso de parámetros comparables entre empresas.

La compañía valora la acción social como una inversión; por ello, fomenta la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Agbar cuenta con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendi-

ción de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados.

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

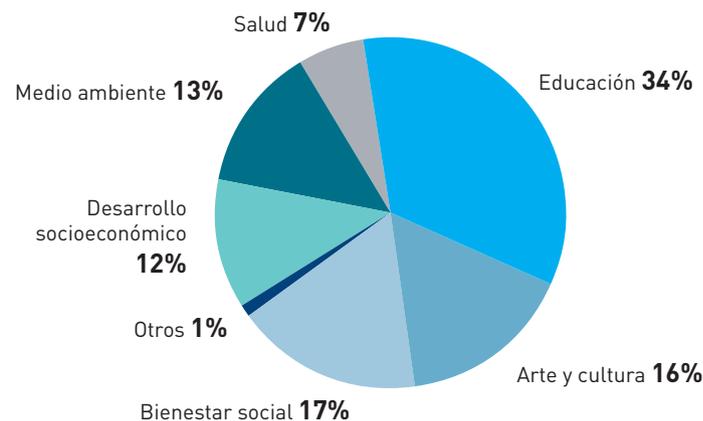


*La información expuesta a continuación se refiere exclusivamente a Agbar en España. La información relativa al Grupo Aguas Andinas puede consultarse en [este enlace](#).*

### Impacto en los ODS de la inversión en acción social



### Áreas de contribución



# Equidad y personas

2-28; 2-29; 2-30

## Cuestiones sociales relativas al personal

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

En 2017 se aprobó la política de equidad de Agbar, según la cual el principio de equidad y el respeto efectivo a la diversidad deben formar parte de los principios orientadores de la actividad empresarial, tanto por la exigencia ética de combatir cualquier tipo de discriminación como porque la diversidad es en sí misma una riqueza que merece ser preservada y fomentada en todos los ámbitos de la organización. El cultivo de la diversidad como valor de la organización no puede limitarse únicamente al establecimiento de políticas de no discriminación,

aunque las mismas sean un mínimo imprescindible, sino que es preciso fomentar activamente medidas que estimulen la creación de entornos de trabajo compuestos por personas de diferente formación, edad, origen, cultura, religión, género y orientación sexual; en definitiva, ser capaces de generar una cultura empresarial inclusiva de la diferencia.

### Diálogo social

Las empresas de Agbar 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

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

Así, en Agbar en **España**, este diálogo se articula a través de dos formas diferenciadas:

→ Mediante la representación de las personas trabajadoras, que surge de elecciones para designar a representantes de toda la plantilla a través de las secciones sindicales, reguladas. En la gran mayoría de empresas existen delegados/as de personal y 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 es-

tructuras 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.

En 2023, igual que en 2021 y 2022, el 100% de la plantilla de Agbar en España 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

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

## 2-7; 401-1

## Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional

España-Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Clasificación profesional</b>						
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	1	0	1	0	0	0
Mandos	12	17	29	11	12	23
Personal técnico	229	150	379	256	182	438
Personal administrativo	21	36	57	19	44	63
Personal operario	303	14	317	346	14	360
<b>Total</b>	<b>566</b>	<b>217</b>	<b>783</b>	<b>632</b>	<b>252</b>	<b>884</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	154	79	233	140	65	205
Mandos	852	479	1.331	829	465	1.294
Personal técnico	1196	851	2.047	1217	867	2.084
Personal administrativo	262	822	1.084	264	766	1.030
Personal operario	3.421	80	3.501	3.522	87	3.609
<b>Total</b>	<b>5.885</b>	<b>2.311</b>	<b>8.196</b>	<b>5.972</b>	<b>2.250</b>	<b>8.222</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	130	31	161	133	35	168
Mandos	715	128	843	724	147	871
Personal técnico	425	182	607	440	202	642
Personal administrativo	266	460	726	281	509	790
Personal operario	2.026	42	2.068	2.178	43	2.221
<b>Total</b>	<b>3.562</b>	<b>843</b>	<b>4.405</b>	<b>3.756</b>	<b>936</b>	<b>4.692</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.013</b>	<b>3.371</b>	<b>13.384</b>	<b>10.360</b>	<b>3.438</b>	<b>13.798</b>

## 2-7; 401-1

## Plantilla total, por sexo, edad y clasificación profesional

España	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Clasificación profesional</b>						
<b>Menor de 30 años</b>						
Dirección	1	0	1	0	0	0
Mandos	11	17	28	11	12	23
Personal técnico	138	104	242	150	135	285
Personal administrativo	20	32	52	19	38	57
Personal operario	219	12	231	262	10	272
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>165</b>	<b>554</b>	<b>442</b>	<b>195</b>	<b>637</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>						
Dirección	121	66	187	106	58	164
Mandos	786	458	1.244	764	442	1.206
Personal técnico	630	582	1.212	611	596	1.207
Personal administrativo	250	804	1.054	248	749	997
Personal operario	3.044	75	3.119	3.143	83	3.226
<b>Total</b>	<b>4.831</b>	<b>1.985</b>	<b>6.816</b>	<b>4.872</b>	<b>1.928</b>	<b>6.800</b>
<b>Mayor de 50 años</b>						
Dirección	108	26	134	109	28	137
Mandos	683	122	805	693	140	833
Personal técnico	229	134	363	250	156	406
Personal administrativo	251	448	699	267	496	763
Personal operario	1.888	42	1.930	2.046	43	2.089
<b>Total</b>	<b>3.159</b>	<b>772</b>	<b>3.931</b>	<b>3.365</b>	<b>863</b>	<b>4.228</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.379</b>	<b>2.922</b>	<b>11.301</b>	<b>8.679</b>	<b>2.986</b>	<b>11.665</b>

