

Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio anual 2024

Agbar, S.L.U. y sociedades participadas que
forman parte del Grupo Agbar



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
1. INFORMACIÓN GENERAL	4
1.1. Modelo de negocio	4
1.2. Principales factores y tendencias	8
1.3. Objetivos y estrategias de la organización	10
1.4. Estrategia de riesgos	13
1.5. Perfil de la información no financiera	19
2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL	24
2.1. Derechos humanos	29
2.2. Anticorrupción	34
3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL	36
3.1. Empleo	39
3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia	52
3.3. Salud y seguridad	57
3.4. Relaciones sociales	67
3.5. Formación	69
3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad	72
4. CAPITAL NATURAL	81
4.1. Gestión ambiental	84
4.2. Uso sostenible de los recursos	90
4.3. Economía circular y regenerativa	96
4.4. Cambio climático y contaminación	102
4.5. Protección de la biodiversidad	111
5. SOCIEDAD	123
5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	125
5.2. Subcontratación y proveedores	129
5.3. Clientes	140
5.4. Información financiera	146
ANEXO I. RELACIÓN DE SOCIEDADES QUE FORMAN EL GRUPO AGBAR CONSOLIDADO	147
ANEXO II. ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018 DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD	154

INTRODUCCIÓN

El presente **Estado de Información No Financiera (EINF) Consolidado** forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2024 del Grupo Agbar (en adelante, Grupo Agbar, Agbar o el Grupo). Con el presente EINF se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración, llevada a cabo por la Global Strategy Office del Grupo en España, se han considerado las directrices sobre la presentación de Informes No Financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01), derivadas de la Directiva 2014/95/UE, y lo que establecen los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) (opción GRI seleccionados). Adicionalmente a este EINF y para dar cuenta del desempeño de la compañía respecto de los avances de su plan estratégico y sus compromisos con la gestión ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG) durante 2024, podrá ser consultada la memoria corporativa que describe la actividad de la entidad.

En línea con la Ley 11/2018, el presente EINF facilita información sobre cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal que son relevantes para el Grupo en la ejecución de sus actividades y en aquellas geografías en las que se concentra su negocio, siguiendo los criterios de materialidad, relevancia, comparabilidad y fiabilidad. El Grupo tiene actividad en España, Chile, México, Paraguay, Colombia, Perú y Panamá. El alcance de la información no financiera reportada se ciñe a las empresas del Grupo ubicadas en España y a la mayor parte de las ubicadas en Chile (Grupo Aguas Andinas). La actividad del Grupo en estas ubicaciones supone el 97% del importe neto de la cifra de negocio y agrupa al 85% de la plantilla media consolidada.

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

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

En la actualidad, Agbar cuenta con **158 años de experiencia** y **14.136 profesionales en plantilla**, y apuesta por la transformación digital en la gestión del agua y el medio ambiente. Con unas **900 instalaciones industriales** y con unas **21,5 millones de personas servidas en abastecimiento en España y Chile**, Agbar es uno de los principales referentes del sector.

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

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

Con el objetivo de mostrar la evolución de los datos, el presente EINF incluye también la información cuantitativa del año 2023 que se incluyó en el EINF 2023. En 2024 se han consolidado los datos de España y Chile cuando por criterios y contexto era viable presentarlo de este modo.

En la selección de contenidos y elaboración de este informe se han tenido en cuenta los resultados del análisis de doble materialidad realizado en 2022 y revisado internamente en 2023 y 2024 en España (ver apartado "Materialidad"). El análisis de materialidad del Grupo Aguas Andinas ha sido realizado durante el 2023. De esta manera, en este EINF se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia que tienen para la compañía las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para realizar el seguimiento y evaluación.

En el presente informe, el tipo de cambio utilizado es el siguiente: para los datos correspondientes al 2024, 1.021,44 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio); para los datos de 2023, 908,75 pesos chilenos equivalen a 1 euro (tipo de cambio medio). Para los datos de 2021 y 2022, el tipo de cambio medio utilizado equivalente a 1 euro fue de 895,34 y 917,29 pesos chilenos, respectivamente.

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

La actividad del Grupo Aguas Andinas incluye las siguientes sociedades:

Aguas Andinas, S.A.
Aguas Cordillera, S.A.
Aguas Manquehue, S.A.
Análisis Ambientales, S.A.
Biogenera, S.A.*
Eco-Riles, S.A.
Hidrogística, S.A

* Con fecha 29 de febrero de 2024, la empresa Aguas del Maipo S.A. realizó cambio de razón social a Biogenera S.A.

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

La actividad del Grupo Agbar ha estado siempre vinculada a las grandes transformaciones de la sociedad liderando importantes cambios sociales del siglo XIX, como la higiene pública, y del siglo XX, como el desarrollo urbano, la reutilización del agua y, en los últimos años, la adaptación al cambio climático.

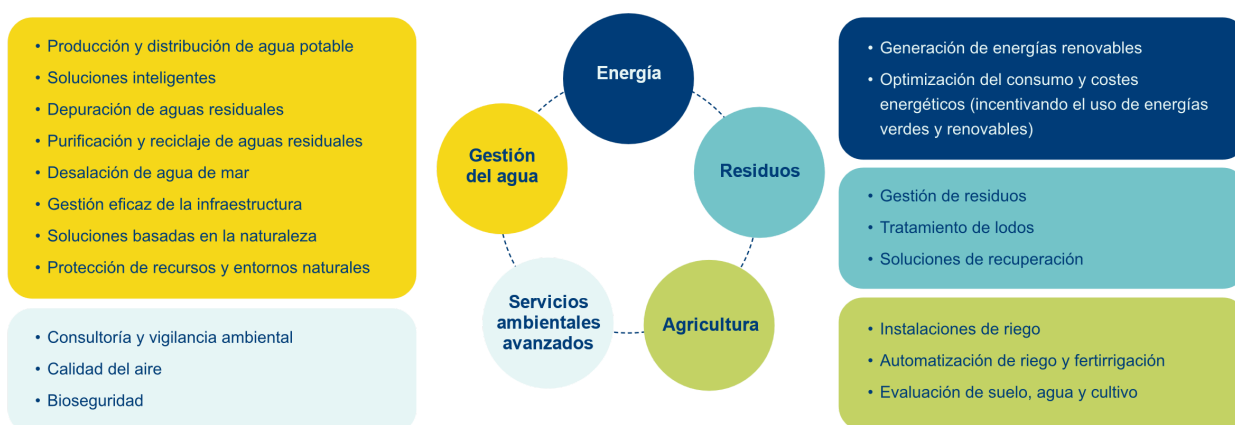
El Grupo Agbar integra soluciones y servicios personalizados e innovadores, orientados a la transición ecológica justa y digital, para mejorar su entorno y el de sus clientes, contribuyendo asimismo a la preservación del recurso agua y el medio ambiente, así como a la adaptación a nuevos escenarios climáticos.

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

Con el objetivo de impulsar proyectos que mejoren la calidad ecológica de los ecosistemas naturales, el Grupo en España ha creado una alianza con la entidad Act4Water, creadora de un estándar que hace posible un mercado voluntario de compensación de huella hídrica, con unas reglas claras y transparentes, auditadas por terceras partes independientes.

1.1. Modelo de negocio

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



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

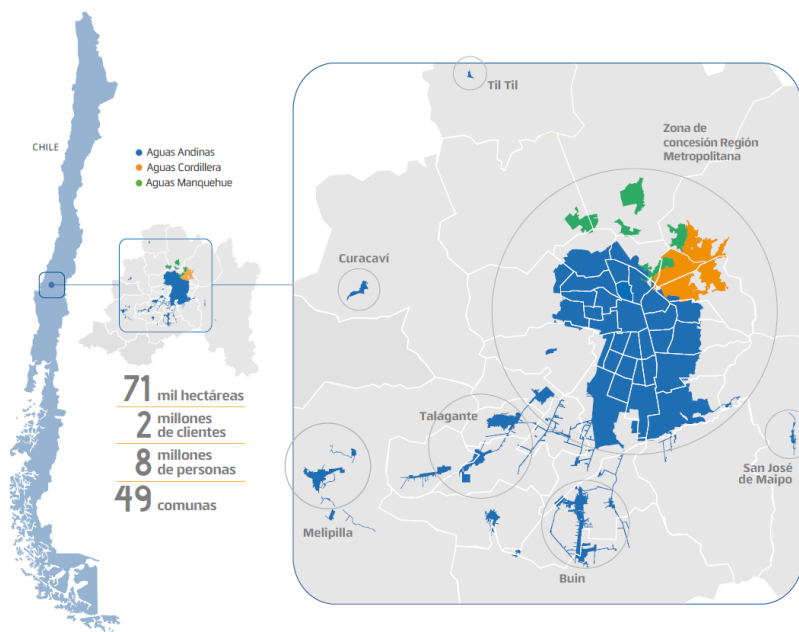
El Grupo en España aglutina empresas dedicadas al ciclo integral del agua y al medio ambiente, con cercanía al territorio y a la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de las personas.



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

La actividad de reciclaje y valorización de residuos del Grupo en España representa un 1,7% del total del importe neto de la cifra de negocio consolidada. A pesar de que en términos económicos es todavía poco significativa, al cierre de 2024 tiene una importante perspectiva de crecimiento. Esta actividad se basa en la oferta de un amplio portafolio de soluciones que permiten convertir los residuos en nuevos recursos, de conformidad con las regulaciones y contribuir a la implementación de una economía circular y regenerativa, así como a la mitigación del cambio climático debido a su contribución a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Esta actividad se desarrolla principalmente en Madrid, Cantabria y Cataluña.

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



* Actividad regulada: llevada a cabo por las empresas que brindan los servicios de producción y distribución de agua potable en áreas concesionadas, además de recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.

** Actividad no regulada: llevada a cabo por las empresas que realizan actividades complementarias al negocio sanitario.

Organización del Grupo

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

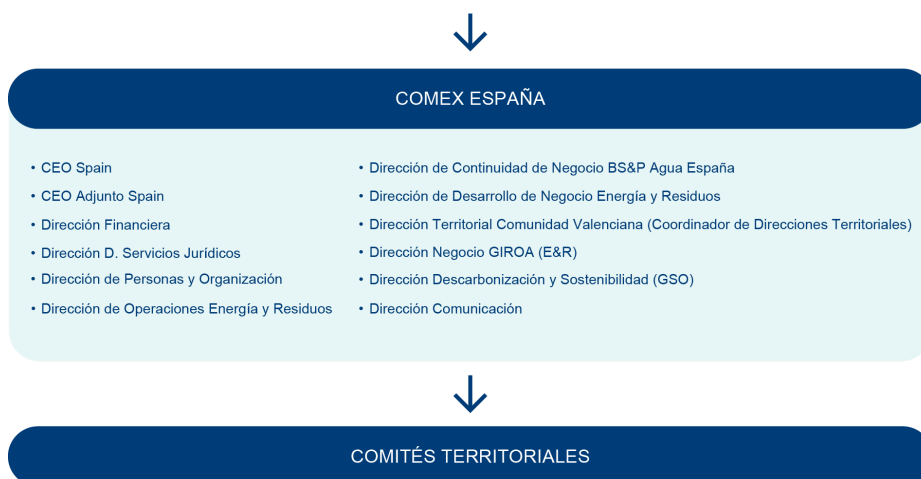


Asimismo el Grupo impulsa, a través de la Dirección de Descarbonización y Sostenibilidad (GSO) - (Comité de Sustentabilidad en Aguas Andinas) -, la definición y liderazgo de los objetivos en materia de desarrollo sostenible y los compromisos del Pacto Social, así como la supervisión de su cumplimiento. Desde esta Dirección se lidera el despliegue de la estrategia y acciones definidas en todas las geografías que conforman Agbar, representadas por la red de Descarbonización y Sostenibilidad de los distintos ámbitos geográficos y de actividad.

ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN



MODELO DE GOBERNANZA



1.2. Principales factores y tendencias

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

La crisis climática se acrecienta, y en 2024 ya se han sobrepasado 6 de los 9 límites planetarios, a la vez que el Día de Sobregiro de los recursos planetarios sigue cada año teniendo una fecha más temprana, y se habla ya de la sexta extinción masiva de especies, provocada por causas antropogénicas. Esto evidencia que las estrategias de sostenibilidad globales, marcadas por el acuerdo de París de 2015, o los conceptos de neutralidad climática o de minimización de impactos negativos no están siendo suficientes para frenar estas crisis.

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

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

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

Los 10 riesgos más severos a nivel global



Categorías:

● Económico
 ● Medioambiental
 ● Geopolítico
 ● Social
 ● Tecnológico

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

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

Los criterios ESG

En un contexto global de creciente conciencia ecológica y necesidad de acción efectiva para proteger el medio ambiente, las empresas e industrias enfrentan la demanda de soluciones probadas y replicables que reduzcan la huella de carbono y aborden los impactos del cambio climático. Esto es especialmente relevante en sectores clave como el suministro de agua y la salud, donde Agbar aporta su experiencia y capacidad de innovación.

Las crisis actuales, con consecuencias y alcances cada vez más globales, han puesto de manifiesto la interconexión entre los criterios ESG (Environmental, Social, Governance) y otros riesgos empresariales, lo que hace imprescindible el desarrollo de estrategias integradas. Estas estrategias permiten no solo la identificación y gestión de los riesgos, sino también la anticipación a nuevas oportunidades que faciliten una transición ecológica y justa.

En este sentido, los cambios regulatorios en materia de sostenibilidad están definiendo el marco de actuación empresarial y marcando la estrategia de la Unión Europea hacia una economía baja en carbono. Entre ellos destacan:

- **La taxonomía ambiental**, que establece seis objetivos ambientales y aclara que una actividad puede considerarse ambientalmente sostenible si contribuye a cualquiera de esos objetivos sin dañar significativamente a ninguno de los otros.
- **La Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD)** que tiene como objetivo aumentar la transparencia y garantizar la comparabilidad de los informes de sostenibilidad de las empresas.
- **La Directiva sobre Debida Diligencia empresarial**, que establece la responsabilidad de las empresas en identificar, prevenir y mitigar aquellos impactos negativos en materia de derechos humanos y el medio ambiente a lo largo de toda la cadena de valor.

En este contexto, Agbar basa su estrategia en su capacidad de regeneración como motor de transformación, estructurándola en términos de ESG:

- **E (Environmental):** aplicación de principios de regeneración inspirados en los ecosistemas naturales, promoviendo una gestión sostenible del agua y la adaptación al cambio climático.
- **S (Social):** respuesta intersectorial a las desigualdades sociales, garantizando acceso equitativo al agua y adaptándose a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- **G (Governance):** implementación de medidas de transparencia y ética empresarial que refuercen la sostenibilidad financiera y la gestión responsable del capital natural y humano.

Además, el Grupo en España está trabajando en la adaptación de su modelo de *reporting* de sostenibilidad a los nuevos requisitos de la CSRD, incorporando un enfoque basado en la doble materialidad. Este proceso permitirá mejorar la identificación de impactos, riesgos y oportunidades, asegurando una mayor alineación con los estándares europeos y consolidando la integración de los criterios ESG en la estrategia corporativa.

1.3. Objetivos y estrategias de la organización

A nivel global, en Veolia, como empresa líder en la transformación ecológica, se implementó el plan estratégico Impact, finalizado en 2023. En 2024 se ha lanzado el nuevo plan estratégico GreenUp 2027, un reto tanto para Agbar como para el resto de las empresas que forman parte de Veolia.

De esta forma se refuerza el compromiso de Agbar como actor clave en la transformación ecológica en el ámbito de la gestión del agua y los servicios medioambientales. Como parte de este enfoque se asume el reto de acelerar la descarbonización, impulsar la regeneración de recursos hídricos y prevenir la contaminación, desarrollando soluciones innovadoras y sostenibles que respondan a las necesidades locales de las ciudades, industrias y comunidades. En estrecha alineación con Veolia, Agbar se posiciona como un motor esencial para liderar la transición ecológica en los territorios donde opera, promoviendo un impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.

En respuesta: impulso a la transformación ecológica y la cohesión social

Agbar, como empresa global comprometida, es hoy una referencia en la gestión del agua y el medio ambiente en España y Latinoamérica, liderando la transformación hacia modelos económicos y sociales más sostenibles y justos. Dentro del grupo Veolia, desempeña un papel clave, aportando su especialización y experiencia en la gestión del agua y los servicios medioambientales. Su impacto local y su contribución al plan estratégico GreenUp 2027 son fundamentales para avanzar en soluciones sostenibles que enfrentan los retos globales de descarbonización y regeneración, priorizando la confianza de las comunidades y la protección de la salud de las personas y del planeta.

Desde Agbar, se aporta conocimiento y experiencia para contribuir de manera tangible a los desafíos planteados en el nuevo plan estratégico GreenUp de Veolia. Además, la entidad actúa como agente de cambio, generando un impacto positivo en los territorios en los que está presente, proporcionando soluciones innovadoras que refuerzan la transformación ecológica y la cohesión social.

En el grupo en España hablar del Valor del Impacto Positivo significa un compromiso profundo con el entorno, lo que no solo genera un retorno tangible, sino que también ayuda a la compañía a posicionarse como líder en la transición hacia un modelo empresarial verdaderamente regenerativo. A través de nuevas inversiones y la reducción de los riesgos asociados al cambio climático, la entidad trabaja incansablemente para restaurar lo perdido y potenciar el bienestar de las comunidades, aportando valor de forma multidireccional. Como parte del grupo Veolia, la responsabilidad vital del Grupo en España es apostar por un futuro sostenible, fundamentado en una cultura que prioriza el doble valor del impacto positivo: no conformarse con minimizar el daño, sino también ser parte activa de la solución.