## Plantilla total por modalidad de contrato

<b>España-Grupo Aguas Andinas</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	12.112	12.585
Temporal	770	710
<b>Total</b>	<b>12.882</b>	<b>13.295</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	279	269
Temporal	223	234
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>503</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	12.391	12.854
Temporal	993	944
<b>TOTAL</b>	<b>13.384</b>	<b>13.798</b>

<b>España</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Jornada completa</b>		
Indefinido	10.125	10.560
Temporal	674	602
<b>Total</b>	<b>10.799</b>	<b>11.162</b>
<b>Jornada parcial</b>		
Indefinido	279	269
Temporal	223	234
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>503</b>
<b>Total</b>		
Indefinido	10.404	10.829
Temporal	897	836
<b>TOTAL</b>	<b>11.301</b>	<b>11.665</b>

## 2-7; 2-8; 401-1

### Creación de ocupación neta y rotación

<b>España</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Altas en el período	2.049	2.142
Tasa de creación de empleo	18,2%	18,5%
Tasa de rotación	15,5%	14,8%

### Despidos por sexo y edad

<b>España-Grupo Aguas Andinas</b>	<b>2022</b>			<b>2023</b>		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 29 años	5	3	8	18	5	23
Entre 30 y 50 años	58	27	85	107	41	148
A partir de 51 años	74	14	88	101	23	124
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>44</b>	<b>181</b>	<b>226</b>	<b>69</b>	<b>295</b>

<b>España</b>	<b>2022</b>			<b>2023</b>		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 29 años	4	1	5	6	5	11
Entre 30 y 50 años	41	21	62	63	28	91
A partir de 51 años	72	14	86	90	22	112
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>36</b>	<b>153</b>	<b>159</b>	<b>55</b>	<b>214</b>

## Despidos por sexo y clasificación profesional

España-Grupo Aguas Andinas	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	12	6	18	25	5	30
Mandos	39	5	44	38	13	51
Personal técnico	18	20	38	50	30	80
Personal administrativo	11	12	23	15	18	33
Personal operario	57	1	58	98	3	101
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>44</b>	<b>181</b>	<b>226</b>	<b>69</b>	<b>295</b>

España	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	11	6	17	23	5	28
Mandos	38	5	43	36	12	48
Personal técnico	17	12	29	15	17	32
Personal administrativo	4	12	16	14	18	32
Personal operario	47	1	48	71	3	74
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>36</b>	<b>153</b>	<b>159</b>	<b>55</b>	<b>214</b>

## Movimientos contractuales por sexo, edad y clasificación profesional

España	Dirección		Mandos		Personal técnico		Personal administrativo		Personal operario		Total		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Altas con contrato indefinido	19	3	73	35	105	112	22	36	277	15	496	201	697
Altas con contrato temporal	0	0	15	11	104	110	63	169	907	66	1.089	356	1.445
Conversión temporal a indefinido	1	0	19	17	39	40	3	11	245	28	307	96	403

	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Altas con contrato indefinido	97	61	316	127	83	13	496	201	697
Altas con contrato temporal	301	116	620	200	168	40	1.089	356	1.445
Conversión temporal a indefinido	67	45	195	46	45	5	307	96	403

## 2-7

## Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad), por sexo, edad y clasificación profesional

España-Grupo Aguas Andinas	2022							2023						
	Indefinido			Temporal				Indefinido			Temporal			
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
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
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>159</b>	<b>532</b>	<b>178</b>	<b>58</b>	<b>236</b>	<b>768</b>	<b>451</b>	<b>175</b>	<b>626</b>	<b>160</b>	<b>57</b>	<b>217</b>	<b>843</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
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
<b>Total</b>	<b>5.374</b>	<b>2.114</b>	<b>7.488</b>	<b>431</b>	<b>144</b>	<b>575</b>	<b>8.063</b>	<b>5.592</b>	<b>2.105</b>	<b>7.697</b>	<b>358</b>	<b>107</b>	<b>465</b>	<b>8.162</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
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
<b>Total</b>	<b>3.203</b>	<b>736</b>	<b>3.939</b>	<b>123</b>	<b>13</b>	<b>136</b>	<b>4.075</b>	<b>3.393</b>	<b>841</b>	<b>4.234</b>	<b>121</b>	<b>15</b>	<b>136</b>	<b>4.370</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.950</b>	<b>3.009</b>	<b>11.959</b>	<b>732</b>	<b>215</b>	<b>947</b>	<b>12.906</b>	<b>9.436</b>	<b>3.121</b>	<b>12.557</b>	<b>639</b>	<b>179</b>	<b>818</b>	<b>13.375</b>