- **Garantía de salud de las personas a través de la gestión del agua.**

En España, el Grupo asegura el acceso al agua potable y trabaja activamente para regenerar y proteger los recursos hídricos en beneficio de toda la comunidad. Con tecnologías innovadoras y prácticas sostenibles, gestiona el agua de manera eficiente, garantizando su disponibilidad a largo plazo y minimizando su impacto ambiental. De este modo, reafirma su compromiso de garantizar el derecho al agua para todos, sin dejar a nadie atrás, y contribuye a la salud de los sistemas naturales y al bienestar de las personas.

En la compañía se mantiene el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

- **Impacto local: fortalecimiento de los vínculos de confianza.**

El impacto local del Grupo en España se materializa en proyectos que responden a las necesidades específicas de cada territorio. La cercanía y la escucha activa son claves para fortalecer los vínculos de confianza con las comunidades a las que sirve. A través del diálogo y la colaboración con ciudadanos, administraciones y socios estratégicos, la compañía posiciona la transparencia y la capacidad de respuesta como pilares fundamentales para consolidarse como un socio confiable y comprometido en la transición ecológica.

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

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

- **Sostenibilidad y protección del medio ambiente.**

El Grupo en España integra medidas para proteger y restaurar ecosistemas naturales o modificados, abordando desafíos como el cambio climático, la seguridad hídrica y los desastres naturales. Su enfoque incluye soluciones de adaptación al cambio climático, regeneración de agua y preservación de los ecosistemas. La compañía apuesta por proyectos de regeneración hídrica, compensación de agua y soluciones basadas en la naturaleza, todo dentro de un marco de economía circular y regenerativa. Con la digitalización y la innovación tecnológica se fortalece la resiliencia de las ciudades y los ecosistemas, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los valores del plan GreenUp 2027.

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

- **Agbar: un motor de transformación local para un futuro sostenible.**

En definitiva, Agbar no solo es un actor clave en la estrategia global de Veolia, sino también un motor de transformación local, garantizando la salud de las personas y del planeta, y contribuyendo a un futuro más sostenible para todos.

En 2024 Aguas Andinas concluyó su hoja de ruta iniciada en 2017, cerró exitosamente un nuevo proceso tarifario y se definieron nuevos planes de desarrollo. El próximo quinquenio (2025-2029) trae nuevos desafíos: los efectos del cambio climático se intensifican; las exigencias de los clientes y la ciudadanía aumentan; y evolucionan las preferencias de los talentos que la organización necesita hoy y en el futuro. Con el objetivo de fortalecer y valorar su modelo de gestión del agua y ajustar sus operaciones y relaciones a los nuevos desafíos, el Grupo Aguas Andinas decidió revisar su propósito corporativo vigente hasta esa fecha.

El propósito de Aguas Andinas emerge desde la actividad económica principal en tres dimensiones: clientes, inversionistas y equipo humano, como también con su capacidad para crear valor compartido en los territorios ciudadano, cultural y compromiso medioambiental.

Ecosistema del producto



Dimensiones de la actividad económica principal

Cientes	Inversionistas	Trabajadores
Ser una empresa que da buen servicio.	Ser una empresa sosteniblemente rentable.	Ser una empresa segura, atractiva y de referencia en su ámbito para trabajar.

Dimensiones de los territorios

Ciudadano 	Cultural 	Medio ambiental 
Ser una empresa que da buen servicio.	Ser una empresa sosteniblemente rentable.	Ser una empresa segura, atractiva y de referencia en su ámbito para trabajar.

1 Alineamiento con el propósito

2 Relevancia

3 Impacto

4 Factibilidad

5 Contribución/Retribución

1.4. Estrategia de riesgos

Sistema integrado de gestión de riesgos

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

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

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

Gestión de riesgos

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

La gestión de riesgos desde esta perspectiva permite:



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

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

Estratégicos

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

Financieros

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

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

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

Operativos

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

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, el Grupo dispone de un seguro de responsabilidad medioambiental que cubre las posibles responsabilidades que pudieran acontecer en los términos legales, hasta un importe de 5 M€, y cubre el posible exceso de este importe a través de las pólizas contratadas por el grupo matriz al que pertenece.

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

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

Control interno

Las sociedades del Grupo Agbar, organizadas en entidades que comparten los mismos procedimientos, llevan a cabo anualmente la autoevaluación de los procesos de control interno con el fin de verificar si las actividades de control mitigadoras del riesgo están implementadas; en caso contrario, deben describir un plan de acción. Los resultados de la autoevaluación se presentan en el Comité de Riesgos, cuya principal función es el control interno, auditoría interna y seguimiento y supervisión en la minimización de riesgos. El diseño y la eficacia operativa de los controles se validan mediante acciones de testeo y pruebas de auditoría, a través del área de auditoría interna de la empresa y del trabajo realizado por los auditores estatutarios de EY.

Tras la integración en el Grupo Veolia, en 2022, se inició el despliegue de un nuevo sistema de control interno. El sistema 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 2024 se ha realizado la campaña anual de autoevaluación bajo los estándares del Grupo Veolia. Dicha campaña se basa en cuestionarios sobre procesos no solo financieros sino de todos los ámbitos de la organización, a través de la integración de evidencias para las preguntas esenciales de entorno de control, cierre contable, compras, ventas, sistemas de información, recursos humanos, prevención de riesgos laborales y operacionales, entre otros. Asimismo, el flujo de aprobaciones en el nuevo sistema permite asegurar la correcta designación de responsabilidades durante el proceso de diseño de los controles y su posterior autoevaluación anual, además de proporcionar trazabilidad a la auditoría interna para testear las acciones preventivas volcadas previamente en el sistema. Adicionalmente en la campaña de 2024 se ha procedido a incluir muestras de cumplimiento de ciertos procesos y desde los equipos de Veolia París han realizado testeos probatorios sobre dichas muestras. Los resultados de la campaña 2024 han sido altamente satisfactorios y muestran un alto grado de madurez del control interno, reduciendo en gran medida las debilidades de la campaña

anterior. Al igual que en años anteriores, se han definido planes de acción para corregir las debilidades identificadas en esta campaña.

Sistemas de gestión - Certificaciones

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

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

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

% de certificación en sistemas de gestión	España		Grupo Aguas Andinas	
	2023	2024	2023	2024
Prevención de riesgos laborales, según ISO 45001	82,2%	79,7%	85,0%	81,3%
Gestión de calidad, según ISO 9001	76,1%	75,1%	59,0%	70,0%
Gestión ambiental, según ISO 14001	59,7%	60,4%	55,4%	53,1%
Gestión energética, según ISO 50001	34,6%	33,9%	40,0%	39,3%

1. Cálculo indicador % Certificación SG

- Chile (Aguas Andinas) y ámbito NO concesional en España: se calcula en función del número de personas trabajadoras bajo el alcance de las sociedades certificadas en la Business Unit (BU) respecto al número total de personas trabajadoras de dicha BU.
- Ámbito concesional en España: se calcula a nivel de sociedad en base a los siguientes indicadores:
- ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado. (Si varias actividades están certificadas –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, se considera solo el volumen certificado mayor.)
- ISO 50001: actividad pertinente expresada en volumen (hm³), cubierta por sistema de gestión certificado ISO 50001. (Se consideran todas las actividades certificadas.)
- Volumen de referencia (hm³): en caso de múltiples actividades –producción o distribución de agua potable o recolección o tratamiento de agua residual–, el volumen de referencia es el mayor de las distintas actividades. Este volumen de referencia se utiliza para calcular el % de certificación ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. En el caso de ISO 50001 se considera el volumen de todas las actividades certificadas, no solo la de mayor volumen.

En España, inicialmente, se certificó el Sistema de Gestión de Calidad (**ISO 9001**) y progresivamente se enriqueció con otros sistemas basados en normas internacionales: **ISO 14001**, **ISO 22000**, **ISO 50001**, **SGE 21**, **ISO 22301** e **ISO 45001**. 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 22301** y el sistema de gestión ética y socialmente responsable (SGE 21) está certificado en 3 empresas.

En materia de sistemas y seguridad, el Grupo en España cuenta con la certificación de sistema de seguridad de la información, según **ISO 27001**, en 10 empresas.

El Grupo Aguas Andinas dispone de 9 sistemas certificados:

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

En los últimos años es destacable en Aguas Andinas:

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

Sistema de Gestión Integrado (Grupo Aguas Andinas)

Para evitar redundancias, impulsar el manejo integral de sus operaciones y mantener los más altos estándares, Grupo Aguas Andinas diseñó un sistema único de gestión que le permite coordinar múltiples aspectos de la organización en consonancia con distintas normas. El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Aguas Andinas se basa en nueve certificaciones internacionales y nacionales que regulan la gestión de procesos específicos asociados a calidad, seguridad de la información, salud y seguridad laboral, medio ambiente, eficiencia energética, continuidad del negocio, prevención de la corrupción, igualdad de género y gestión de activos críticos. Las certificaciones se revisan y actualizan periódicamente para garantizar una operación confiable y compartir buenas prácticas. En 2023 se cumplieron 20 años desde la primera certificación ISO 9001.

	ISO 45001	ISO 9001	ISO 14001	ISO 30001	ISO 22301	ISO 37001	ISO 27001	ISO 55001	NCh 3262
Producción de Agua potable	•	•	•		•	•	•		
Distribución de AP	•	•		•		•	•		
Recolección de Aguas Servidas	•	•	•	•		•	•	•	•
Tratamiento de Aguas Servidas	•	•				•			
Gestión Clientes	•	•			•	•			•
Soporte: Mantenimiento, TI, Laboratorio, Obras, otros	•	•	•	•		•	•	•	•
									
Aguas Andinas	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Aguas Cordillera	•	•	•	•	•	•	•		
Aguas Manquehue	•	•	•	•	•	•	•		
Anam	•	•	•						

Aguas Andinas fue la primera sanitaria de Latinoamérica en obtener la certificación en la norma ISO 55001 de Gestión de Activos para sus biofactorías, logro alcanzado en junio de 2022.

1.5. Perfil de la información no financiera

El análisis de materialidad es un punto de partida fundamental en la toma de decisiones en el ámbito de la sostenibilidad, más allá del ejercicio de *reporting*. Recientemente, los organismos reguladores, tanto nacionales como internacionales, han promovido el concepto de doble materialidad como el enfoque más adecuado para definir los temas relevantes para las compañías. Esta doble perspectiva parte de la premisa de que la matriz de materialidad no puede ser una visión estática, sino una visión dinámica que refleje tanto los impactos de la compañía y su cadena de valor sobre su entorno como los efectos que el entorno puede ejercer sobre ella tanto desde la perspectiva de riesgos como de oportunidades, así como su capacidad para alcanzar sus objetivos.

En definitiva, se trata de considerar tanto los posibles impactos en la sociedad y el medio ambiente que puede generar la compañía y su cadena de valor, como el evaluar el impacto financiero que pueden tener los temas—sociales y ambientales. A través del estudio, se identifican los temas relacionados con el impacto de la empresa en su entorno, en especial en el medio ambiente y las personas.

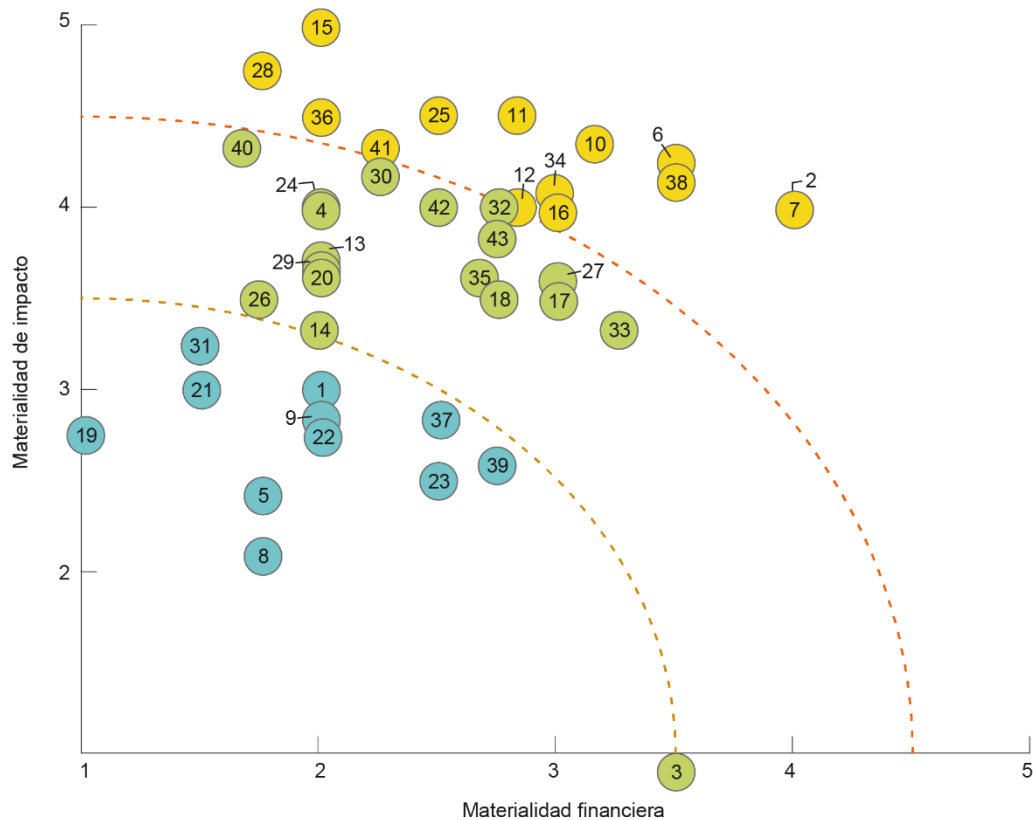
La metodología utilizada en el análisis de doble materialidad permite identificar los temas materiales desde las perspectivas de impacto y financiera, evaluando los siguientes aspectos:

- El nivel de impacto que los temas materiales pueden tener en el desempeño financiero del negocio, incluyendo su posible efecto positivo (oportunidades) o negativo (riesgos), la probabilidad de que se materialicen y su potencial magnitud financiera.
- El nivel de impacto que la empresa y su cadena de valor genera o puede generar en la sociedad y el planeta en cada tema material, así como su posible efecto positivo o negativo, la magnitud y el alcance del mismo, así como la probabilidad si es potencial y la irremediabilidad si el efecto es negativo.

El análisis de doble materialidad del Grupo en España realizado en 2022 y revisado internamente en 2023 y 2024 está permitiendo replantear los asuntos materiales actuales. Así mismo, en paralelo, en el Grupo Aguas Andinas la matriz de doble materialidad ha sido actualizada. Cada matriz se ha contextualizado según su realidad local, y en el caso del Grupo en España, ya se está trabajando en su actualización de cara a 2025, dado que el contexto actual exige una revisión de prioridades. Un ejemplo claro es la "Adaptación a la escasez hídrica", que previsiblemente pasaría a denominarse "Adaptación", un concepto más amplio y alineado con los desafíos actuales. La reciente incidencia de fenómenos extremos, como la DANA, refuerza la relevancia de este tema, que adquiere un protagonismo considerable en la nueva evaluación y podría llegar a posicionarse como un aspecto de alta relevancia en la materialidad desde ambas perspectivas: impacto y financiera.

En línea a lo comentado, el Grupo en España ha iniciado un nuevo ejercicio de doble materialidad, con el objetivo de alinear su análisis con los requisitos de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Este proceso permitirá mejorar la identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor, asegurando un reporting más completo y alineado con los nuevos estándares regulatorios. Los resultados de este ejercicio se incorporarán en el próximo informe, reforzando su compromiso con la transparencia y la gestión sostenible.

ESPAÑA



La matriz permite identificar qué temas son materiales desde ambas perspectivas o una de ellas.

- El eje horizontal representa la materialidad financiera. Cuanto más a la derecha está un tema, mayor es el potencial impacto financiero del mismo.
- El eje vertical representa la materialidad de impacto. Cuanto más arriba se encuentra un tema en la matriz, mayor es el impacto social y/o medioambiental del mismo.

Para diferenciar visualmente los temas en la matriz, se han graficado dos segmentos de distinto radio.

- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia externa.
- Temas cuya distancia es igual o superior al radio de la circunferencia interna, pero menor al de la externa.
- Temas cuya distancia es inferior al radio de la circunferencia interna.

Temas materiales según nivel de relevancia

Alta

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

Media-alta

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

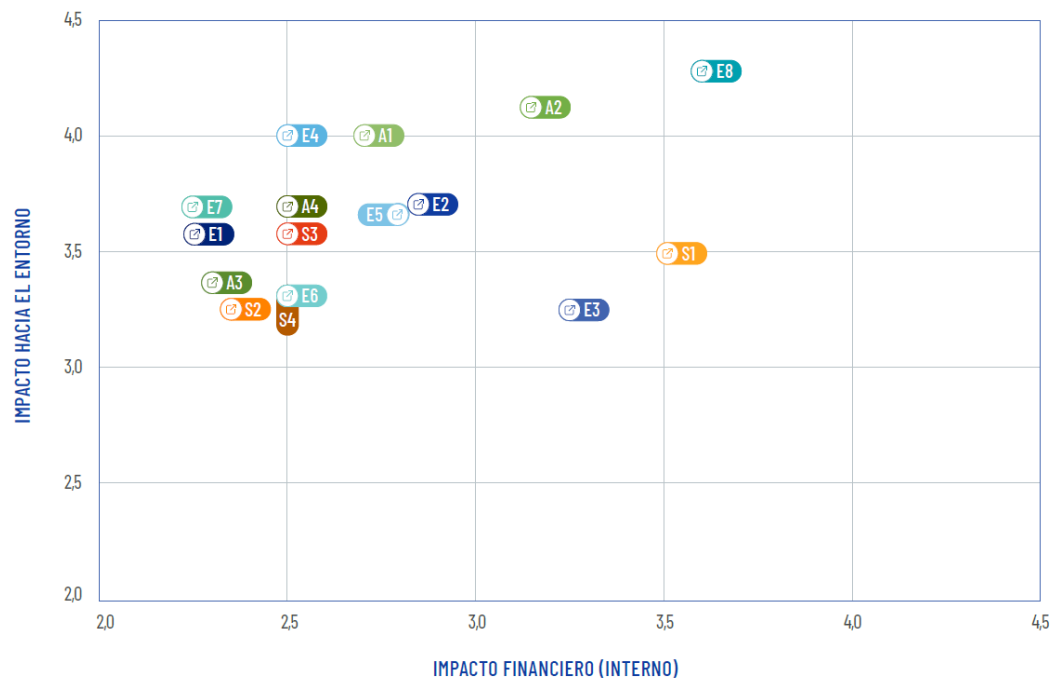
Media

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

GRUPO AGUAS ANDINAS

Aguas Andinas realizó a fines del 2024 un ejercicio de materialidad doble considerando las guías publicadas por EFRAG, los Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad (ESRS) y la normativa europea en la materia (CRSD). En esta oportunidad, se agregó también la consideración de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) relacionados con cada materia, evaluando tanto la probabilidad de su materialización, como la magnitud de sus impactos. El alcance de este análisis consideró los aspectos financieros o al interior de la compañía, el entorno social y entorno ambiental.