## 2-7

## Promedio anual y distribución de contratos (según modalidad), por sexo, edad y clasificación profesional

España	2022							2023						
	Indefinido			Temporal				Indefinido			Temporal			
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	13	13	26	2	2	4	30	9	14	23	1	0	1	24
Personal técnico	80	60	140	46	34	80	220	105	83	188	38	37	75	263
Personal administrativo	12	22	34	10	11	21	55	14	22	36	6	10	16	52
Personal operario	122	6	128	94	6	100	228	161	6	167	89	3	92	259
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>101</b>	<b>329</b>	<b>152</b>	<b>53</b>	<b>205</b>	<b>534</b>	<b>290</b>	<b>125</b>	<b>415</b>	<b>134</b>	<b>50</b>	<b>184</b>	<b>599</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	109	62	171	0	0	0	171	100	57	157	0	0	0	157
Mandos	775	445	1.220	16	8	24	1.244	765	434	1.199	11	6	17	1.216
Personal técnico	574	527	1.101	40	45	85	1.186	602	546	1.148	23	26	49	1.197
Personal administrativo	233	725	958	24	68	92	1.050	231	694	925	15	51	66	991
Personal operario	2.728	56	2.784	320	16	336	3.120	2.874	62	2.936	262	14	276	3.212
<b>Total</b>	<b>4.419</b>	<b>1.815</b>	<b>6.234</b>	<b>400</b>	<b>137</b>	<b>537</b>	<b>6.771</b>	<b>4.572</b>	<b>1.793</b>	<b>6.365</b>	<b>311</b>	<b>97</b>	<b>408</b>	<b>6.773</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
Dirección	108	24	132	0	0	0	132	105	25	130	0	0	0	130
Mandos	628	114	742	11	0	11	753	652	132	784	11	0	11	795
Personal técnico	215	116	331	6	1	7	338	230	140	370	4	3	7	377
Personal administrativo	221	389	610	8	10	18	628	243	440	683	6	9	15	698
Personal operario	1.654	29	1.683	94	1	95	1.778	1.781	34	1.815	94	3	97	1.912
<b>Total</b>	<b>2.826</b>	<b>672</b>	<b>3.498</b>	<b>119</b>	<b>12</b>	<b>131</b>	<b>3.629</b>	<b>3.011</b>	<b>771</b>	<b>3.782</b>	<b>115</b>	<b>15</b>	<b>130</b>	<b>3.912</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.473</b>	<b>2.588</b>	<b>10.061</b>	<b>671</b>	<b>202</b>	<b>873</b>	<b>10.934</b>	<b>7.873</b>	<b>2.689</b>	<b>10.562</b>	<b>560</b>	<b>162</b>	<b>722</b>	<b>11.284</b>

## 2-7

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

España-Grupo Aguas Andinas	2022							2023						
	Tiempo completo			Tiempo parcial				Tiempo completo			Tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1
Mandos	16	14	30	0	1	1	31	11	14	25	0	0	0	25
Personal técnico	208	147	355	4	5	9	364	239	165	404	5	5	10	414
Personal administrativo	23	35	58	0	2	2	60	21	34	55	0	2	2	57
Personal operario	294	14	308	4	0	4	312	331	12	343	3	0	3	346
<b>Total</b>	<b>542</b>	<b>210</b>	<b>752</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>768</b>	<b>603</b>	<b>225</b>	<b>828</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>843</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
Dirección	136	71	207	5	2	7	214	128	65	193	5	2	7	200
Mandos	851	467	1.318	5	9	14	1.332	833	449	1.282	4	12	16	1.298
Personal técnico	1.130	811	1.941	7	12	19	1.960	1.196	832	2.028	6	8	14	2.042
Personal administrativo	260	760	1.020	7	51	58	1.078	255	721	976	6	42	48	1.024
Personal operario	3.387	71	3.458	16	5	21	3.479	3.502	75	3.577	15	6	21	3.598
<b>Total</b>	<b>5.764</b>	<b>2.180</b>	<b>7.944</b>	<b>40</b>	<b>79</b>	<b>119</b>	<b>8.063</b>	<b>5.914</b>	<b>2.142</b>	<b>8.056</b>	<b>36</b>	<b>70</b>	<b>106</b>	<b>8.162</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
Dirección	128	29	157	4	0	4	161	124	30	154	4	0	4	158
Mandos	664	119	783	8	0	8	791	682	138	820	11	0	11	831
Personal técnico	399	160	559	3	1	4	563	423	188	611	2	2	4	615
Personal administrativo	237	381	618	7	29	36	654	256	431	687	7	30	37	724
Personal operario	1.836	19	1.855	40	11	51	1.906	1.965	97	1.991	40	11	51	2.042
<b>Total</b>	<b>3.264</b>	<b>708</b>	<b>3.972</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>103</b>	<b>4.075</b>	<b>3.450</b>	<b>813</b>	<b>4.263</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>107</b>	<b>4.370</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.570</b>	<b>3.098</b>	<b>12.668</b>	<b>110</b>	<b>128</b>	<b>238</b>	<b>12.906</b>	<b>9.967</b>	<b>3.180</b>	<b>13.147</b>	<b>108</b>	<b>120</b>	<b>228</b>	<b>13.375</b>