Esta evaluación material integra al análisis los valores y prioridades establecidas en la matriz de riesgos, integrándose con ello al sistema de gestión de riesgos de la empresa. Para evaluar los niveles de impacto en el entorno, se realizaron entrevistas a inversionistas y a expertos externos en el sector sanitario. La perspectiva de múltiples grupos de interés y sus inquietudes fue considerada a través de informes y documentos de las distintas áreas corporativas que se relacionan con los mismos en la gestión diaria de sus actividades.



E1 Ética y gobernanza del negocio	E5 Ambiente político y regulatorio	A1 Disponibilidad y eficiencia hídrica	S1 Gestión de talento
E2 Creación de valor	E6 Gestión de clientes	A2 Adaptación climática	S2 Salud, seguridad y bienestar de la dotación
E3 Tecnologías y ciberseguridad	E7 Calidad y seguridad del suministro y servicio	A3 Economía circular	S3 Acceso y asequibilidad
E4 Gestión de la cadena de abastecimiento	E8 Resiliencia de la infraestructura	A4 Cumplimiento y gestión ambiental	S4 Relacionamento comunitario

De los 20 temas identificados inicialmente, se seleccionaron y evaluaron 16, que se detallan en la tabla adjunta y se representan en la matriz de materialidad. De estos, 11 fueron considerados prioritarios por su impacto en el entorno y su relevancia en términos de riesgos y oportunidades financieras. En particular, destacaron los temas relacionados con la resiliencia de la infraestructura, la adaptación climática, las tecnologías y la ciberseguridad, la disponibilidad y la eficiencia hídrica, así como el acceso y la asequibilidad.

RIESGOS			IMPACTOS		OPORTUNIDADES	
E2 Bajo retorno financiero E4 Multas y sanciones por incumplimientos de proveedores E6 Incremento de costos de atención de reclamos, mitigación y reparación de clientes A2 Costo de las inversiones de resiliencia climática S3 Aumento de la morosidad A4 Multas por incumplimientos ambientales	E3 Ciberataque E5 Imposibilidad de establecer una tarifa asociada al cambio climático y/o diferenciada A1 Menor disponibilidad de agua cruda E8 Indisponibilidad de infraestructura crítica S4 Falta de comunicación y relacionamiento oportuno con la comunidad	S1 Liderazgos desalineados con la estrategia y cultura	E4 Baja calidad del producto y servicio por incumplimientos en la cadena de abastecimiento E8 Indisponibilidad del servicio E5 Falta de acceso de otros usuarios de la cuenca al agua A2 Aumento de tarifa de agua potable A4 Afectación a la calidad de vida de la población aledaña a las operaciones S4 Detrimiento del entorno y servicios ambientales	E2 Valor compartido generado a través de la provisión de un servicio de excelencia E3 Aumento de eficiencia y continuidad en el suministro hacia los clientes y usuarios A1 Prioridad al agua para consumo humano S1 Mejora en la empleabilidad de trabajadores S3 Ampliación del acceso fuera del área de concesión	E3 Inversión y desarrollo en tecnologías para la creación de nuevos servicios y productos E4 Integración de proveedores locales a la cadena de valor E6 Educación y uso responsable del recurso S4 Interacción con la operación (educación)	E2 Acceso a nuevas tecnologías e innovaciones para la eficiencia A1 Disminución de las pérdidas de agua en la red (mayor facturación) S1 Retorno a la inversión en capital humano
FINANCIEROS	OPERACIONALES Y REPUTACIONALES	PERSONAS	NEGATIVOS	POSITIVOS	OPERACIONALES Y REPUTACIONALES	FINANCIEROS

2. ÉTICA Y TRANSPARENCIA, BASE DE LA CULTURA EMPRESARIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

Las regulaciones europeas cada vez ponen más foco en la transparencia en el *reporting* ESG y en la información que deben divulgar las sociedades financieras y no financieras sobre la sostenibilidad de sus actividades, en alineación con los objetivos de la taxonomía de la UE. Como máximo exponente de esta realidad en España se encuentra el desarrollo del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) desarrollado en programas PERTE, cuyas convocatorias de fondos incluyen exigencias en términos de control anticorrupción y respeto al principio DNSH (Do No Significant Harm).

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión

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

Políticas asociadas

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

Certificaciones

- Gestión antisoborno, según ISO 37001:2017
- Sistema de gestión de prevención de riesgos penales UNE 19601:2017 en Hidralia y EMASAGRA y Aigües i Sanejament d'Elx

Ética, cumplimiento normativo y prevención de delitos

El Grupo cuenta con un Código Ético, recientemente actualizado en 2023, mediante el cual se reafirma en sus valores esenciales:

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

Estos valores corporativos se expresan a través de los comportamientos, que deben estar guiados por las siguientes pautas de actuación: el cumplimiento de las leyes y normativas –en especial, pero no exclusivamente, la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias y la ley francesa de vigilancia–; la prevención de situaciones de conflicto de intereses; el cumplimiento de los compromisos éticos en materia contable y financiera, y la preservación de la confidencialidad y la seguridad en el desarrollo de la actividad. Dichos principios se aplican a todos los ámbitos en los que actúa la compañía: en la organización (profesionales y accionistas), el mercado (clientes, proveedores, socios y competidores) y el entorno (la comunidad y el planeta).

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

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

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

- Unos 3.100 profesionales formados en temáticas éticas de *compliance*.

Se ha avanzado hacia un modelo de organización adaptado a la singularidad de cada una de las empresas del Grupo, sensibilizando en la elaboración y revisión periódica de un Código Ético, modelo de prevención, detección y gestión de riesgos penales y normativa asociada en todas las empresas de su perímetro de control y en la mayor parte del grupo, en un total de 83 de sus empresas.

Además, la compañía vela por la adecuación del cumplimiento normativo y su evolución de conformidad con la normativa de aplicación, sus objetivos internos y los que se adoptan en el marco de las relaciones con sus grupos de interés, incluidos sus accionistas. En este contexto, la compañía realiza periódicamente una revisión de la implantación de su modelo en el marco de la evaluación anual de control interno.

En 2024, el grupo ha reforzado su compromiso con la formación y sensibilización en cumplimiento normativo, ciberseguridad y diversidad. Se han realizado acciones periódicas de recordatorio del marco normativo vigente y el curso anual obligatorio de *compliance*, completado satisfactoriamente por 3.131 personas. Además, se ha impartido el itinerario formativo en ciberseguridad “Pasaporte

Cibernético” y se han desarrollado iniciativas en diversidad e igualdad, como el curso “No al sexismo”, con más de 3.200 participantes, junto con sesiones específicas para managers y consejeros sobre prevención del acoso.

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
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de cumplimiento fiscal
 - Política de seguridad de la información y uso de las TIC
 - Política de gestión de conflictos de interés
 - Política del Sistema Interno de Información (SII) y protección al informante
 - Procedimiento de gestión de las informaciones recibidas a través del canal ético
 - Protocolo disciplinario y protocolo de investigaciones internas

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

- Nombramiento del órgano de supervisión y control (Compliance Officer) que vela por el cumplimiento de:
 - Política de libre competencia
 - Política de cumplimiento de consumidores
 - Política de manejo de conflictos de interés
 - Política de cumplimiento ambiental
 - Política de derechos humanos
 - Política de donaciones, auspicios y membresías
 - Política de anticorrupción
 - Política de prevención penal

- Política de compliance
- Código Ético
- Establecimiento de un canal de comunicación confidencial, disponible interna y externamente.
- Aprobación de un protocolo disciplinario, el cual se complementa con el protocolo de investigaciones internas relativas a incumplimiento de las políticas internas.
- Desarrollo de un plan de comunicación, difusión y formación a todos los profesionales.

En 2024 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 implantación de la declaración anual de conflictos de interés a 194 directivos.

Canal de denuncias

Agbar considera la comunicación y el diálogo como un pilar básico para el desarrollo de una verdadera cultura de cumplimiento. Por eso actualizó en 2023 su canal ético, (canal de denuncias), para que cualquier profesional pueda comunicar de forma segura, confidencial y, si lo desea, anónima cualquier incumplimiento de la legislación y de la normativa interna. En este punto se ha revisado y actualizado la normativa de aplicación, y se ha implantado una nueva plataforma informática con mayores garantías de seguridad y protección de la confidencialidad y, en su caso, anonimato de las comunicaciones, que en 2024 ha continuado plenamente operativa.

Asimismo se han establecido protocolos de derivación interna con las personas designadas consejeras de acoso en cada empresa, para la gestión, en su caso, de comunicaciones recibidas en esta materia en el canal ético.

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 confidencialidad 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 2024 los Compliance Officer de cada sociedad han recibido y atendido diversas consultas respecto al modelo de prevención y políticas asociadas y han realizado las diligencias informativas oportunas, así como recomendaciones en el ámbito de mejora de procesos de control interno y, en su caso, con traslado al responsable de recursos humanos para la propuesta de medidas.

2.1. Derechos humanos

Agbar tiene un firme compromiso con los Derechos Humanos, hecho que se refleja principalmente en su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2008 y en su declaración de compromiso con los 10 principios que lo conforman.

Asimismo, anticipándose a la Directiva de Due Diligence (CSDDD) y preparándose para la nueva Directiva de Reporte en Sostenibilidad (CSRD), la compañía ha iniciado una revisión de sus procesos de diligencia debida a lo largo de su cadena de valor empezando por la identificación de posibles riesgos en este ámbito, con el fin de implementar medidas que busquen eliminarlos o mitigarlos. En cualquier caso, y al formar parte del Grupo Veolia, adopta las políticas, procesos y herramientas que la matriz dispone en este ámbito y que se explican más adelante.

En 2023, se llevaron a cabo iniciativas de sensibilización y capacitación, como una formación online sobre Derechos Humanos dirigida a toda la plantilla del Grupo. Además, Rubén Carricondo, encargado de la coordinación del área de formación y de los proyectos relativos a la Agenda 2030 y a la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el sector privado, participó en un *webinar* sobre Diligencia Debida en Derechos Humanos durante la Semana de Oro de la Transición Ecológica y Justa de Agbar.

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

En esta línea, durante el 2024 se han llevado a cabo acciones de sensibilización mediante publicaciones, comunicaciones y cursos para reafirmar el compromiso de Aigües de Barcelona con los derechos humanos.

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

El Grupo Veolia y sus empresas en España y Latinoamérica asumen el compromiso en favor de los derechos humanos y respeto de la dignidad humana a través del Código Ético, y de su Plan de Vigilancia, actualizado en 2023, y en aplicación a la Ley Francesa nº 2017-399 sobre el deber de vigilancia de las empresas filiales y subcontratistas, de aplicación a todas las empresas del Grupo.

Veolia se unió al Pacto Global de las Naciones Unidas en junio de 2003, comprometiéndose a promover los diez principios fundamentales que abogan por los derechos humanos, los derechos laborales, la protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Las acciones de Veolia también están alineadas con documentos y organismos internacionales relevantes, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y sus pactos complementarios, así como las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para las empresas multinacionales.

Desde 2014, Veolia ha alcanzado el nivel "Avanzado" en el programa de diferenciación del Pacto Global, el cual, mediante veintiún criterios específicos, establece los más altos estándares voluntarios de informes y desempeño en sostenibilidad. El Grupo también ha mostrado un firme compromiso

durante años con la protección de los derechos humanos de su personal, contratistas y proveedores, así como con las comunidades donde opera. Estos compromisos están reflejados en sus principios de desarrollo sostenible y en la Guía Ética que define sus valores.

Desde 2016, Veolia cuenta con un comité encargado de gestionar los derechos humanos. El Comité de Derechos Humanos y Vigilancia es clave para la implementación del Plan de Vigilancia, que establece un sistema de evaluación y monitoreo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de supervisión. Este comité incluye representantes de distintas áreas del negocio para asegurar una visión amplia y completa.

El Plan de Vigilancia de Veolia se basa en "medidas razonables de diligencia debida para identificar riesgos y prevenir impactos graves en los derechos humanos, la seguridad y salud de las personas, así como en el medio ambiente". Este plan incluye un mapa de riesgos, evaluaciones de subsidiarias, proveedores y contratistas, un sistema de denuncias, planes de acción y un mecanismo de evaluación y seguimiento.

Dado que Veolia opera en varios países, el grupo se dedica a implementar y hacer cumplir este plan entre sus empleados, así como a promoverlo entre otras partes interesadas, como clientes, subcontratistas y proveedores.

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

Este compromiso se manifiesta en el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas a través, también, de su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y de su declaración de cumplimiento de sus 10 principios.

Adicionalmente, el Grupo Aguas Andinas ha aprobado una política de derechos humanos específica que da respuesta a su realidad.

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

Adicionalmente, y como complemento a estos procesos, se está trabajando desde noviembre del 2022 en un proyecto de revisión de los procesos internos relativos a diligencia debida en Agbar. Por un lado, se ha estudiado la cadena de valor para conocer los riesgos potenciales en esta materia y a continuación se valorarán las medidas existentes para poder establecer procesos y medidas de mayor detalle con el fin de eliminar o mitigar los impactos en este sentido si fuera el caso.

En 2024, como ya sucedió en 2023, ni el Grupo en España ni el Grupo Aguas Andinas han registrado denuncias por casos de vulneración de derechos humanos a través de los canales establecidos a tal fin en sus respectivas páginas web. En 2024, como cada año, se han continuado realizando acciones tanto de comunicación como de formación, para reforzar el uso de dichos canales.

Derechos humanos y plantilla

Agbar se compromete a garantizar y fomentar el respeto por los derechos humanos en todas sus áreas de operación, con un enfoque particular en proteger los derechos de sus empleados, conforme a los estándares establecidos por la OIT. Asimismo, exige a sus profesionales que respeten los derechos humanos en todos los contextos laborales y les requiere informar a sus socios y proveedores sobre este compromiso. Además, la empresa trabaja para promover este enfoque a lo largo de su cadena de valor, una vez que se hayan evaluado los posibles riesgos asociados.

La normativa laboral vigente en España está alineada con los principios y derechos fundamentales establecidos en la Declaración OIT respetando y promoviendo la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación del trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. En su compromiso con estos principios, el 100% de la plantilla del Grupo en España en 2024, igual que en 2023, está adscrita a convenios colectivos que igualan o mejoran el Estatuto de los Trabajadores y dicha normativa.

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

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

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

- **La política de diversidad e inclusión**, que considera que el principio de diversidad e inclusión 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 favorece la incorporación de jóvenes, personas en riesgo de exclusión o de violencia de género.
- **La política de formación**, que establece el compromiso de formar a toda la plantilla.

El Grupo en España apuesta por el empleo estable y vela por el bienestar y la experiencia de la plantilla. En este contexto se enmarca el Programa de Hábitos Saludables, con el claro objetivo de promover la salud personal y laboral tanto en relación con el bienestar físico como emocional, así como la nutrición y alimentación, mediante un amplio abanico de acciones y actividades que confirman el decidido compromiso de la compañía para potenciar un modelo de empresa saludable.

En 2024 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 diversidad e inclusión, a la conciliación familiar y a la no discriminación.

Al igual que en España, esta iniciativa se ha implementado en el Grupo Aguas Andinas.

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

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

Derechos humanos en la cadena de valor

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

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

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

Adicionalmente, en las auditorías que se realizan desde la comunidad Achilles, se incorpora la evaluación del cumplimiento en derechos humanos. Por otro lado, en el Grupo, no solamente se llevan a cabo cuestionarios para la validación de aspectos críticos en la selección; anualmente también se lanzan campañas, por parte de diferentes clientes de la comunidad Achilles, para evaluar los diferentes aspectos consultados en los cuestionarios, pero en mayor profundidad e *in situ*. El hecho de formar parte de esta comunidad, que cuenta con madurez y consolidación en el mercado, brinda el acceso a valiosa información de los socios del Grupo y contribuye 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 entrada en el grupo Veolia, con el objetivo de seguir mejorando las herramientas para la evaluación de proveedores, se incorpora a la operativa la herramienta de Bureau Van Dijk (Compliance Catalyst), la cual también proporciona ciertos datos que permiten evaluar el cumplimiento de los derechos humanos mediante potentes bases de datos de reconocimiento internacional.

El Grupo en España, además, hace extensivo este compromiso de respeto a los derechos de las personas, formalizando con cláusulas específicas en sus contratos con terceros. En 2024 el 78% de la facturación en compras se sustenta a través de contratos que incluyen dichas cláusulas (74,5% en 2023).