## 2-7

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

España	2022							2023						
	Tiempo completo			Tiempo parcial				Tiempo completo			Tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	TOTAL
<b>Menores de 30 años</b>														
Dirección	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	52	0	2	3	55	20	30	50	0	2	2	52
Personal operario	212	12	224	4	0	4	228	247	9	256	3	0	3	259
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>146</b>	<b>517</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>534</b>	<b>416</b>	<b>168</b>	<b>584</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>599</b>
<b>Entre 30 y 50 años</b>														
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
<b>Total</b>	<b>4.779</b>	<b>1.873</b>	<b>6.652</b>	<b>40</b>	<b>79</b>	<b>119</b>	<b>6.771</b>	<b>4.847</b>	<b>1.820</b>	<b>6.667</b>	<b>36</b>	<b>70</b>	<b>106</b>	<b>6.773</b>
<b>Mayores de 50 años</b>														
Dirección	104	24	127	4	0	5	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
<b>Total</b>	<b>2.883</b>	<b>643</b>	<b>3.526</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>103</b>	<b>3.629</b>	<b>3.062</b>	<b>743</b>	<b>3.805</b>	<b>64</b>	<b>43</b>	<b>107</b>	<b>3.912</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.034</b>	<b>2.662</b>	<b>10.696</b>	<b>110</b>	<b>128</b>	<b>238</b>	<b>10.934</b>	<b>8.325</b>	<b>2.731</b>	<b>11.056</b>	<b>108</b>	<b>120</b>	<b>228</b>	<b>11.284</b>

# Brecha salarial

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

Los principios de Agbar 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 de Agbar 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.

Agbar en España cuenta con una plantilla mayoritariamente masculina, donde los hombres representan el 74% del total, situación provocada por el tipo de actividad y común en sectores como el de la gestión del agua, construcción, energía o manufacturas. El 48% de la plantilla de Agbar en España ocupa posiciones de personal operario y, de este colectivo, más 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 la disminución de la segregación horizontal de Agbar en España.

Por lo que respecta al 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	2022				2023				
	Franja de edad	Salario medio hombres <sup>1</sup>	Salario medio mujeres <sup>1</sup>	Salario medio general	Brecha salarial <sup>2</sup>	Salario medio hombres <sup>1</sup>	Salario medio mujeres <sup>1</sup>	Salario medio general	Brecha salarial <sup>2</sup>
	Menor de 30 años	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	44.618	43.143	44.618	3,3%	45.362	44.335	45.145	2,3%
	<b>Total</b>	<b>39.722</b>	<b>38.995</b>	<b>39.537</b>	<b>1,8%</b>	<b>40.929</b>	<b>40.288</b>	<b>40.764</b>	<b>1,6%</b>

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

2. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres.

### Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros)

España	2022		2023	
	Clasificación profesional	Salario medio total <sup>1</sup>	Salario medio total <sup>1</sup>	Salario medio total <sup>1</sup>
	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	
	<b>Total</b>	<b>39.541</b>	<b>40.764</b>	

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

## Formación

### Horas de formación por categoría y sexo

España - Grupo Aguas Andinas	2022					2023				
	Hombres		Mujeres			Hombres		Mujeres		
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	Total	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	Total
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	8	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
<b>Total</b>	<b>228.752</b>	<b>23</b>	<b>112.887</b>	<b>35</b>	<b>341.639</b>	<b>247.951</b>	<b>11</b>	<b>112.139</b>	<b>17</b>	<b>360.090</b>

España	2022					2023				
	Hombres		Mujeres			Hombres		Mujeres		
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	Total	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona	Total
Dirección	15.127	69	5.119	60	20.246	9.023	44	4.299	52	13.322
Mandos	35.768	25	32.866	56	68.634	30.714	21	27.299	47	58.013
Personal técnico	42.769	45	26.433	34	69.202	56.327	56	28.775	34	85.102
Personal administrativo	6.074	12	18.398	15	24.472	7.973	15	20.590	17	28.563
Personal operario	66.477	13	1.129	10	67.606	75.496	14	2.267	18	77.763
<b>Total</b>	<b>166.215</b>	<b>20</b>	<b>83.945</b>	<b>30</b>	<b>250.160</b>	<b>179.534</b>	<b>21</b>	<b>83.230</b>	<b>29</b>	<b>262.764</b>

En 2023, el fin de las restricciones derivadas de la situación de pandemia ha hecho que tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas se hayan incrementado las horas de formación respecto al 2022. También hay que destacar:

- El incremento del presupuesto efectivo de formación, gracias al crédito de bonificación recuperado (FUNDIAE), con un incremento del gasto bruto de formación del 16,6%.
- 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, asignando durante el 2023 más de 12 píldoras *online*.
- Ha continuado la campaña de captación de las formaciones internas realizadas, lo que ha per-

mitido el registro de las mismas y cómputo de horas (procedimiento de comunicación de formación interna).

- El lanzamiento de tres ediciones de formaciones para operarios *online* ha permitido aumentar las horas en formación al personal operario en un 15%.
- 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 del 89% en 2022 al 106% en 2023.



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

# Entornos seguros y saludables

2-26

Los datos de seguridad y salud laboral (SSL) reportados incluyen todas las sociedades pertenecientes a Agbar y gestionadas dentro del ámbito nacional y, adicionalmente, un número reducido de UTE en las que también se gestiona la SSL desde la compañía.

## Salud y seguridad en el trabajo

[403-1](#); [403-2](#); [403-3](#); [403-4](#); [403-7](#); [403-9](#); [403-10](#)

### Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

En el Plan de Prevención de cada empresa se incluyen todas las actividades/lugares de trabajo/trabajadores. En los certificados de los sistemas de gestión (SG) de SSL, implantados según la norma ISO 45001, se incluyen las actividades y lugares de trabajo cubiertas.

En relación con las empresas contratadas: el cumplimiento

legal en Agbar, en particular en lo que se refiere al art 24 de la Ley de PRL, relativo a la CAE, obliga a exigirles a las contratadas el cumplimiento legal en materia de SSL.

### Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

En el procedimiento de control de no conformidades y acciones correctivas se recoge la metodología para la comunicación de riesgos mediante un formulario. La política de SSL establece la mejora continua en esta materia, basada, entre otros, en la participación de todas las partes. Asimismo, establece la implantación progresiva de la Cultura Justa, basada en un enfoque positivo de la SSL para incentivar el escalado espontáneo de eventos.

Además, se realizan charlas periódicas sobre distintos temas de SSL, en las que se promueve la participación y la comunicación de riesgos.

Para proteger al trabajador/a, además de la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los téc-

nicos de PRL, se disponen de los siguientes mecanismos: delegados de PRL, Comités de SSL y la oficina de Atención al Empleado (es.adm.int.odae-of-at-empleado.int.groups@veolia.com), canal personalizado de atención al empleado/a para compartir sugerencias, inquietudes, dudas o necesidades profesionales. Por último, en caso de riesgo grave e inminente, la propia Ley de PRL ampara la paralización de la actividad laboral en esa circunstancia (art 21).

Se dispone de las figuras del delegado/a de PRL, del Comité de SSL y de la oficina de Atención al Empleado. También se puede realizar la comunicación de la situación de riesgo a los mandos inmediatos superiores y a los técnicos de PRL.

Como resultado de la detección y evaluación de los riesgos laborales se determina qué medidas preventivas deben aplicarse.

### Lesiones por accidente laboral

Se dispone de procedimientos e instrucciones en relación con la evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva. También se realizan periódicamente visitas de seguridad,

se cumplimentan y gestionan comunicados de riesgos, se realizan simulacros de emergencias, etc.

En 2023 se han producido tres accidentes mortales en Agbar 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. Por otra parte, en cuanto a la clasificación de accidentes graves, no se produjeron en 2023.

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

### Servicios de salud en el trabajo

Mayoritariamente se contrata la especialidad de vigilancia de la salud de los trabajadores/as con servicios de prevención ajenos (SPA). Se trata de una obligación legal. Los informes individuales cuentan con recomendaciones de salud por parte del SPA.

En las auditorías internas y externas se realiza un muestreo del cumplimiento de la vigilancia de la salud. Las empresas contratistas tienen la misma obligación legal. Mediante el aplicativo Coordinaqua, desde las empresas de Agbar se solicita esta información, entre otras, a las empresas contratistas y proveedoras.

## Participación de la plantilla, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

En Agbar se establecen distintas vías de participación y consulta de los trabajadores/as:

- Comités de Seguridad y Salud Laborales donde participan los delegados de PRL
- Charlas periódicas de SSL
- Difusión de información y contenidos de SSL: noticias, buenas prácticas (BP), incidentes con alto potencial de gravedad (HIPO), alertas de seguridad (AS), política de SSL, etc., a través del buzón de SSL, Gesdocal, los paneles de SSL, etc.

Con las empresas contratistas principales se realizan reuniones de coordinación donde se les implica en la aplicación del SG de SSL en las instalaciones, promoviendo la participación de las mismas.

## Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad del personal directamente vinculado con las relaciones comerciales

Agbar cuenta con una política de SSL a disposición de toda la organización, mediante el aplicativo Gesdocal, los paneles de SSL, *tablets* de acceso público en centros de trabajo, etc., así como de sus proveedores, mediante el Portal de Proveedores, apartado Supplier Box. Asimismo, difunde las Reglas que Salvan (RQS) a toda la organización y a sus proveedores. Además, como parte del cumplimiento legal de la CAE, mediante el aplicativo Coordinaqua y las reuniones de coordinación, pone a disposición de sus contratistas información de SSL de la organización.

## Enfermedades profesionales

En 2023 no se pueden aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales, ya que el bajo volumen de casos, solo dos EP en una plantilla numerosa, hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, cosa que no permite la Ley de protección de datos personales (LOPD).