Proveedores estratégicos

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



El Grupo Aguas Andinas, entre otros:

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

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

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

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

[https://portalproveedores.aguasandinas.cl/proveedores/informaciones.](https://portalproveedores.aguasandinas.cl/proveedores/informaciones)

2.2. Anticorrupción

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

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

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

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

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

El modelo de prevención de delitos tiene como punto de partida y referencia el análisis de actividades y procesos de la compañía y de los posibles riesgos de incumplimiento inherentes, así como la eficacia de los controles implantados y el riesgo residual resultante, incluyendo los vinculados al riesgo de corrupción, fraude y blanqueo de capitales, entre otros. Este modelo se desarrolla además en base a estándares de referencia en la materia como ISO 37001 o UNE 19601 para España, donde además 3 empresas cuentan con el sistema de gestión de prevención de delitos certificado en UNE 19601 (Hidralia, Aigües i Sanejament d'Eix, EMASAGRA).

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 2024 se ha realizado la auditoría anual de esta certificación, con resultado satisfactorio.

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

Patrocinios y aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En España se han destinado 4,1 M€ a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (3,1 M€ en 2023), que han beneficiado a más de 1.200 entidades (629 en 2023).

El Grupo Aguas Andinas ha invertido 0,19 M€ (0,15 M€ en 2023) en concepto de donaciones. Asimismo, la inversión en patrocinios ha sido de 0,14 M€ (0,11 M€ en 2023).

3. CUESTIONES SOCIALES Y PERSONAL

Contexto y retos. Personas

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

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

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

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

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

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de recursos humanos, personas y organización
- Red de Diversidad e Inclusión
- Red de embajadores
- Red de seguridad y salud

Políticas:

- Política de selección
- Política de diversidad e inclusión
- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de seguridad y salud

Certificaciones:

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



Herramientas / recursos técnicos:

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

- COORDINAQUA, herramienta de coordinación de actividades empresariales (CAE)
- Acciline + herramienta de reporte y análisis de indicadores de SSL
- OHS Best Practices Data Bases en Appsheet, plataforma de Veolia para la difusión de Buenas Prácticas e HiPos

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

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

3.1. Empleo

Clasificación profesional

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

España - Grupo Aguas Andinas				2022			2023			2024		
Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Menor de 30 (hasta 29)												
Dirección	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	12	17	29	11	12	23	19	14	33	19	14	33
Personal técnico	229	150	379	256	182	438	303	215	518	303	215	518
Personal administrativo	21	36	57	19	44	63	29	63	92	29	63	92
Personal operario	303	14	317	346	14	360	394	16	410	394	16	410
Total	566	217	783	632	252	884	745	308	1.053	745	308	1.053
Entre 30 y 50												
Dirección	154	79	233	140	65	205	125	67	192	125	67	192
Mandos	852	479	1.331	829	465	1.294	804	454	1.258	804	454	1.258
Personal técnico	1.196	851	2.047	1.217	867	2.084	1.224	889	2.113	1.224	889	2.113
Personal administrativo	262	822	1.084	264	766	1.030	250	742	992	250	742	992
Personal operario	3.421	80	3.501	3.522	87	3.609	3.534	93	3.627	3.534	93	3.627
Total	5.885	2.311	8.196	5.972	2.250	8.222	5.937	2.245	8.182	5.937	2.245	8.182



Mayor de 50									
Dirección	130	31	161	133	35	168	157	34	191
Mandos	715	128	843	724	147	871	750	170	920
Personal técnico	425	182	607	440	202	642	493	227	720
Personal administrativo	266	460	726	281	509	790	270	537	807
Personal operario	2.026	42	2.068	2.178	43	2.221	2.221	42	2.263
Total	3.562	843	4.405	3.756	936	4.692	3.891	1.010	4.901
Total	10.013	3.371	13.384	10.360	3.438	13.798	10.573	3.563	14.136

Modalidad de contrato

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

España- Grupo Aguas Andinas	2022	2023	2024
Jornada completa			
Indefinido	12.112	12.585	12.889
Temporal	770	710	723
Total	12.882	13.295	13.612
Jornada parcial			
Indefinido	279	269	279
Temporal	223	234	245
Total	502	503	524
Total			
Indefinido	12.391	12.854	13.168
Temporal	993	944	968
Total	13.384	13.798	14.136



Despidos

Despidos por sexo y edad, España - Grupo Aguas Andinas

España – Grupo Aguas Andinas	2022			2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Hasta 29 años	5	3	8	18	5	23	15	8	23
Entre 30 y 50 años	58	27	85	107	41	148	107	35	142
A partir de 51 años	74	14	88	101	23	124	72	23	95
Total	137	44	181	226	69	295	194	66	260

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

España – Grupo Aguas Andinas	2022			2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Dirección	12	6	18	25	5	30	5	4	9
Mandos	39	5	44	38	13	51	37	12	49
Personal técnico	18	20	38	50	30	80	62	33	95
Personal administrativo	11	12	23	15	18	33	8	15	23
Personal operario	57	1	58	98	3	101	82	2	84
Total	137	44	181	226	69	295	194	66	260



Distribución de contratos

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

España – Grupo Aguas Andinas	2023							2024						
	Indefinido			Temporal			Total general	Indefinido			Temporal			Total general
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
Menor de 30														
Dirección	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Mandos	10	14	24	1	0	1	25	15	13	28	1	0	1	29
Personal técnico	192	126	318	52	44	96	414	226	157	383	49	34	83	466
Personal administrativo	14	26	40	7	10	17	57	18	34	52	8	16	24	76
Personal operario	234	9	243	100	3	103	346	258	9	267	117	6	123	390
Total	451	175	626	160	57	217	843	517	213	730	175	56	231	961
Entre 30 y 50														
Dirección	133	67	200	0	0	0	200	127	64	191	0	1	1	192
Mandos	826	455	1.281	11	6	17	1.298	799	439	1.238	7	2	9	1.247
Personal técnico	1156	804	1960	46	36	82	2.041	1.168	840	2.008	39	22	61	2.069
Personal administrativo	244	712	958	17	51	68	1.024	238	676	914	14	53	67	981
Personal operario	3.233	67	3.300	284	14	298	3.598	3.238	71	3.309	258	13	271	3.580



Total	5.592	2.105	7.697	358	107	465	8.162	5.570	2.090	7.660	318	91	409	8.069
Mayor de 50														
Dirección	128	30	158	0	0	0	158	143	32	175	0	0	0	175
Mandos	682	138	820	11	0	11	831	696	158	854	12	0	12	866
Personal técnico	416	187	603	9	3	12	615	469	213	682	5	4	9	691
Personal administrativo	257	452	709	6	9	15	724	253	489	742	6	10	16	758
Personal operario	1.910	34	1.944	95	3	98	2.042	2.000	33	2.033	97	3	100	2.133
Total	3.393	841	4.234	121	15	136	4.370	3.561	925	4.486	120	17	137	4.623
Total general	9.436	3.121	12.557	639	179	818	13.375	9.648	3.228	12.876	613	164	777	13.653



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

España- Grupo Aguas Andinas														
2023								2024						
Full-time equivalent	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general	Tiempo completo			Tiempo parcial			Total general
	Clasificación profesional	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
	Menor de 30													
	Dirección	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Mandos	11	14	25	0	0	0	25	16	13	29	0	0	29
	Personal técnico	239	165	404	5	5	10	414	272	187	459	3	4	466
	Personal administrativo	21	34	55	0	2	2	57	26	48	74	0	2	76
	Personal operario	331	12	343	3	0	3	346	370	14	384	5	1	390
	Total	603	225	828	8	7	15	843	684	262	946	8	7	961
	Entre 30 y 50													
	Dirección	128	65	193	5	2	7	200	123	64	187	4	1	192
	Mandos	833	449	1.282	4	12	16	1.298	801	431	1.232	5	10	1.247
	Personal técnico	1.196	832	2.028	6	8	14	2.042	1.201	856	2.057	6	6	2.069
	Personal administrativo	255	721	976	6	42	48	1.024	246	690	936	6	39	981
	Personal operario	3.502	75	3.577	15	6	21	3.598	3.481	77	3.558	15	7	3.580



Total	5.914	2.142	8.056	36	70	106	8.162	5.852	2.118	7.970	36	63	99	8.069
Mayor de 50														
Dirección	124	30	154	4	0	4	158	138	31	169	5	1	6	175
Mandos	682	138	820	11	0	11	831	693	157	850	15	1	16	866
Personal técnico	423	188	611	2	2	4	615	471	216	687	3	1	4	691
Personal administrativo	256	431	687	7	30	37	724	251	470	721	8	29	37	758
Personal operario	1.965	26	1.991	40	11	51	2.042	2.055	25	2.080	42	11	53	2.133
Total	3.450	813	4.263	64	43	107	4.370	3.608	899	4.507	73	43	116	4.623
Total general	9.967	3.180	13.147	108	120	228	13.375	10.144	3.279	13.423	117	113	230	13.653

Brecha salarial

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

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

→Promover la igualdad de género potenciando mecanismos y procedimientos de selección y desarrollo profesional.

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

Análisis sobre la brecha salarial

La brecha salarial en España no es significativa. La remuneración media de las mujeres es un 0,4% mayor al de los hombres, como consecuencia del compromiso de la compañía con respecto a la igualdad de género. Las medidas y políticas implementadas durante los últimos años han permitido una reducción progresiva de la brecha. Las principales medidas que han contribuido a este hecho 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 las 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, la construcción, la energía o las manufacturas. El 48% de la plantilla de Agbar en España ocupa posiciones de personal operativo y, de este colectivo, más del 97% son hombres. Es imprescindible el trabajo conjunto entre la empresa y la representación de la plantilla, junto con el resto de los agentes sociales, a fin de promover la incorporación de mujeres a estas posiciones, lo que conlleva 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 -0,4%.

Esto obedece a una política de compensaciones que busca asegurar la equidad y la no discriminación en las remuneraciones de toda su plantilla. En ella se definen los procedimientos anuales de contratación, promoción y evaluación para asegurar retribuciones justas y competitivas. El Grupo Aguas Andinas determina las remuneraciones sobre la base de rentas de mercado para cargos



homólogos. La posición relativa dependerá de distintos factores requeridos para cada posición, entre ellos el nivel de estudios, la experiencia y el desempeño laboral. Con esto se asegura que no exista ningún tipo de discriminación por género y se generan las mismas oportunidades para todas las personas postulantes. La empresa está certificada desde el año 2016 en la Norma Chilena 3262 –Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal–, que dentro de su evaluación considera el punto de brecha de género como crítico.

Remuneraciones

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

España					2024*			
Franja de edad	2023				2024*			
	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Menor de 30 años (Hasta 29 años)	29.940	29.793	29.895	0,5%	31.574	31.148	31.448	1,3%
Entre 30 y 50 años	38.528	39.263	38.738	-1,9%	38.146	39.385	38.492	-3,2%
Mayor de 50 años (a partir de 51 años)	45.362	44.335	45.145	2,3%	44.041	44.060	44.045	0,0%
Total	40.929	40.288	40.764	1,6%	40.226	40.378	40.265	-0,4%

* Los datos del 2024 no son comparables con los del 2023 debido a un cambio metodológico que ha permitido mejorar la robustez del dato reportado.

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

2. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres.

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

Grupo Aguas Andinas					2024			
2023					2024			
Franja de edad	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²	SM hombre ¹	SM mujer ¹	SM general	Brecha salarial ²
Regulado								
Menor de 30 años	20.439	21.317	20.646	-4,3%	24.919	25.218	24.984	-1,20%
Entre 30 y 50 años	37.886	41.987	38.793	-10,8%	39.617	42.290	40.215	-6,70%
Mayor de 50 años	49.296	46.117	48.757	6,4%	56.961	57.854	57.107	-1,60%
No regulado								
Menor de 30 años	13.845	14.135	13.914	-2,1%	19.155	18.695	19.042	2,40%
Entre 30 y 50 años	22.116	22.445	22.197	-1,5%	24.800	25.148	24.882	-1,40%
Mayor de 50 años	22.493	34.781	24.552	-54,6%	26.710	34.540	27.944	-29,30%
Total	34.490	34.978	34.595	-1,4%	38.252	38.386	38.280	-0,40%

1. La mensualización de haberes considera lo siguiente: Total haberes mensuales = Haberes fijos mensuales + Bonos y asignaciones fijos mensuales + Beneficios no esporádicos mensualizados.

2. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente manera: (salario medio hombres-salario medio mujeres) / salario medio hombres. En el caso del Grupo Aguas Andinas, se han informado de manera separada las remuneraciones correspondientes a la actividad regulada de la no regulada, debido a que el modo de obtención de datos es diferente de un tipo de actividad a la otra, así como la realidad salarial de mercado entre una y otra.



Remuneraciones medias por clasificación profesional (euros), España*

España		
	SM total 2023 ¹	SM total 2024 ^{1*}
Clasificación profesional		
Dirección	124.254	110.330
Mandos	54.309	58.834
Personal técnico	42.264	42.329
Personal administrativo	33.819	33.561
Personal operario	32.979	33.647
Total	40.764	40.265

* Los datos del 2024 no son comparables con los del 2023 debido a un cambio metodológico que ha permitido mejorar la robustez del dato reportado.

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

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

Grupo Aguas Andinas		
	SM total 2023 ¹	SM total 2024 ¹
Clasificación profesional		
Regulado	40.138	44.078
Dirección	140.399	143.461
Mandos	62.531	67.176
Personal técnico	37.040	40.890
Personal administrativo	28.000	34.119

Personal operario	26.081	29.482
No regulado	20.786	24.132
Dirección	90.531	93.006
Mandos	46.144	44.500
Personal técnico	20.705	23.793
Personal administrativo	14.887	18.228
Personal operario	15.931	19.906
Total	34.595	38.280

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

Remuneración media de Consejeros y Directivos

El importe de retribuciones medias por todos los conceptos devengadas en el ejercicio 2024 por los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ha ascendido a 2.383 miles de euros (1.584 miles de euros en 2023)*. Dicho Consejo está constituido por personas físicas, todas ellas hombres.

El importe de retribuciones medias abonadas por todos los conceptos en el ejercicio 2024 del colectivo de profesionales que se identifican como directivos ha sido de 189,9 miles de euros (173 miles de euros en 2023) en hombres y de 155,7 miles de euros (142 miles de euros en 2023) en mujeres. Este colectivo de directivos forma parte de la categoría profesional "Dirección" del Grupo en España.

* La remuneración media incluye todos los conceptos devengados (retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción). En 2024 se incluyen partidas originadas por rescisiones contractuales de consejeros.

3.2. Organización del trabajo y trabajo a distancia

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

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

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

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

En el 2021 se formalizó un nuevo modelo de trabajo híbrido que combina jornadas en oficina con jornadas de teletrabajo. Esto fue gracias a la aprobación en España de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, que establece que "se entiende que es regular el trabajo a distancia que se preste, en un período de referencia de tres meses, un mínimo del 30% de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo". En 2024 se ha prorrogado el acuerdo de trabajo a distancia del 40% de jornada desde el domicilio y se ha implantado un modelo de trabajo a distancia del 60% de jornada desde el domicilio para perfiles tecnológicos. Al finalizar el 2024, el 75% de la plantilla susceptible de realizar trabajo a distancia se ha adherido a alguna de estas tres modalidades.

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

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

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

En 2024 la dirección de Personas del Grupo Aguas Andinas ha continuado el despliegue de las iniciativas de Avanza+, el plan de transformación de la compañía que posee un frente de trabajo centrado en la organización, la cultura y el talento. Así como en 2023 el reto fue aumentar la capacidad adaptativa y de resiliencia de la empresa, a través de la flexibilización de las formas de trabajo y el desarrollo de nuevos perfiles de liderazgos, durante 2024 el foco fue la transformación cultural a través de acciones para disminuir las brechas que evidenció la medición de clima organizacional realizada en 2023 con GPTW. La transformación cultural es un trabajo de largo plazo, que requiere de gran consistencia y coherencia en los procesos a través del tiempo.

En el Grupo Aguas Andinas, a las iniciativas que llevan años implementándose — como las enfocadas en el bienestar del personal, el resguardo de la seguridad, la capacitación continua y el fomento de la diversidad —, se han ido agregando otras destinadas a fomentar estilos de liderazgo propios de los desafíos futuros.

Implantación de los acuerdos de desconexión digital

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

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

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

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

En Chile, los cambios en la legislación laboral en los últimos años, así como el uso de nuevas tecnologías y formas de trabajo, exigen la adaptación constante de las empresas. Por eso, el Grupo Aguas Andinas adaptó en 2024 los protocolos y canales de denuncia para adecuarse a la Ley n° 21.643 de Chile sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. Por otro lado, también en 2024 se publicó la Ley n° 21.561 sobre la reducción de la jornada laboral. Para adoptar esta nueva ley, la empresa sigue impulsando medidas de conciliación entre la vida laboral y personal.

Conciliación

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

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

- En España, nueve empresas cuentan con la Certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), de gestión de la conciliación y se ha iniciado el procedimiento de implantación en otra empresa.
- El Grupo Aguas Andinas también cuenta con la certificación de la NCh 3262-2012, de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar y con distinción de Sello Iguala. Además, en 2024 se continuó con la ampliación del alcance de la norma alcanzando 24 recintos, en contraste de los 18 recintos certificados en 2023.

Las medidas recogidas en acuerdos o en convenios colectivos se pueden agrupar en tres bloques: flexibilidad horaria y espacial, mejora de permisos legalmente establecidos y beneficios sociales.

Flexibilidad horaria y espacial

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

En España:

- Las mujeres embarazadas pueden adaptar su jornada laboral.

En el Grupo Aguas Andinas:

- Día de cumpleaños, medio día libre.
- Adaptación de los horarios para quienes trabajan en turnos excepcionales para que puedan terminar sus estudios superiores.
- Quienes están al cuidado de personas con enfermedades graves pueden acceder a la modalidad de teletrabajo.