En cuanto a la información referente a EP de personal no em-

pleado, en 2023 se ha solicitado trimestralmente, y el dato final a cierre de año ha sido de 0 EP.

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

En España, en lo relativo a la consulta y participación del personal, las empresas de más de 50 trabajadores/as cuentan con un Comité de Seguridad y Salud, formado en igual número por delegados/as de prevención y por representantes de la empresa. En el seno de dicho comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental en las actas del Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concer-

tado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención, así como la organización de la formación en materia preventiva.

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

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

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

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

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

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

Los convenios colectivos de aplicación en las empresas de Agbar 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 de Agbar 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.

La legislación chilena 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.

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.

[403-8](#); [403-9](#); [403-10](#)

## Datos significativos sobre seguridad y salud

España	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	129	6	135	166	5	171
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	9,61	1,33	7,52	11,85	1,08	9,18
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,49	0,20	0,42	0,57	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 <sup>3</sup>	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves <sup>4</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Índice de gravedad por accidentes graves <sup>5</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Número de enfermedades profesionales <sup>6</sup>	3	0	3	1	1	2

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

[403-8](#)

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

España	2022				2023			
	Internas		Externas		Internas		Externas	
	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>	Reglamentario	Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) <sup>1</sup>
Personas	11.669 <sup>2</sup>	11.181	26.247	25.908 (98,71%)	12.070 <sup>2</sup>	11.271	27.522	27.155 (98,67%)

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

## 2-8; 403-5; 403-9

### Datos significativos sobre empleados externos ubicados en nuestras instalaciones

España	2022	2023
Horas trabajadas	2.426.268	2.420.929
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i> )	43	42
Días perdidos	953	2508
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	17,72	17,35
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,39	1,04
Accidentes de trabajo mortales	0	0
Accidentes de trabajo graves	0	0
Días perdidos - 1 accidente de trabajo grave	0	0
Índice de frecuencia <sup>1</sup> - 1 accidente de trabajo grave	0	0
Índice de gravedad <sup>2</sup> - 1 accidente de trabajo grave	0	0

1. Índice de frecuencia = (número de accidentes laborales con baja/ total de horas trabajadas) x 1.000.000.

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

## 403-5

### Formación en materia de seguridad y salud laboral

España	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación			71.454			108.805
Plantilla formada	5.623	2.293	7.916	8.247	3.453	11.700

# 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 de Agbar 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 de Agbar en España se observa que durante 2023 se mantiene estable con respecto al 2022.

En las sociedades de Agbar 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 de Agbar 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, como consecuencia de 23 accidentes laborales. En comparación con 2022 se ha producido un aumento de casos, con tres accidentes más y 209 días perdidos más que en 2022.

## Horas de absentismo

España	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horario técnico de trabajo <sup>1</sup>	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 <sup>2</sup>	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.

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

# Sociedades

2-1; 2-2

## Relación de sociedades que forman Agbar en España

### 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.

Anaigua, Companyia d'Aigües de l'Alt Penedès i l'Anoia, S.A., Societat Unipersonal

Aquae Business Software, S.A.U.

Aquae 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.

Aquara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.

Aquarbe, S.A.U.

Aquatec, Proyectos para el Sector del Agua, S.A.U.

Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U.

Asturagua, Servicio Integral del Ciclo del Agua, S.A.U.

Canaragua Concesiones, S.A.U.

Canaragua Medioambiente, S.A.U.

Canat Recursos, S.A.

Cassa Aigües i Depuració, S.L.U.

Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada

Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.

CETAqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada

Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.

Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.

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.

Labagua, 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  
 Consorcio LAC  
 Consorcio Río Mala  
 Consorcio Stal Rimac  
 Consorcio Supervisor Pachacutec

## Detalle de sociedades integradas aplicando el método de la participación

### España

AgriWater, S.L.U.  
 Aguas de Benahavís, S.A.  
 Aguas de Cieza, S.A.  
 Aguas de Jumilla, S.A.  
 Aguas de Lorca, S.A.  
 Aguas de Montilla, S.A.  
 Aguas de Puertollano, S.L.  
 Aguas de Telde, Gestión Integral del Servicio, S.A.  
 Aguas Municipalizadas de Alicante Empresa Mixta S.L. (AMAEM)  
 Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)  
 Aigües Colomenques, S.L.  
 Aigües de Cullera, S.A.

Aigües de Segarra-Garrigues, S.A.  
 Aigües d'Osona, S.A.  
 Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.  
 Aigües Municipals de Paterna, S.A.  
 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.  
 Sermubenièl, 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.

# Temas considerados en el Análisis de Doble Materialidad

2-24; 2-25; 3-2

A partir del proceso de identificación de temas se han definido los siguientes 18 temas potencialmente materiales para Agbar.