Mejora de permisos legalmente establecidos

En España:

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

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

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



- Extensión de la excedencia por cuidado de hijos o familiares a la pareja de hecho y sus familiares consanguíneos, con exigencia de oferta de plan alternativo de la empresa si dos personas trabajadoras de la misma empresa solicitan su disfrute por el mismo sujeto causante.
- Calificación de nulidad del despido realizado durante el disfrute del nuevo permiso parental o durante la adaptación y distribución de la jornada, salvo que se demuestre su procedencia; ello supone que el despido no puede ser improcedente, calificándose como nulo de no demostrarse de manera fehaciente la existencia de una causa justificativa diversa que probara su procedencia.

En el Grupo Aguas Andinas:

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

Beneficios sociales

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

En España:

- Sala de lactancia en sede central.
- Seguro de accidentes.

En el Grupo Aguas Andinas:

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

En España, en 2024 se mantienen los acuerdos vigentes en materia de conciliación. Además de estas medidas de conciliación (flexibilidad horaria, ampliaciones de permisos...), existen acuerdos establecidos con compañías externas para que personas trabajadoras puedan disfrutar de productos y servicios con ventajas.

3.3. Salud y seguridad

Promoción de la seguridad y la salud laboral

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

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

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

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

- **Focalización especial en los riesgos mayores.** En 2024 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con el tránsito en el trabajo, trabajos en espacios confinados, en altura, presencia de energía eléctrica, mecánica, hidráulica y química, obras en vía pública, excavación y zanjas, trabajos en caliente, con operaciones de elevación, el manejo y almacenamiento de productos químicos, etc. Las líneas de trabajo están centradas en la revisión paulatina y actualización de los procedimientos específicos para estos riesgos teniendo en cuenta el Estándar de Gestión para Trabajos de Alto Riesgo (EGTAR) de Veolia y la capacitación del personal, entre otras acciones.
- **Seguridad vial y zonas de interacción de vehículos-persona en sus instalaciones.** En 2024 continúa la aplicación de medidas de prevención frente a los riesgos relacionados con la seguridad vial y las interacciones vehículos-peatones.
- **Profundización en la mejora de la gestión de los riesgos psicosociales y en los hábitos saludables.** En el Grupo continúan las acciones para la gestión de los riesgos psicosociales como parte de la prevención integral de riesgos laborales.

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

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

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

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos se realizó mediante el procedimiento específico. Esta evaluación enumera los procesos de la compañía e identifica los riesgos de cada actividad, a los cuales asigna un valor numérico tanto para una probabilidad como para una consecuencia; tras la evaluación se entregan las medidas de control de riesgos, que pueden ser de carácter técnico, administrativo, sustitución, procedimentales o de equipos de protección personal (EPP). Después se evalúa el riesgo residual conforme a los planes de cada asesor en seguridad y salud ocupacional. Para la revisión de estas matrices de evaluación y control participan las personas trabajadoras y sus representantes mediante los comités paritarios de higiene y seguridad.
- Para la participación y consulta del personal existen los distintos comités paritarios de higiene y seguridad, que representan al 100% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas. Estos comités están conformados por representantes de las personas trabajadoras y representantes de la empresa (3 cada uno), que se reúnen una vez al mes y tienen como funciones: investigación de accidentes, promoción de la seguridad y la salud ocupacional y capacitación del personal en el correcto uso de los EPP.
- Comunicaciones SSO: en 2022 se impulsó un plan de comunicaciones desde la Subgerencia de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente donde los directores y la gerenta general enviaba mensajes con distintas temáticas. Este plan de comunicaciones busca concienciar a las personas trabajadoras, reforzar un liderazgo positivo en SSO y hacer más visible las actividades relativas al cuidado de la seguridad y la promoción de la salud. En 2023 se trabajó junto con la Gerencia de Seguridad Física, en la prevención de asaltos y agresiones de terceros a personas trabajadoras del Grupo Aguas Andinas. El plan contempló el trabajo sobre tres ejes: el primero tiene que ver con la entrega y aplicación de mecanismos de disuasión; también se enfoca la capacitación de las personas trabajadoras entregando herramientas que permitan hacer frente a dichas situaciones para prevenir su impacto; por último, se encuentra el foco reactivo, que busca entregar contención psicológica a las personas trabajadoras víctimas de estos ataques.

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

En el primer año de su segunda etapa de certificación, el Grupo Aguas Andinas sigue trabajando en fortalecer sus procesos de mejora continua. Se ha profundizado en mantener el control operacional en terreno mediante el levantamiento de las condiciones y acciones peligrosas detectadas y su debido tratamiento con la finalidad de evitar accidentes del trabajo.

Se continúa trabajando intensamente en la implementación de los estándares de gestión de alto riesgo de tránsito, espacios confinados, trabajos en altura, manipulación de sustancias y control de energías peligrosas buscando controlar los grandes riesgos. Este 2024 se han fortalecido los comités de revisión por la dirección, mejorando la interacción entre los procesos y las gestiones certificadas. Además, como parte del programa de seguridad y salud se continúa trabajando en la formación del personal, enfocado en uso de extintores, primeros auxilios, procedimientos de riesgos mayores, uso de detectores de gases, capacitaciones prácticas en manejos a la defensiva, trabajos en altura y espacios confinados.

Salud y seguridad en el trabajo

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

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

En Aguas Andinas, en 2024 se consolida el uso de Acciline como herramienta de gestión que permite llevar el control de la accidentabilidad, además del control de las incidencias detectadas en las distintas instancias dentro de la compañía.

Lesiones por accidente laboral

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

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

En Aguas Andinas, el procedimiento indica las acciones a realizar en caso de accidentes; después de dar atención médica a las personas trabajadoras se debe realizar la investigación de accidente por los distintos comités paritarios de higiene y seguridad con la finalidad de encontrar las causas y trabajar sobre ellas de manera preventiva.

En 2024, a diferencia de 2023, no se han producido accidentes mortales en España, así como tampoco accidentes graves o muy graves. La identificación de peligros y evaluación de riesgos se realiza mediante una metodología propia, que identifica las tareas y peligros entregando un valor numérico producto de la probabilidad y consecuencia. Esta misma evaluación contempla las medidas correctivas necesarias para controlar los riesgos identificados. De esta evaluación nacen los planes de acción que ha tomado la compañía.

La accidentabilidad en 2024 del Grupo en España ha sido: en un 36% producto de choques o golpes contra objetos, seguido de sobreesfuerzos en el sistema musculoesquelético en un 28% de los casos. Los tipos de lesiones que se han repetido con más frecuencia son los esguinces y torceduras (50%), seguidas de las heridas abiertas (23%). Y las partes lesionadas mayoritariamente han sido la espalda (16%), seguida de los dedos de las manos (13%).

En el caso de Aguas Andinas, en 2024 y de la misma forma que en 2023, no se han producido accidentes mortales. En 2024 se han producido 16 accidentes con baja laboral, que han generado un total de 647 días perdidos. A esta cifra se suman 25 días correspondientes a bajas iniciadas en 2023

que continuaron en 2024, y 190 días adicionales derivados de una nueva baja médica de una persona que había sufrido un accidente inicialmente en 2022.

La tipología de accidentes se ha concentrado en tropiezos y caídas de mismo nivel, afectando mayormente a extremidades inferiores. Entre otras lesiones que se han presentado este año destacan los aprisionamientos en dedos. A diferencia de años anteriores los accidentes por agresiones o asaltos han disminuido a un caso.

Dolencias y enfermedades laborales

En 2024, en relación con Veolia España no se puede aportar el tipo y motivo de enfermedades laborales ya que el bajo volumen de casos –solo 3 enfermedades profesionales en una plantilla numerosa, (2 en 2023)– hace que se pueda identificar a la persona con el diagnóstico, lo cual no está permitido en virtud de la Ley de protección de datos personales (LOPD). En cuanto a la información referente a enfermedades profesionales de personal no empleado, en 2024 se ha solicitado trimestralmente y el dato a cierre de diciembre es de cero enfermedades profesionales.

En Aguas Andinas, se ha diagnosticado una enfermedad profesional de origen psíquico, la cual es calificada por su mutualidad según las indicaciones del ente regulador. En 2023 no se diagnosticó ninguna enfermedad profesional de origen psíquico.

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

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 personas trabajadoras cuentan con un Comité de Seguridad y Salud, formado en igual número por delegados/as de prevención y por representantes de la empresa. En el seno de dicho comité, que se reúne trimestralmente, se consultan las actuaciones de la empresa en materia de seguridad y salud laboral. De las consultas y reuniones realizadas se deja registro documental en las actas del Comité de Seguridad y Salud.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos de la empresa. A tal efecto, en su seno se debaten la elección de la modalidad organizativa de la empresa y, en su caso, la gestión realizada por las entidades especializadas con las que la empresa hubiera concertado la realización de actividades preventivas; los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención, así como la organización de la formación en materia preventiva.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.

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

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer cuántos 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 las personas trabajadoras, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

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

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

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

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

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

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

En Chile, la legislación establece que se deben formar comités paritarios de higiene y seguridad en toda empresa, sucursal o agencia en la que trabajen más de 25 personas. Sin embargo, en el Grupo Aguas Andinas las personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras y uno de la empresa. Asimismo, el CPHS deberá reunirse cada vez que en la empresa ocurra un accidente de trabajo para realizar la correspondiente investigación.

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

El CPHS tiene las siguientes competencias:

- Asesorar e instruir a las personas trabajadoras para la correcta utilización de los equipos e instrumentos de protección personal.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de prevención, higiene y seguridad, tanto por parte de la empresa como de las personas trabajadoras.
- 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 las personas trabajadoras.
- Velar por el adecuado orden y aseo de las dependencias en las que se alimentan las personas trabajadoras, 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.

Además, el diálogo con las personas trabajadoras y sus representantes se fortalece mediante las visitas a campo del personal directivo, gerentes, jefaturas y asesores en SSO, donde se intercambian buenas prácticas, problemáticas del ámbito de SSO, fortaleciendo la escucha activa y reforzando el compromiso del Grupo con la seguridad y salud de las personas trabajadoras propias y contratistas.

Datos significativos sobre seguridad y salud, España

España	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	166	5	171	147	4	151
Índice de frecuencia ¹	11,85	1,08	9,18	10,17	0,84	7,85
Índice de gravedad ²	0,56	0,12	0,45	0,56	0,04	0,43
Número total de accidentes mortales	3	0	3	0	0	0
Número total de accidentes graves ³	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia por accidentes graves ⁴	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de gravedad por accidentes graves ⁵	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Número de enfermedades profesionales ⁶	1	1	2	3	0	3

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

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

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

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

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

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



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

España					2023		2024			
Internas			Externas			Internas		Externas		
Reglamentario ²			Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹			Reglamentario		Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹		
Reglamentario ²			Estándar (ISO 45001) ¹			Reglamentario		Estándar (ISO 45001) ¹		
Personas	12.070	11.271	27.522	27.155 (98,67%)		12.194	11.398	29.664	29.298 (98,77%)	

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

Datos significativos sobre seguridad y salud, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo con baja (ATCB) (no <i>in itinere</i>)	20	3	23	16	0	16
Índice de frecuencia ¹	5,40	5,41	5,40	4,49	0,00	3,58
Índice de gravedad ²	0,12	0,10	0,12	0,18	0,00	0,14
Número total de accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales ³	0	0	0	0	1	1

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



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

Grupo Aguas Andinas					2023					2024																																		
Internas					Externas					Internas					Externas																													
Reglamentario ²					Estándar (ISO 45001) ¹					Reglamentario					Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹					Reglamentario ²					Estándar (ISO 45001) ¹					Reglamentario					Estándar (OHSAS 18001 o ISO 45001) ¹									
Personas					2.105					1.793					4.980					561					2.133					1.734					5.080					561				

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

Análisis de absentismo

Análisis de absentismo: El índice de absentismo que incluye los días no trabajados por enfermedad o accidente laboral/in itinere se ha reducido en 2024 respecto a 2023, tanto en España como en el Grupo Aguas Andinas.

El índice en España decrece de 5,32 a 5,09 y en Aguas Andinas de 4,5 a 3,5, por tanto, la tendencia anual global es positiva aunque hay variabilidad según el territorio.

Dentro de este índice, se aprecia un aumento del horario técnico de trabajo, una reducción del número de horas de ausencia por enfermedad con baja y un aumento del número de horas de ausencia por accidente de trabajo o in itinere respecto al año anterior.

Se trata de un índice estable en el tiempo desde el año 2022 tras los años de pandemia de COVID-19.

En España se han contabilizado un total de 8.278 días perdidos producto de accidentes laborales, (8.397 días en 2023).

En el Grupo Aguas Andinas se han contabilizado un total de 647 días perdidos producto de accidentes laborales producto de 16 accidentes laborales. En comparación con 2023 se ha producido una disminución de casos, con 7 accidentes menos, aunque con un aumento de días perdidos, siendo 136 días perdidos más que en 2023.



Horas de absentismo, España

España	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	14.281.614	4.846.289	19.127.903	14.698.804	5.058.623	19.757.427
Total horas de ausencia por enfermedad con baja	777.743	191.535	969.278	739.488	212.096	951.584
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i> (incluye COVID-19)	40.934	8.111	49.045	52.355	2.455	54.810
Índice de absentismo ²	5,73%	4,12%	5,32%	5,39%	4,24%	5,09%

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

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

Horas de absentismo, Grupo Aguas Andinas

Grupo Aguas Andinas	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Horario técnico de trabajo ¹	3.300.792	906.840	4.207.633	3.540.125	950.080	4.490.205
Total horas de ausencia por enfermedad con baja (incluye COVID-19)	109.112	72.745	181.858	101.099	46.620	147.719
Total horas de ausencia por accidente de trabajo o <i>in itinere</i>	7.268	712	7.980	6.290	1.448	7.738
Índice de absentismo ²	3,53%	8,10%	4,51%	3,03%	5,06%	3,46%

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

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

3.4. Relaciones sociales (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 diversidad e inclusión de Agbar en España, según la cual el principio de diversidad e inclusión 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 impulso de la diversidad como valor organizacional no puede limitarse solo a establecer políticas de no discriminación, aunque estas sean un requisito mínimo indispensable. Es fundamental promover activamente iniciativas que fomenten entornos de trabajo diversos, integrando personas con distintas formaciones, edades, orígenes, culturas, religiones, géneros y orientaciones sexuales. En definitiva, se trata de construir una cultura empresarial que no sólo acepte, sino que valore e impulse la diversidad.

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

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

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

- Mediante la representación de las personas trabajadoras, que surge de elecciones para designar a representantes de toda la plantilla a través de las secciones sindicales, reguladas. En la gran mayoría de empresas existen los delegados/as de personal y los comités de empresa, que son máximos representantes de las personas trabajadoras. Con ellos, se establece una comunicación formal y ordenada en la que se comparte información sobre cuestiones que puedan afectar tanto a la empresa como a las personas trabajadoras. Ambas partes se reconocen mutuamente para negociar convenios colectivos y otro tipo de acuerdos. También existe una interrelación con las estructuras sindicales sectoriales. Actualmente hay vigentes 96 convenios colectivos y estos han sido posibles gracias a la negociación colectiva con 22 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 las personas trabajadoras, que están presentes en más de 69 empresas y que representan a más del 95% de toda la plantilla. Además de participar en las negociaciones de condiciones de trabajo, participan activamente en las comisiones de seguridad y salud laboral, de riesgos psicosociales, de igualdad, de formación, así como otro tipo de comisiones que puedan acordarse en cada empresa.

El 100% de la plantilla del Grupo en España en 2024, igual que en 2021, 2022 y 2023, 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 personas trabajadoras que negocian colectivamente, aunque no dependan de una organización sindical, y con extensión de beneficios, son personas trabajadoras 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 las personas trabajadoras son:

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

En Chile, dentro de los grupos sindicales hay dos tipologías. En primer lugar, los sindicalizados, que son miembros activos de una organización sindical que negocian colectivamente, 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 las personas trabajadoras no sindicalizados/as, que con la Ley N.º 20.940 requiere de acuerdo previo entre empleador, sindicatos y las personas trabajadoras, lo que queda por escrito en sus convenios colectivos donde la persona favorecida con la extensión deberá aceptar individualmente (no está obligado) y acceder a pagar la cuota sindical, total o parcialmente, según se haya acordado.

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

En 2024 el 87,4% de la plantilla del Grupo Aguas Andinas está sindicalizada (88,7% en 2023); el 85,2% son negociadores (82% en 2023); y un 13,6% tienen extensión de beneficios (16,4% en 2023).

3.5. Formación

Talento y desarrollo profesional

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

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

Programas formativos

Durante 2024 en España se han llevado a cabo programas de formación que responden tanto a las necesidades actuales para el excelente desempeño en el puesto de trabajo como para el desarrollo del máximo potencial de las personas para el futuro de la organización. Además, en 2024 se han implementado programas específicos para garantizar la adecuada integración en el nuevo contexto empresarial.

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

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

- Para el talento joven recién incorporado al Grupo se ha desplegado la 3ª edición del Programa Magnet. Para los talentos emergentes ya consolidados en la compañía, el programa de referencia es el Máster en Tecnología y Gestión del Agua, impartido conjuntamente con la Universitat Politècnica de Catalunya, que ha alcanzado ya la 15ª edición en España.
- Las iniciativas de desarrollo del talento experto se engloban en la Escuela de Operaciones, a través del Curso de especialización de redes y resiliencia (7ª edición), el Curso de especialización en Laboratorios y Calidad Ambiental (2ª edición), así como con la nueva iniciativa de Inmersiones mentorizadas en *hubs* operacionales, donde un total de 18 jóvenes han realizado estancias en plantas de tratamiento de aguas y centros de digitalización operativa de redes de agua.
- Para el talento directivo se ha realizado el posgrado de Desarrollo Directivo en Negocios Sostenibles (4ª y 5ª edición) impartido conjuntamente con la Barcelona School of Management de la Universitat Pompeu Fabra.



- Para seguir promoviendo la función directiva entre las profesionales, se ha lanzado la tercera edición del Bootcamp Impulsa Talento Femenino y los programas de talento de Veolia como el programa de directoras de estrategia y regulación.

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

En 2024, de la misma manera que en 2023 se han realizado capacitaciones en modalidad *online*. Destaca el programa transversal de formación online 2024 con más de 10 píldoras formativas que se han desplegado a lo largo del año.

El Grupo en Chile desarrolla un proceso de formación en distintas líneas. Entre ellas se destacan:

- **Charlas en sintonía:** charlas abiertas para quienes trabajan en el Grupo Aguas que abordan diversas temáticas relacionadas con el negocio de Aguas Andinas - como por ejemplo el mercado eléctrico, el cambio climático y la calidad del agua, entre otras temáticas de interés;
- **Visitas en familia:** dirigidas a los familiares de quienes trabajan en el grupo, programa que consiste en visitas educativas guiadas a los recintos operativos de la empresa
- **Talleres de liderazgo:** en 2024, Great Place to Work impartió talleres para responsables de equipos con foco en liderazgo. Cada participante asumió la tarea de elaborar un plan de acción, con un seguimiento posterior, con KPI y mediciones de avance.

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

España – Grupo Aguas Andinas	2023					2024*				
	Hombres		Mujeres		Total	Hombres		Mujeres		Total
	Total horas	h/persona	Total horas	h/persona		Total horas	h/persona ¹	Total horas	h/persona ¹	
Dirección	15.382	21	6.665	27	22.047	12.346	46	5.500	57	17.846
Mandos	36.467	4	31.496	9	67.963	62.974	41	47.461	77	110.435
Personal técnico	92.725	49	49.256	45	141.981	74.258	38	37.565	30	111.822
Personal administrativo	9.178	12	22.260	15	31.438	10.944	20	28.179	22	39.124

Personal operario	94.199	9	2.462	12	96.661	132.084	22	2.802	21	134.886
Total	247.951	11	112.139	17	360.090	292.606	29	121.507	36	414.113

1. La metodología empleada para calcular las horas de formación por persona en 2024 ha sido ajustada. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que los datos de 2023 y 2024 no son completamente comparables debido a estas diferencias.

En 2024, en España, cabe destacar:

- El incremento del presupuesto efectivo de formación, gracias al crédito de bonificación recuperado (FUNDAE); incremento del gasto bruto de formación en un 24% e incremento del crédito de bonificación recuperado en un 39%.
- Mejoras en la Detección de Necesidad de Formación de SSL gracias al proyecto Safe&Sound, que permite determinar con mayor exactitud la necesidad de la formación obligatoria con respecto al puesto de trabajo y mejoras en la gestión del plan de Formación de SSL con la consolidación del colaborador externo DEOR.
- La integración de las plataformas *online* de formación: Nerexa (como plataforma local) y Veolia (como plataforma corporativa del Grupo Veolia) han continuado durante el 2024. Como novedad se ha iniciado la implantación de los planes de aprendizaje en la plataforma Nerexa, que recomiendan formaciones según el puesto de trabajo, creando así itinerarios de formaciones técnicas personalizados para los profesionales. Se ha mantenido la estrategia de asignación de píldoras transversales, asignando durante el 2024 más de 12 píldoras *online* en la plataforma corporativa Veolia, además se ha integrado la plataforma al 100% de la plantilla del Grupo, incorporando el programa de formación transversal para el personal operario.
- En 2024 se ha continuado la campaña de captación de las formaciones internas realizadas, lo que ha permitido el registro de las mismas y cómputo de horas (procedimiento de comunicación de formación interna).
- Se han lanzado 3 ediciones de formaciones para personal operario y administrativo Online, lo que ha permitido aumentar las horas en formación al personal operario y del personal administrativos.

3.6. Accesibilidad, igualdad y diversidad

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

En 2017, se aprobó la Política de Diversidad e Inclusión del Grupo, que establece la diversidad, la inclusión y el respeto efectivo a la diferencia como principios fundamentales de la actividad empresarial. Esto responde tanto a la exigencia ética de combatir cualquier forma de discriminación como al reconocimiento de que la diversidad es una riqueza que debe ser preservada y fomentada en toda la organización.

El compromiso con la diversidad no puede limitarse solo a la implementación de políticas de no discriminación, aunque estas sean un requisito mínimo imprescindible. Es fundamental promover activamente medidas que impulsen la creación de entornos de trabajo diversos, integrados por personas con distintas formaciones, edades, orígenes, culturas, religiones, géneros y orientaciones sexuales. En definitiva, el objetivo es construir una cultura empresarial verdaderamente inclusiva.

Diversidad e inclusión en un entorno de confianza

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

Durante 2024 se ha seguido velando por la aplicación, en su actividad, del principio de no discriminación estableciendo como prioridades:

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

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

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



de un canal de denuncias y de un procedimiento interno para el tratamiento de posibles situaciones no deseadas.

El Grupo Aguas Andinas suscribe, además, una política de diversidad e inclusión que aborda prioritariamente cuatro ámbitos de trabajo: equidad de género, diversidad cultural, diversidad sexual y discapacidad.

En el ámbito de equidad de género se ha potenciado el talento femenino en cargos ejecutivos y jefaturas a través de acciones en los procedimientos de reclutamiento y selección, así como en los procesos de desarrollo de carrera, que han sido cruciales para aumentar la participación de mujeres. Otro hito a destacar es la auditoría de seguimiento de la norma voluntaria NCh3262-2021, de igualdad de género y conciliación de la vida familiar, laboral y personal, ampliando los perímetros de 18 a 24 plantas durante el 2023 y de 24 a 29 plantas en 2024. Cabe destacar que, en el proceso de certificación, se ha dado cobertura a cinco recintos correspondientes a Planta Vizcachas, Planta Santa Olga, Planta La Florida y Centro de Operaciones Lo Gallo y Lo Prado. Considerando que en el 2023 existió una auditoría de homologación al cambio de versión, durante el 2024 se ha impulsado las nuevas exigencias principalmente en ámbitos de transversalidad de los procesos y fuertemente el pilar de discapacidad, particularmente enfatizando sensibilizaciones en ámbitos de estereotipos y prejuicios y derechos parentales.

Por otra parte, en el ámbito de la salud integral destaca el programa “Estar Bien”, que ha permitido prestar apoyo a las personas que requieren ayuda psicológica y, por otro lado, promover la salud física a través de gimnasia de pausa en distintos lugares de trabajo. En 2024 se ha desarrollado en 15 recintos incluyendo turnos de noche, lo que ha sido muy bien valorado por las personas. También se han realizado charlas de sensibilización sobre derechos parentales, identidad de género, cuidando al cuidador/a primario y envejecimiento positivo.

Durante el 2024, en el ámbito de situación de discapacidad (PeSD), se ha formado a ocho gestores y gestoras de inclusión, que tendrán la responsabilidad de promover la política de inclusión y diversidad, fomentar la formación en materias de discapacidad, habilitar la infraestructura necesaria para poder contratar a personas en situación de discapacidad y realizar ajustes razonables en el caso que se requiera, así como otras labores que ayudarán a la organización a ser más inclusiva y más diversa. En 2024 se ha participado, un año más, en la Feria Laboral de Inclusión *online*, para reclutar personas que cumplan con los perfiles en búsqueda y también se ha trabajado con la Fundación Descúbreme con un programa de sensibilización para realizar talleres y levantamiento de infraestructura a fin de incorporar a más personas con discapacidad, así como con la consultora Capitol en el diagnóstico de inclusión obteniendo un plan de acción más robusto que nos ayude a impulsar la incorporación de personas con discapacidad en distintas áreas. Asimismo se ha implementado, en este último ámbito, un servicio a las personas de la empresa para poder acreditar su discapacidad lo que les permitirá acceder a diferentes beneficios estatales, y por otro lado, Aguas Andinas pueda verificar si las condiciones de trabajo son las adecuadas y ejercer ajustes razonables de ser necesario.

Finalmente, en el ámbito de la diversidad sexual, el Grupo Aguas Andinas sigue trabajando con Factor Diverso un plan de sensibilización en materias de transición de género para poder implementar la política de transición de género en el futuro. En 2024, de igual manera que en 2023, se han compartido con toda la organización charlas de sensibilización realizadas por Factor Diverso, perteneciente a Pride Connection.

Igualdad de género

Durante 2024 se han continuado actualizando, en todas las sociedades, los nuevos modelos de protocolo frente al acoso para dar respuesta a la normativa entrada en vigor en 2023 donde se incluyó la tipología del acoso contra las personas LGTBI haciendo una mención expresa con el objetivo de garantizar y promover el derecho a la igualdad real y efectiva de este colectivo. También, el procedimiento interno quedó dividido en dos documentos, uno para la detección, prevención y actuación frente al acoso sexual y/o por razón de sexo y otro para el resto de las tipologías frente al acoso.

Respecto a los planes de igualdad, durante 2024 se han renovado 3 de los 49 planes de igualdad implantados en Agbar en España, además de continuar trabajando con la representación legal de las personas trabajadoras en las mejoras de la conciliación.

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

Durante el año 2024, el Grupo Aguas Andinas sigue promoviendo procesos de selección y contratación libres de sesgos con el objetivo de incrementar el número de mujeres en cargos de responsabilidad, reducir la brecha de género y seguir promoviendo la conciliación laboral. En esta línea, continúa impulsando el compromiso con las trabajadoras a través de programas de mentoría para mujeres profesionales con Comunidad Mujer, así como Assessment Center a altos potenciales, además de fortalecer los vínculos con instituciones educativas de carreras STEM para impulsar la contratación femenina en ámbitos masculinizados.

El Grupo Aguas Andinas forma parte del programa de Buenas Prácticas Laborales del SernamEG (Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género) perteneciente al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que busca acelerar el liderazgo y la participación femenina y permite realizar un análisis de la organización respecto a los principios WEP, principios para el empoderamiento femenino, de la ONU.

En 2024, en España, 49 planes de igualdad (51 planes de igualdad en 2023).

En España, unas 10.440 horas de formación en igualdad, diversidad y prevención de acoso (7.600 horas en 2023).

Discapacidad

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

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

En 2024, el 2,44% de la plantilla media en las empresas con más de 50 personas del Grupo en España son personas con discapacidad (incorporadas a la plantilla por contratación directa),

superando el 2% fijado por la legislación en la materia. Además, de estas empresas, el 50% cuenta con más de un 2,5% de personal con certificado de discapacidad en sus plantillas.

42 empresas del Grupo disponen del Sello Bequal Plus

En España, 42 empresas de la compañía han sido distinguidas con el Sello Bequal Plus, que las certifica como empresas socialmente responsables en materia de discapacidad, tras un proceso de auditoría a la gestión de la plantilla y a la relación con terceros. Los resultados, tras revisar 69 fuentes de verificación, muestran la evolución alcanzada: en el año 2015 se partía de una valoración de 39,325 puntos frente a los 71,025 conseguidos en 2023.

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

- **Inserción laboral.** Durante 2024, de igual manera que en 2023, se ha puesto el foco en adoptar una mirada más inclusiva y facilitar herramientas a las áreas implicadas, de manera más directa, para fomentar la inclusión en las entrevistas de selección, conocer las mejores prácticas sobre el trato adecuado a las personas con discapacidad e identificar las principales barreras.
- **Programa Iguales.** La Fundación Eurofirms y Agbar en España continúan su compromiso en 2024, ofreciendo un servicio de asesoramiento confidencial y gratuito para que las personas trabajadoras puedan consultar sobre la obtención del certificado de discapacidad.

En Chile, desde 2019, las empresas con más de 100 personas en plantilla están obligadas a cumplir la Ley 21.015, que establece que al menos el 1% de las personas trabajadoras debe tener una situación de discapacidad o ser beneficiaria de una pensión de invalidez.

El 1 de noviembre de 2022 entró en vigor la Ley 21.275, que modifica el Código del Trabajo y exige a las empresas correspondientes la adopción de medidas para facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. En este marco, se establece que todas las empresas sujetas a la Ley de Inclusión Laboral 21.015 (es decir, aquellas con 100 o más personas trabajadoras) deben contar con al menos una persona del área de recursos humanos con conocimientos específicos en inclusión laboral. Estos conocimientos deben estar certificados por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, regulado por la Ley 20.267 (ChileValora).

El Grupo Aguas Andinas ya ha formado a cinco profesionales del área de personas, quienes se encuentran en proceso de certificación para afrontar los desafíos que esto implica y garantizar la accesibilidad en los recintos de trabajo.

En 2024, el Grupo Aguas Andinas ha seguido trabajando para formar a su equipo en materia de inclusión. Durante este año, se ha preparado a los equipos de la Gerencia de Personas para obtener la certificación como gestores/as de inclusión, alcanzando hasta la fecha un total de siete gestores/as certificados/as, con dos personas más en proceso, lo que permitirá conformar un comité de cara a 2025.

Si bien la ley exige que las empresas de más de 100 personas trabajadoras cuenten con al menos una persona certificada en inclusión, desde la compañía se ha decidido ir más allá y formar un grupo significativo que impulse el cambio dentro de la organización. Estos profesionales tendrán un rol clave

en la identificación de brechas, la implementación de acciones para facilitar la incorporación de personas en situación de discapacidad y la detección de quienes puedan requerir la credencial de discapacidad otorgada por la Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez.

El Grupo Aguas Andinas cuenta actualmente con 21 personas con discapacidad, que suponen un 1,5% del personal (1,49% en 2023). Si bien se ha bajado el porcentaje, ninguna baja ha sido por motivos de desvinculación. La gran mayoría se han acogido a planes de retiro voluntario por edad de jubilación.

Por otra parte, en 2024 se han realizado distintas charlas de sensibilización de inclusión laboral, de cuidados a personas con algún tipo de discapacidad y también de ajustes razonables, con dos adecuaciones de puestos de trabajo con las condiciones necesarias para que lo ejerzan de manera eficiente y en igualdad de condiciones.

En el año 2024, la compañía ha llevado a cabo un diagnóstico de inclusión, en el cual participaron el 39% de todos los empleados. Este proceso ha permitido establecer un plan de acción que a su vez permite trabajar en las brechas detectadas tanto en infraestructura, procesos, cargos que la organización puede reclutar con personas especialistas en este ámbito. Aguas Andinas y sus filiales se han estado preparando para poder lograr tener un comité de inclusión que promueva todas las iniciativas necesarias para ser una empresa aún más inclusiva. Si bien hoy la ley fija un 1% de cuota, de cara a los próximos meses se deberá cumplir con el 2%, según marca la ley aprobada en 2024.

Asimismo, se ha formalizado una alianza con Mutua Asesorías, quienes serán los responsables de prestar un servicio interno donde las personas que tienen una discapacidad no declarada puedan conseguir su credencial y las que ya la tienen, que puedan renovarla si no es definitiva.

Cultura de Diversidad e Inclusión

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

A su vez, cuenta con la Red de Diversidad e Inclusión, 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 diversidad e inclusión 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 Diversidad e Inclusión.

Algunas iniciativas a destacar son:

- Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia, en 2024 se ha llevado a cabo el programa “We do for Tech”, un programa para sensibilizar a las jóvenes para que adopten los campos STEM y busquen trabajos relacionados con la tecnología. Consistió en presentarles las posiciones relacionadas con tecnología que existen en la compañía, así como reunir a estudiantes y mujeres que son modelos a seguir del ámbito tecnológico y la innovación.
- Formación en situaciones de acoso en el entorno laboral. Con el objetivo de asegurar entornos de trabajo seguros e inclusivos, es importante que todas las personas trabajadoras asuman la responsabilidad de prevenir y combatir el acoso. En este sentido, la formación es clave para ser capaces de identificar este tipo de situaciones y saber cómo afrontarlas.

Desde principios de año, se están llevando a cabo sesiones formativas locales para sensibilizar sobre esta materia, así como dando a conocer las medidas preventivas y de actuación ante situaciones de acoso y discriminación de cualquier tipo. De momento se han llevado a cabo estas formaciones en Canarias, Barcelona, Santiago de Compostela, Valladolid, y para el próximo año se tiene previsto continuarlas, con el objetivo de llegar a toda la plantilla.

- Día Internacional de la Mujer, en 2024 tuvo lugar en todo el mundo en el ámbito Veolia, la semana Yes WEDO WEEK, con la organización de acciones en las diferentes BU's bien impulsadas por las sedes corporativas como las que desarrollaron en territorio, de manera local. Todas ellas con el objetivo de promover y poner en valor la diversidad de género y la igualdad profesional entre hombres y mujeres en todo el Grupo.

A nivel local, se realizó una conferencia de Chantal Ferrer, médica de familia en un equipo de atención primaria en Barcelona que habló de la existencia de diferencias entre hombres y mujeres en el ámbito de la salud y por qué.

También tuvo lugar la conferencia de Belén Rosado, doctora en matemáticas que se encuentra investigando en la Antártida, desde donde conectó para explicar su experiencia.

- Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Taller “Descubre los sesgos sobre la discapacidad y evita los atajos inconscientes”. La sesión, dirigida a toda la plantilla, pretendió normalizar y acabar con muchos prejuicios sobre la discapacidad, identificar los sesgos inconscientes y conocer herramientas para neutralizarlos.
- Celebración de la Semana de la Diversidad e Inclusión: Del 25 de noviembre al 4 de diciembre la compañía celebró la Semana de la Diversidad e Inclusión, en la que cada día tuvo lugar una actividad vinculada a una de las dimensiones internas de la diversidad: género, generacional, cultural, LGTBI y discapacidad.
- El día 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la compañía se adhirió a la campaña del Ministerio de Igualdad y difundió en redes sociales de la compañía los principales canales para denunciar una situación de violencia de género.
- También se publicó contenido sobre el nuevo Plan de medidas contra el acoso para el colectivo LGTBI; se ha llevado a cabo el webinar “Impulsa tu carrera: Oportunidades para jóvenes talentos”, en el que el equipo de Talento descubrió las diversas iniciativas y programas que existen en la compañía para captar y retener talento joven.
- En cuanto a diversidad cultural, la compañía organizó un webinar sobre Competencia Intercultural, y en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, la compañía organizó un monólogo muy especial de Marc Buxaderas, un chico con parálisis cerebral, quien explicó los retos de la discapacidad desde el punto de vista del humor. De esta manera se buscaba acabar con los prejuicios y sesgos sobre la discapacidad de una manera diferente.

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

- En España, se mantiene el convenio con el Ministerio de Igualdad para formar parte de las “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”, iniciativa de la Delegación del Gobierno en contra de la violencia de género, que promueve la difusión de los derechos de

las mujeres víctimas de violencia de género. En virtud de este compromiso, el Grupo participa en la difusión de las campañas contra la violencia de género, informando de los nuevos canales de contacto para estas víctimas, a través de las redes sociales corporativas.

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

Desde el año 2010 el Grupo Aguas Andinas ha trabajado con gran compromiso en materias de inclusión, diversidad e igualdad implementando distintas políticas y acciones concretas para convertirse en una empresa igualitaria en oportunidades, tanto para mujeres como hombres, contribuyendo al desarrollo de una organización y sociedad más respetuosa, justa e inclusiva.

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

Durante el 2024, se ha seguido impulsando este cambio cultural: se han recertificado los 24 recintos y la empresa ha sido nuevamente reconocida con el Sello Iguala y Conciliación, otorgado por el Servicio Nacional de la Mujer, un reconocimiento gubernamental a las organizaciones destacadas en temas de igualdad y conciliación. Además, ha sido reconocida por el Servicio Nacional de la Mujer (SernamEG) como empresa mentora y madura en materias de igualdad y conciliación.

Dentro de este ámbito, en 2024 se ha aprobado en Chile la Ley de Conciliación 21.645, que establece el derecho al trabajo a distancia o teletrabajo para las personas trabajadoras que tengan a su cuidado menores de 14 años, personas con discapacidad o en situación de dependencia severa o moderada, sin importar la edad de quien recibe el cuidado, y que no perciban remuneración por esta labor. En este contexto, Aguas Andinas ha gestionado casos complejos, contando con aproximadamente 17 personas en distintas modalidades de trabajo que permiten brindar apoyo en sus responsabilidades de cuidado. Sin duda, la posibilidad de implementar una modalidad híbrida en algunas instalaciones ha sido de gran ayuda, y los casos acogidos bajo esta ley han estado totalmente justificados.

Por otro lado, con la promulgación de la Ley Karin 21.643, Aguas Andinas ha modificado sus procedimientos para cumplir con la normativa y establecer un despliegue sólido en la prevención del acoso y la violencia por parte de terceros. Esta legislación chilena define un marco legal para la prevención y sanción del acoso y la violencia en el entorno laboral. Por ello, desde 2024, la entidad ha trabajado en la concienciación y ha puesto en marcha un plan comunicacional y formativo para prevenir estos casos, en el cual ya han participado más de 600 personas.

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

Plan de comunicaciones

- La compañía cuenta con un departamento de Compliance, con su respectivo canal de denuncias en materias de acoso y prácticas discriminatorias.



- Política de DDHH, conmemoración, conversatorios y charlas en fechas claves sobre temas de diversidad e inclusión.
- Plan comunicacional de Diversidad e Inclusión

Salud integral

- Programa Salud Integral “Estar Bien”. Acompañamiento psicológico, terapeuta ocupacional, servicio de nutrición gratuito para las personas de la empresa.
- Gimnasia de Pausa en 15 recintos una vez a la semana, en turnos diurnos y nocturnos.
- Feria de la Salud.
- Charlas preventivas sobre cáncer de mama y próstata.
- Exámenes ocupacionales.
- Nutricionales.
- Oftalmológico.

Desarrollo de carrera

- Máster en Tecnología y Gestión del Agua.
- Assessment Center.
- Mentorías para mujeres.
- *Coaching* grupales e individuales.
- Intercambios.

Reclutamiento y selección

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

Conciliación

- Más de 27 medidas de conciliación implementadas enfocadas en la corresponsabilidad.
- Trabajo híbrido en oficinas de corporativo: tres días de trabajo presencial y dos de teletrabajo.

Formación

- Plan de formación con enfoque de género.
- Formaciones de género para las comunidades en oficios.

Ámbito Discapacidad

- Levantamiento y apoyo por asesores externos de trámites de credencial de discapacidad.



- Formaciones en gestores/as de discapacidad.
- Trabajo con la Fundación Descúbreme.
- Charlas de sensibilización.
- Diagnóstico de discapacidad con Capitol.

Porcentaje de empleados con discapacidad

España	2023	2024
% empleados con discapacidad ¹	2,34%	2,44%
Empleados con discapacidad	274	289

Grupo Aguas Andinas	2023	2024
% empleados con discapacidad ²	1,49%	1,5%
Empleados con discapacidad	31	21

1. El cálculo del porcentaje en España se ha realizado con la plantilla media de empresas de más de 50 personas trabajadoras.

2. Cálculo del porcentaje realizado respecto a la plantilla total.

4. CAPITAL NATURAL

Contexto y retos ambientales

El capital natural y el clima se ven cada vez más amenazados por la actividad humana y los fenómenos meteorológicos extremos, que se intensifican debido al cambio climático. Episodios recientes, como las DANA, ponen de manifiesto la vulnerabilidad de las infraestructuras y la urgencia de estrategias de adaptación eficaces.

Los ODS 12 (producción y consumo responsables), 13 (acción por el clima), 14 (vida submarina) y 15 (vida de ecosistemas terrestres) establecen los objetivos principales a nivel global para la preservación del planeta.

Ante estos retos, las infraestructuras gestionadas por Agbar requieren una adaptación y actualización permanentes para hacer frente a diversos riesgos. Estos pueden derivar de su degradación natural o de modificaciones en las condiciones del entorno respecto a las de su diseño inicial, ya sea por nuevos requisitos legales, exigencias internas, evolución de la demanda, deterioro de la calidad y disponibilidad del recurso hídrico o el aumento de riesgos naturales.

El desafío de la escasez hídrica y la mayor recurrencia de fenómenos extremos exigen estrategias de adaptación y resiliencia que permitan optimizar el uso del agua y garantizar su disponibilidad a largo plazo, asegurando siempre su calidad. En este contexto, la integración de tecnologías digitales juega un papel clave en la mejora de la gestión del recurso.

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

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

Asimismo, el avance en la normativa sobre inversiones y gestión de riesgos asociados al cambio climático es un reto clave. Esto orientará al Grupo en la asignación de recursos para actuaciones de mitigación y adaptación al cambio climático, reforzando la cooperación con la administración pública y fomentando la inversión público-privada para afrontar estos desafíos con mayor eficacia.

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

Equipos de gestión:

- Red de operaciones
- Red de sistemas de gestión
- Red de desarrollo sostenible y Diversidad e Inclusión
- Red Environmental & Industrial Risk Officer

Políticas

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

Sistemas de gestión:

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

4.1. Gestión ambiental

El Grupo Agbar se adapta de forma efectiva y transversal para gestionar el agua y los recursos naturales de manera sostenible, contribuyendo así a mejorar el futuro de las personas. Su compromiso también impulsa que las ciudades sean más resilientes y capaces de adaptarse a los efectos del cambio climático.

Diseñamos e implementamos soluciones específicas para enfrentar las consecuencias del cambio climático en los recursos hídricos. Estas acciones incluyen la elaboración de planes de resiliencia y continuidad, la promoción del uso eficiente del agua y la conservación y restauración de ecosistemas clave, fundamentales para garantizar la sostenibilidad del ciclo del agua.

Políticas aplicadas por la empresa respecto a cuestiones medioambientales

El Grupo en España ha establecido unas políticas generales que regulan su compromiso y liderazgo constante en la protección del medio ambiente, en cuyo marco se desarrollan unas líneas estratégicas y unos objetivos –alineados con la naturaleza, magnitud e impactos ambientales derivados de sus actividades, productos y servicios, así como de su contexto y las necesidades y expectativas de sus grupos de interés– que sirven de base para dar respuesta a la mejora continua y compromisos adquiridos.

- Política de desarrollo sostenible
- Política de gestión integrada
- Política de biodiversidad

Todo ello proporciona el marco de referencia de procedimientos e instrucciones desarrollados para potenciar los mejores métodos de trabajo para una adecuada gestión medioambiental, incluyendo métodos para la identificación, evaluación, prevención y mitigación de los posibles impactos ambientales ocasionados.

El Grupo Aguas Andinas, con la convicción de que una gestión integrada y responsable del agua es la mejor estrategia para responder y crear valor compartido frente a los desafíos del cambio climático, impulsó una serie de acciones en tres ámbitos:

- Fomento de una educación y una cultura medioambiental.
- Cultivo de relaciones virtuosas con la comunidad.
- Cuidado del entorno y sus ecosistemas: la cuenca, sus ríos y afluentes, la ciudad y el paisaje natural.

Acciones asociadas a los puntos mencionados son la gestión de la energía (ISO 50001); la política de biodiversidad; y la política de cuidado medioambiental, entre otras acciones.

Riesgos relacionados con la transformación ecológica

En referencia a los riesgos ambientales, en primer lugar destacan los que corresponden a los retos de sociedad, como son la lucha contra el cambio climático, la escasez de recursos o la pérdida de biodiversidad, para los cuales se dispone de estrategias de acción claras y definidas en este informe.

Los riesgos asociados al cambio climático pueden llegar a tener un impacto significativo para la empresa. 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 que provoquen una afectación sobre las instalaciones.

En 2024, España enfrentó desafíos climáticos significativos, incluyendo el evento de Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) que afectó gravemente al país. Este fenómeno meteorológico provocó lluvias torrenciales, especialmente en la provincia de Valencia, donde se registraron precipitaciones superiores a 300 mm en pocas horas, causando inundaciones catastróficas y, lamentablemente, la pérdida de vidas humanas.

Aunque 2024 fue clasificado como un año húmedo en términos de precipitaciones, con un promedio de 669,1 mm en la España peninsular (105% del valor normal del período de referencia 1991-2020), la distribución de las lluvias fue irregular. Eventos extremos, como la DANA mencionada, contribuyeron a esta variabilidad, exacerbando el estrés hídrico en diversas regiones y poniendo de manifiesto la necesidad de estrategias de gestión del agua más resilientes.

España es uno de los países de la Unión Europea con mayor estrés hídrico. Según la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), el año 2024 fue extremadamente cálido, con una temperatura media sobre la España peninsular de 15,0 °C, valor que queda 1,1 °C por encima de la media anual del período de referencia 1991-2020. Este registro lo sitúa como el tercer año más cálido desde el comienzo de la serie en 1961, por detrás de 2022 y 2023.

Es importante destacar que, aunque 2024 fue el primer año húmedo en España desde 2018, las precipitaciones fueron irregulares y localizadas, con eventos significativos en áreas como la provincia de Valencia. A pesar de este incremento en las precipitaciones, la sequía persiste en regiones como Almería, Alicante, Canarias, Cataluña y Murcia.

Estos datos reflejan la tendencia al alza en las temperaturas y la variabilidad en las precipitaciones, aspectos que intensifican el estrés hídrico en diversas zonas del país.

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

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

Estos acontecimientos subrayan la importancia de que empresas como Agbar continúen evaluando y adaptando sus operaciones para mitigar los riesgos asociados al cambio climático y garantizar la sostenibilidad en la gestión de recursos hídricos.

Los activos que gestiona el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas han sido diseñados para la salud de las personas (agua de calidad y saneamiento) y el respeto del medio ambiente (medio receptor de agua tratada, aire y 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.

Chile ha atravesado una de las sequías más prolongadas de su historia reciente, con más de una década de déficit hídrico continuo. En este contexto, el Grupo Aguas Andinas puso en marcha el plan Biocidad, un conjunto de acciones orientadas a enfrentar la escasez de agua y los efectos del cambio climático. Este esfuerzo ha sido clave para adaptarse y prepararse, especialmente ahora que, en 2024, el panorama comienza a cambiar, con una leve mejora en las condiciones hídricas que plantea nuevas oportunidades, pero también nuevos desafíos.

Entre las acciones de Biocidad se encuentra el proyecto de infiltración de agua en las napas subterráneas en la zona oriente de la ciudad, proyecto que comenzó su construcción en 2024 luego de una extensa tramitación al ser el primer proyecto de su tipo en Chile.

Otro proyecto emblemático es el proyecto de Conducción Alternativa en el Río Maipo para expandir a 48 horas la autonomía de la empresa frente a eventos de turbiedad del río Maipo, proyecto que continúa con su evaluación de impacto ambiental. Desde un punto de vista operativo, desde 2022 se ejecuta un plan para rehabilitar pozos existentes y aumentar su eficiencia por medio de la sensorización (medición de caudal, nivel, energía y presión), actuaciones en terreno (cambios de bombas y limpieza de captaciones, entre otras) y el control en línea. El objetivo es extraer más agua a un menor coste operativo y asegurar su óptimo desempeño. Otros proyectos de Biocidad siguen en estudio y su implementación es priorizada a través de un sistema de gestión de riesgos basado en la metodología ISO 31000. Por último, el Grupo Aguas Andinas cuenta con 13 planes de continuidad y 22 planes de recuperación de desastre para 13 procesos críticos provenientes de su sistema de gestión de continuidad de negocio (ISO 22301).

Recursos económicos dedicados a los riesgos ambientales

A falta de una clasificación de inversiones y gastos ambientales implantada en todo el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas, se reporta la información en este ámbito de la empresa Aigües de Barcelona, en España, y del Grupo Aguas Andinas.

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

Recursos destinados a riesgos ambientales (M€)	2023			2024		
	España	Grupo Aguas Andinas	Total	España	Grupo Aguas Andinas	Total
Gastos	31,1	36,8	67,9	28,3	1,3*	29,6
Inversiones	23,6	21,1	44,7	50,6**	21,0	71,6

* Hasta el 2023 incluido, se incorporaba como gasto ambiental el coste de gestión de las biofactorías como servicio subcontratado por parte del Grupo Aguas Andinas a un tercero. Por tanto, el importe total de este servicio se consideró gasto ambiental para el Grupo Aguas Andinas. En 2024 el Grupo Aguas Andinas ha internalizado la gestión de las biofactorías, lo que ha variado la estructura de gastos. A partir de 2024, Aguas Andinas ha considerado como gastos ambientales los gastos de gestión de los residuos y control de calidad.

** En el caso de España, se contabiliza únicamente la inversión y el gasto de la empresa público-privada Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua. El mayor nivel de inversión ambiental de 2024 se explica por la inclusión de inversiones del PERTE Ressona (1,59 M€) parcialmente subvencionadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) y de la Obra de Ampliación ETAP Besòs (9,8 M€) subvencionada por el Departamento de Territorio, Vivienda y Transición Ecológica de la Generalitat de Catalunya.

El Grupo Aguas Andinas, con la convicción de que una gestión integrada y responsable del agua es la mejor estrategia para responder y crear valor compartido frente a los desafíos del cambio climático, impulsó una serie de acciones en tres ámbitos:

- Fomento de una educación y una cultura medioambiental.
- Cultivo de relaciones virtuosas con la comunidad.
- Cuidado del entorno y sus ecosistemas: la cuenca, sus ríos y afluentes, la ciudad y el paisaje natural.

Estas acciones están asociadas a los puntos mencionados como son: la gestión de la energía (ISO 50001), la política de biodiversidad, la política de cuidado medioambiental y las actuales metas de descarbonización alineadas con las metas objetivo del Grupo, entre otras acciones.

Efectos sobre el medio ambiente

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

- Mantenimiento de caudales ecológicos.
- Mantenimiento de calidad de los medios receptores.
- Conservación de la biodiversidad en instalaciones (infraestructuras verdes).



- Salud y calidad de vida de las personas y las comunidades, con accesibilidad a un recurso de calidad.
- Generación de recursos a través de la reutilización de residuos y la generación de energía.

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

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

Todos estos impactos están monitorizados de acuerdo con los procedimientos de gestión y planes de emergencia, a menudo más exigentes que lo establecido legalmente, de un modo especial en aquellas instalaciones que cuentan con la certificación ISO 14001, de gestión ambiental. Estas instalaciones llevan a cabo una evaluación de aspectos ambientales en la que se tienen en cuenta aspectos como el vertido de agua residual, la generación de residuos, el consumo de energía, las emisiones atmosféricas, la generación de ruidos, el consumo de agua potable y el consumo de productos en los procesos.

Cuando los impactos negativos resultan significativos, se proponen medidas para su minimización. En las plantas ubicadas en espacios naturales protegidos se realiza un diagnóstico de biodiversidad en el que están contemplados los aspectos ambientales que pueden impactar en el entorno. Estos diagnósticos derivan en planes de acción de biodiversidad dirigidos a la mejora de la calidad ecológica de la instalación y su entorno. También hay que destacar que, bajo el alcance de la certificación ISO 50001, se realiza una identificación y evaluación de los usos de las instalaciones que están consumiendo mayor energía. En este caso, se tomarían medidas para reducir el consumo energético de aquellos usos que hayan resultado significativos. Asimismo, se evalúan los requisitos legales para confirmar su cumplimiento o emprender las medidas oportunas en caso necesario.