## Gobernanza

Buen gobierno y gestión de riesgos

Ética empresarial

Tecnología e innovación

Gestión y protección de datos

Construcción de alianzas y comunicación con grupos de interés

Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio

Cadena de suministro responsable

## Social

Satisfacción de los usuarios

Garantía de acceso al agua

Acción social

Diversidad, equidad e inclusión

Bienestar, conciliación y condiciones laborales

## Medio ambiente

Biodiversidad y ecosistemas

Energía y mitigación del cambio climático

Adaptación al cambio climático

Economía circular, uso eficiente de los recursos y su abastecimiento

Contaminación del agua y el medio

Gestión del ciclo integral del agua

# Lista de los temas materiales

## Cobertura

[2-24](#); [2-25](#); [3-1](#); [3-2](#)

El listado siguiente incluye únicamente los temas prioritarios resultantes (los que finalmente han sido seleccionados).

ID	Tema material	Categoría	Contenidos GRI	Dónde ocurre el impacto*
2	Colaboración público-privada	Gobernanza	3-3	D y F
7	Innovación y uso de tecnologías inteligentes	Gobernanza		D y F
15	Calidad del servicio	Social	3-3; 418-1	D y F
6	Digitalización	Gobernanza	3-3	D y F
38	Reutilización del agua	Medio ambiente	3-3; 303-3; 303-5	D y F
10	Interacción con los grupos de interés	Gobernanza	3-3; 2-29	D y F
11	Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	Gobernanza	3-3	D
28	Seguridad y salud	Social	3-3; 403-1 a 403-10	D
25	Compensación y prestaciones a los empleados	Social	3-3; 401-1	D
34	Adaptación a la escasez hídrica	Medio ambiente	3-3; 303-1	D y F
36	Gestión responsable de los recursos	Medio ambiente	3-3; 303-2; 303-4	D y F
16	Calidad organoléptica del agua	Social	3-3; 416-2	D y F
41	Calidad del agua tratada	Social	3-3	D y F
12	Gestión responsable de las compras	Social	3-3; 414-1	D y F

\* D = Dentro de la organización, F = Fuera de la organización, D y F = Dentro y fuera de la organización.

# Matriz de materialidad

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

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

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

La metodología utilizada en el análisis de doble materialidad permite observar qué temas son más 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.

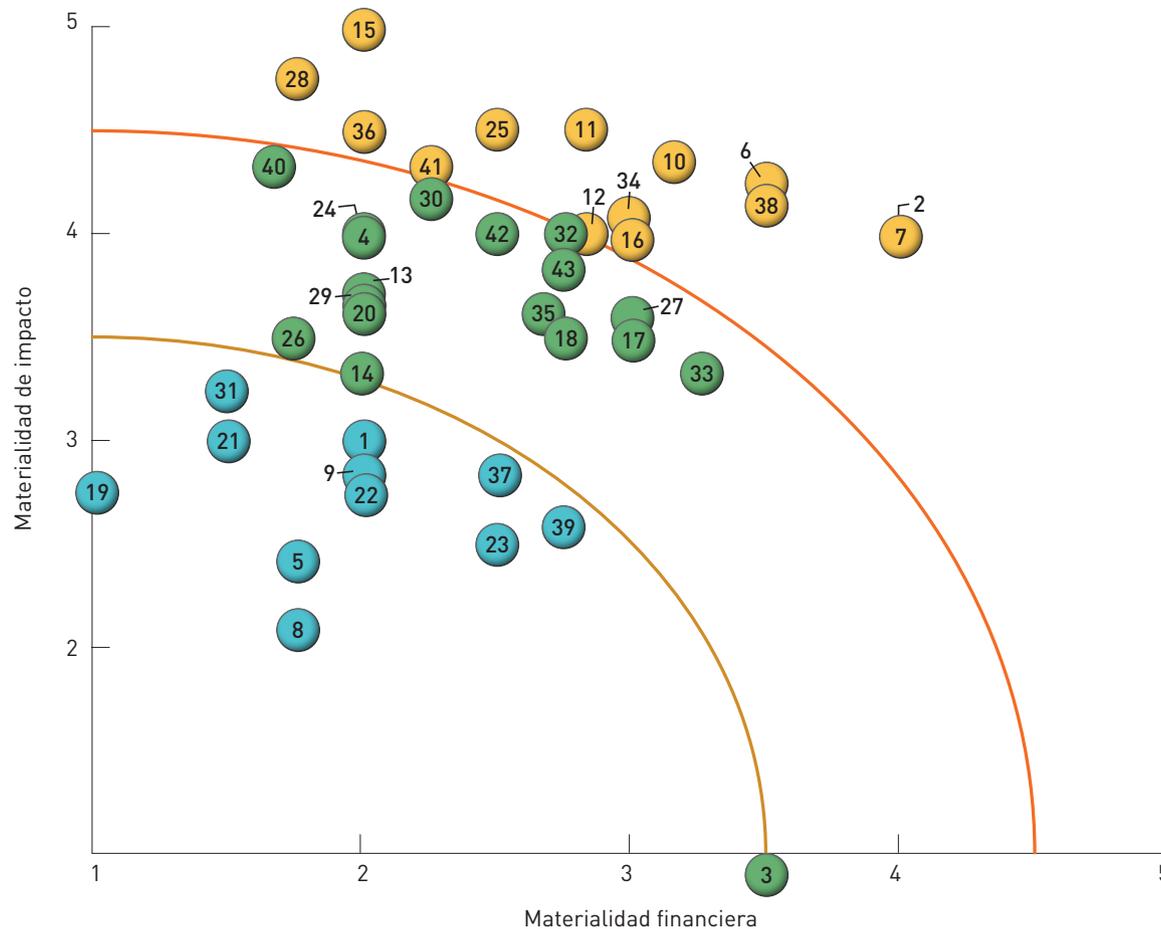
El análisis de doble materialidad realizado ha permitido obtener las siguientes matrices en Agbar y en el Grupo Aguas Andinas, cada una de ellas contextualizada a su idiosincrasia local.

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



# Matriz de materialidad (España)

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



La matriz permite identificar qué temas son materiales desde ambas perspectivas o una de ellas.

→ El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.

→ El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.

Para diferenciar visualmente los temas en la matriz, se han graficado dos segmentos de distinto radio.

- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia externa.
- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia interna, pero menor al de la externa.
- Temas cuya distancia es inferior al radio de la circunferencia interna.

# Temas materiales según nivel de relevancia

2-24; 2-25; 3-1

Alta	Media-alta	Media
2 Colaboración público-privada	32 Eficiencia energética	37 Valorización de los lodos y otros residuos
7 Innovación y uso de tecnologías inteligentes	30 Emisiones de gases de efecto invernadero	39 Contaminación del agua
15 Calidad del servicio	40 Gestión de los vertidos de agua no depurada	31 Captura de CO <sub>2</sub> y compensación de la huella de carbono
6 Digitalización	42 Gestión de los acuíferos	1 Diversidad de los órganos directivos
38 Reutilización del agua	43 Eficiencia en las redes de distribución del agua y ecodiseño	23 Accesibilidad de personas con discapacidad
10 Interacción con los grupos de interés	27 Diálogo y relación con los empleados	9 Ciberseguridad
11 Integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio	33 Inversión y generación de energía renovable	21 Igualdad de género
28 Seguridad y salud	17 Atención al cliente	22 Diversidad
25 Compensación y prestaciones a los empleados	4 Transparencia	19 Desarrollo de la comunidad local
34 Adaptación a la escasez hídrica	24 Formación y desarrollo de los empleados	5 Ética y <i>compliance</i>
36 Gestión responsable de los recursos	35 Adaptación a fenómenos climáticos extremos y subida del nivel del mar	
16 Calidad organoléptica del agua	18 Garantía del suministro del servicio de agua a los usuarios en situación de vulnerabilidad	
41 Calidad del agua tratada	13 Evaluación de los proveedores en base a criterios ESG	
12 Gestión responsable de las compras	29 Biodiversidad y ecosistemas	
	20 Concienciación y sensibilización sobre el uso sostenible del agua	
	26 Medidas de conciliación a empleados y flexibilidad laboral	
	14 Claridad de las tarifas	
	3 Gestión de los riesgos financieros y no financieros	

# Informe de revisión

2-5



Building a better working world

Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sarrià Fórum  
Avenida Sarrià, 102-106  
08017 Barcelona

Tel: 933 663 700  
Fax: 934 053 784  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DE LA MEMORIA AGBAR 2023

A la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de AGBAR, S.L.U.:

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de AGBAR, S.L.U. (en adelante, Agbar), la revisión de la información de sostenibilidad de España contenida en la MEMORIA AGBAR 2023 adjunta (en adelante la Memoria) de Grupo Agbar (el Grupo) y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe". Dicha Memoria ha sido elaborada de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.

El perímetro considerado por Grupo Agbar para la elaboración de la Memoria está definido en "Alcance de la información" del apartado "Perfil del Informe", habiendo sido revisada por EY únicamente la información de sostenibilidad relativa a las sociedades en España consolidadas tanto por el método de integración global como el de puesta en equivalencia.

La preparación de la Memoria adjunta, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad de Agbar, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ▶ La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad, así como a las diversas áreas del Grupo que han participado en la elaboración de la Memoria adjunta, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global del Grupo Agbar.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en la Memoria adjunta.

Domicilio Social: Calle de Ramundo Fernández Villaverde, 65, 28003 Madrid - inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 9.364 general, B.130 de la sección 3ª del Libro de Sociedades, folio 48, hoja nº 87.690-1, inscripción 1ª, C.I.F. B 78970506.  
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Grupo Agbar para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de relación en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los Estándares GRI.
- ▶ Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe" y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en la Memoria ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad referente a España contenida en la Memoria adjunta y en el "Índice de contenidos GRI" que figura en el capítulo "Sobre nuestro informe", con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

**Nuestra Independencia y gestión de la calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.



**Conclusiones**

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos referentes a España incluidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria adjunta no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Agbar de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.



ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 2024/10144  
IMPORTE COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

26 de septiembre de 2024



© **Agbar, 2024**

Dirección de Desarrollo Sostenible y Equidad

Coordinación: Global Strategy Office

Edición: Verba Volant Comunicació, SL

Diseño gráfico e infografía: Carlos Ortega

Fotografías: Xavi Gómez, GeoJango Maps (pág. 114), Ruben Dario Aguirre (pág. 219), archivo fotográfico DSE y fondos corporativos.