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

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

Innovar para regenerar

La innovación es el motor que impulsa la búsqueda de nuevas soluciones para la gestión sostenible del agua y la preservación del entorno. A través de un modelo de colaboración público-privada, la compañía desarrolla soluciones innovadoras que responden a las necesidades de la sociedad y contribuyen a un futuro más sostenible.

El Grupo Agbar está en constante búsqueda, para impulsar propuestas innovadoras que combinan el talento interno con el de su ecosistema de colaboradores.

La innovación abierta es clave en este proceso ya que permite alcanzar nuevas soluciones, asegurando que se consiguen de una manera rápida (*agile*), orientada a la ciudadanía (*customer centered*) e integrando conocimiento externo (*open*). Además, genera valor a través de la creación de

ecosistemas en los que participan *startups*, administraciones públicas y otras empresas. Este enfoque permite a la entidad mantener su liderazgo en el ciclo integral del agua y los servicios medioambientales, reforzando su compromiso como proveedores de tecnología y conocimiento para un futuro más sostenible.

El 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 a corto plazo en plazos cortos dirigen su forma de trabajar.
- **Capturando** conocimiento, para difundirlo y transferirlo al resto de la compañía, a través de las herramientas colaborativas. La compañía realiza 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.

España- Grupo Aguas Andinas	
41,3M€ invertidos en I+D+i.	
Unos 470 proyectos de I+D+i de ejecución directa.	
El 39% de la inversión en proyectos de I+D+i ha sido destinada a proyectos ambientales y sociales.	34% ambientales 5% sociales 61% económico

4.2. Uso sostenible de los recursos

España se encuentra entre los países de la Unión Europea más expuestos a los efectos del cambio climático. En los últimos años, hemos sido testigos de fenómenos extremos que han afectado diferentes regiones. Uno de los desafíos más urgentes es la escasez de agua, un problema que ya impacta a distintas regiones, incluidas aquellas que tradicionalmente no habían enfrentado este problema.

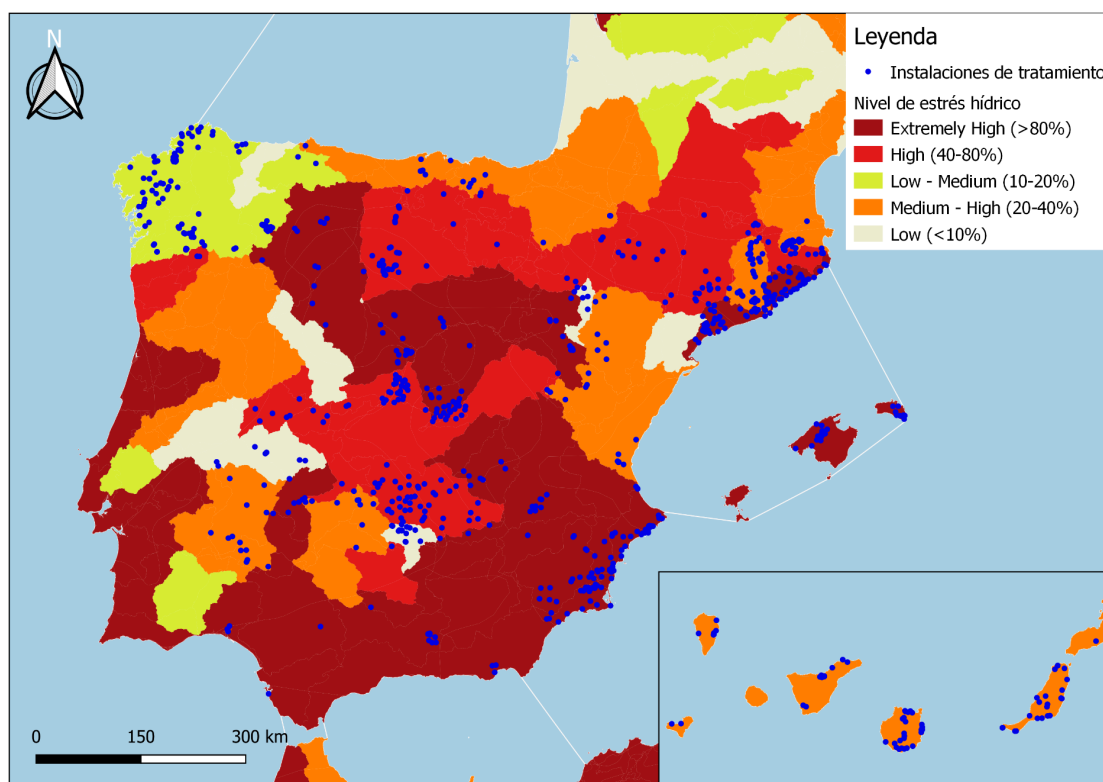
La regeneración del agua se presenta como una solución esencial frente a este reto, ofreciendo una “segunda vida” al recurso hídrico y contribuyendo, al mismo tiempo, a la recuperación de los ecosistemas. Este proceso no solo representa una alternativa complementaria al suministro convencional, sino que también se convierte en una pieza fundamental para garantizar la sostenibilidad del ciclo del agua. Entre sus ventajas más destacadas se encuentran:

1. **Independencia de las condiciones climáticas:** la regeneración permite garantizar el acceso al agua sin depender exclusivamente de factores medioambientales, proporcionando seguridad hídrica en un contexto de creciente incertidumbre climática.
2. **Preservación de los ecosistemas naturales:** al reducir la extracción de agua de ríos y acuíferos, favorece la conservación del estado ecológico de estos entornos, protegiendo la biodiversidad.
3. **Agua de proximidad y gestión eficiente:** el agua regenerada es una solución accesible y local que permite una **gestión eficaz, sostenible y responsable**, tanto desde el punto de vista medioambiental como social.

Con motivo de la celebración de la edición de 2024 del Día Mundial del Agua y del Saneamiento, Agbar en España incidió en la urgencia de impulsar una gestión encaminada a preservar los recursos hídricos, incluyendo la regeneración del agua.

La reutilización de las aguas regeneradas permite:

1. **Minimizar la demanda neta de agua**, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
2. **Poner a disposición recursos** que requieren menos energía que otras fuentes, como la desalación marina o el agua freática.
3. **Reducir el vertido neto a los sistemas naturales**, disminuyendo la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
4. **Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola**, con beneficios económicos y ambientales, como la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios.



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

Soluciones ante la escasez hídrica

Regeneración y reutilización del agua

Desde Agbar se impulsa de forma decidida la regeneración y reutilización del agua como soluciones clave para enfrentar el actual contexto de escasez hídrica. En las regiones donde está presente, trabaja en la implementación de un modelo circular en la gestión de los recursos hídricos, desarrollando iniciativas adaptadas a las necesidades locales.

Compromiso con la desalación sostenible en España

En línea con la estrategia GreenUp de Veolia, el Grupo Agbar trabaja para ofrecer soluciones sostenibles que aborden la escasez de agua y los efectos del cambio climático. A nivel global, Veolia lidera la innovación en tecnologías de desalación, destacando la implementación de la ósmosis inversa, una técnica que reduce significativamente el consumo energético y el impacto ambiental frente a métodos más tradicionales. Asimismo, se impulsa la integración de energías renovables en las plantas desaladoras para minimizar su huella de carbono y optimizar su rendimiento.

En España, Agbar se consolida como referente en la gestión sostenible del agua, con una amplia experiencia en el desarrollo y operación de plantas desaladoras en diversas regiones, como Torrevieja, Carboneras y El Prat. Estas instalaciones están diseñadas para responder a la escasez hídrica, priorizando la eficiencia energética y minimizando su impacto ambiental. Además, se operan mediante una combinación de energías renovables, especialmente solar, lo que permite reducir tanto el consumo energético como los costes operativos.

Agbar también impulsa proyectos de digitalización y colabora con comunidades locales para adaptar las plantas desaladoras a las necesidades específicas de cada región. Esto incluye:

- La integración de tecnologías avanzadas que optimizan el rendimiento de las plantas y la calidad del agua desalada.
- La modernización de instalaciones existentes para garantizar un uso más eficiente de los recursos y un menor impacto ambiental.

La desalación es una solución esencial para garantizar el suministro de agua, especialmente en regiones del sur de España, donde la demanda agrícola es especialmente alta. Agbar en España apuesta por la implementación de tecnologías sostenibles que aseguren el abastecimiento hídrico, combatan los efectos del cambio climático y promuevan un uso más eficiente y responsable de los recursos hídricos.

Captaciones de agua subterránea

La gestión avanzada de captaciones de aguas subterráneas combina diagnóstico inicial, programas de control y seguimiento en tiempo real, con el objetivo de garantizar un uso racional y sostenible de los acuíferos. Esta estrategia no solo optimiza costes, sino que también reduce el impacto de averías o incidentes previsibles, asegurando el suministro y preservando el recurso.

Agbar en España apuesta 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.

Compensación de la huella hídrica

En los últimos años, la lucha contra el cambio climático ha impulsado grandes esfuerzos globales para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. Tras implementar medidas de reducción, muchas empresas optan por complementar su estrategia mediante proyectos de compensación de emisiones, que buscan capturar carbono y mitigar su impacto ambiental.

Siguiendo esta tendencia, ha surgido un interés creciente por abordar otro recurso clave: el agua. La compensación de la huella hídrica, similar en concepto a la compensación de emisiones, consiste en equilibrar el agua consumida a lo largo de la cadena de suministro y producción mediante iniciativas que minimicen su impacto. Para ello, las empresas financian proyectos que mejoran la retención hídrica y contribuyen a la recuperación de ecosistemas, priorizando restauraciones ambientales que beneficien tanto la calidad como la disponibilidad del recurso hídrico.

En este marco, la compañía asume un rol protagonista diseñando, construyendo y operando infraestructuras que fortalecen la resiliencia hídrica frente a desafíos como la escasez o la contaminación. Durante 2024, Agbar ha colaborado con empresas comprometidas con la adaptación al cambio climático, ayudándolas a compensar su huella hídrica a través de proyectos enfocados en mejorar los recursos hídricos disponibles y generar beneficios tangibles para las comunidades donde operan.

Alianza con Act4Water: un mercado fiable para la compensación hídrica

Para avanzar en esta dirección, la entidad ha creado una alianza con la entidad Act4Water, creadora de un estándar que hace posible un mercado voluntario de compensación de huella hídrica, con unas reglas claras y transparentes. 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, desean contribuir al buen estado de las masas de agua compensando el impacto que no han podido reducir, puedan hacerlo de forma segura y fiable.

Agbar reafirma su compromiso con la adaptación al cambio climático y la mejora de la gestión hídrica, posicionándose como un referente en la implementación de soluciones sostenibles y fiables que impulsan la preservación de los recursos esenciales para el futuro del planeta.

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

España - Grupo Aguas Andinas						2024
Agua (hm³)	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 consolidado¹
Total agua captada	593	836	1.429	293	1	294
Total agua comprada	742	0	742	594	0	594
Total agua potable producida²	624	775	1.399	344	1	345
Total agua suministrada**	1.118	772	1.890	856	1	857
Total agua depurada	998	495	1.493	771	0	771
Total agua reutilizada	148	36	184	126	0	127

* La mayoría de las zonas donde opera el Grupo Aguas Andinas han dejado de ser consideradas zonas de estrés hídrico, debido a las condiciones climáticas recientes.

** Se ha redefinido el indicador de manera que en 2024, el total de agua suministrada en zonas de estrés hídrico representa el total de agua distribuida a través de redes de abastecimiento ubicadas en zonas de estrés hídrico.

España - Grupo Aguas Andinas						2023
Agua (hm³)	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 consolidado¹
Total agua captada	607	824	1.431	196	670	866
Total agua comprada	746	1	747	118	0	118
Total agua potable producida²	448	764	1.212	240	687	927
Total agua suministrada	1.123	765	1.888	N/A	N/A	N/A
Total agua depurada	946	487	1.433	758	487	1.245
Total agua reutilizada	155	46	201	139	46	185

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

2. El agua potable producida incluye el agua a la salida de ETAP e IDAM y el agua propia subterránea y superficial captada e inyectada en las redes. La variación entre los datos del 2023 y 2024 se debe a que se ha redefinido el indicador, obteniendo en 2024 un valor similar al de 2022.

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

Las principales líneas de trabajo para mejorar la eficiencia del uso de alguna materia prima, producto químico, etc. emprendidas por el Grupo en España son:

- Automatización y control online de la etapa crítica de depuración, la aireación, mediante plataformas inteligentes de control.
- Programa de auditorías de proceso y estandarización de operaciones. Con esta iniciativa se revisan los procedimientos y parámetros de control, y el campo de consumo de reactivos, entre otros.
- Digitalización: adquisición de datos en tiempo real que permita una optimización de los consumos y procesos.
- Automatización y control online de dosificación de reactivos, mediante implementación de sondas y analizadores que permitan ajustar las dosificaciones a los requerimientos de proceso. De esta manera se corrige en tiempo real la dosificación teniendo en cuenta las características (variables) del agua. Esta acción permite optimizar el consumo de reactivos y garantizar el cumplimiento de parámetros de calidad.
- Cambios tecnológicos, como puede ser el paso de desodorizaciones químicas (con consumo de reactivos) por tratamientos biológicos, que minimizan el uso de reactivos químicos.
- Despliegue de plantas de electrocloración para la autogeneración de hipoclorito.
- Instalación equipos de desinfección por UV para la reducción del uso de reactivos de desinfección.

Materias primas (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas				2024		
Materias primas. Reactivos consumidos (t)	2023					
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Reactivos ETAP	31.484	7.418	38.902	27.813	8.853	36.666
Reactivos EDAR	46.662	12.115	58.777	49.185	10.831	60.016
Reactivos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	779	779	N/A	712	712

4.3. Economía circular

Gestión de recursos: hacia un modelo circular y regenerativo

Según el Parlamento Europeo, en 2050 se consumirán los recursos como si existieran tres planetas Tierra. Los sistemas actuales de producción y consumo han demostrado ser nocivos para el medio ambiente, agravando la crisis climática. Es necesario abandonar el modelo lineal basado en la extracción, fabricación, consumo y desecho, y avanzar hacia un modelo circular y regenerativo, que imite los procesos de la naturaleza y actúe como palanca en la mitigación y adaptación al cambio climático.

La economía circular y regenerativa permite desvincular el crecimiento económico del consumo excesivo de recursos y del impacto ambiental, promoviendo sistemas más eficientes. Este modelo reduce el consumo de materias primas, energía y suelo, disminuye la generación de residuos y emisiones, y fomenta una producción y consumo sostenibles.

Agbar sitúa la economía circular y regenerativa en el centro de su estrategia y operaciones, aplicando sus principios tanto en procesos internos como en soluciones para clientes industriales y municipales. Esto lo logra mediante:

- Soluciones innovadoras y tecnologías avanzadas para optimizar el uso de recursos y eliminar el concepto de residuo.
- Alianzas y trabajo con actores clave en la gestión del agua.

Con el modelo circular la organización avanza hacia la autosuficiencia energética mediante:

- Reducción del consumo energético y generación de energías renovables.
- Regeneración de agua para su reutilización.
- Valorización de residuos, propios o de otras industrias, para producir energía renovable y materias secundarias.

Asimismo, la protección de la biodiversidad forma parte integral de la estrategia circular y regenerativa de la entidad, reconociendo que los ecosistemas son la fuente de los recursos que utilizamos y la base de la sostenibilidad futura.

Creación de ecofactorías

Estrategia de ecofactorías: innovación y sostenibilidad para un futuro regenerativo

Ante los grandes retos ambientales y el agotamiento de los recursos, el Grupo Agbar fomenta la reutilización del agua y la economía circular como elementos clave para las ciudades del futuro. Para ello, Agbar está trabajando para convertir el modelo tradicional de las plantas depuradoras en ecofactorías. Con este cambio la entidad aspira a que estas instalaciones reutilicen el 100% del agua depurada, produzcan la energía que consumen, minimicen los residuos generados y tengan un impacto positivo en el entorno social y la biodiversidad.

Agbar evoluciona el modelo tradicional de las plantas depuradoras para convertirlas en ecofactorías (biofactorías en el Grupo Aguas Andinas): instalaciones que reutilizan el 100% del agua, producen la energía que consumen y minimizan los residuos generados, minimizando el impacto negativo en el entorno.

La compañía promueve las ecofactorías como un modelo transformador que supone un nuevo modelo de producción y consumo sostenible y aporta grandes beneficios en los siguientes ámbitos:

Mitigación del cambio climático: las ecofactorías tienen como objetivo alcanzar la autosuficiencia energética. Algunas instalaciones ya actúan como exportadoras netas de energía, marcando un cambio hacia la descarbonización.

Protección del agua y adaptación al cambio climático: las ecofactorías contribuyen a la resiliencia hídrica mediante la regeneración de agua, destinada a riego agrícola, recarga de acuíferos, usos urbanos y otras necesidades locales. Además, sus tratamientos avanzados reducen la contaminación del agua al eliminar sustancias microcontaminantes y emergentes.

Transición hacia una economía circular y regenerativa: las ecofactorías eliminan el concepto de residuo al transformar fangos en fertilizantes, compost o materiales de valor añadido, y reutilizar arenas en la construcción. También gestionan residuos orgánicos de industrias cercanas para generar energía verde y mejorar la eficiencia en el uso de reactivos, consolidando su papel en la economía circular.

Regeneración de biodiversidad: aplican el concepto de infraestructura verde, protegiendo el medio natural mediante la gestión ecológica de zonas verdes y la integración en el entorno. También aseguran la calidad del efluente vertido, contribuyendo a la conservación y recuperación de la biodiversidad local.

Digitalización como palanca transformadora: la digitalización potencia la eficiencia energética y de recursos, ofreciendo trazabilidad, calidad y transparencia en los servicios.

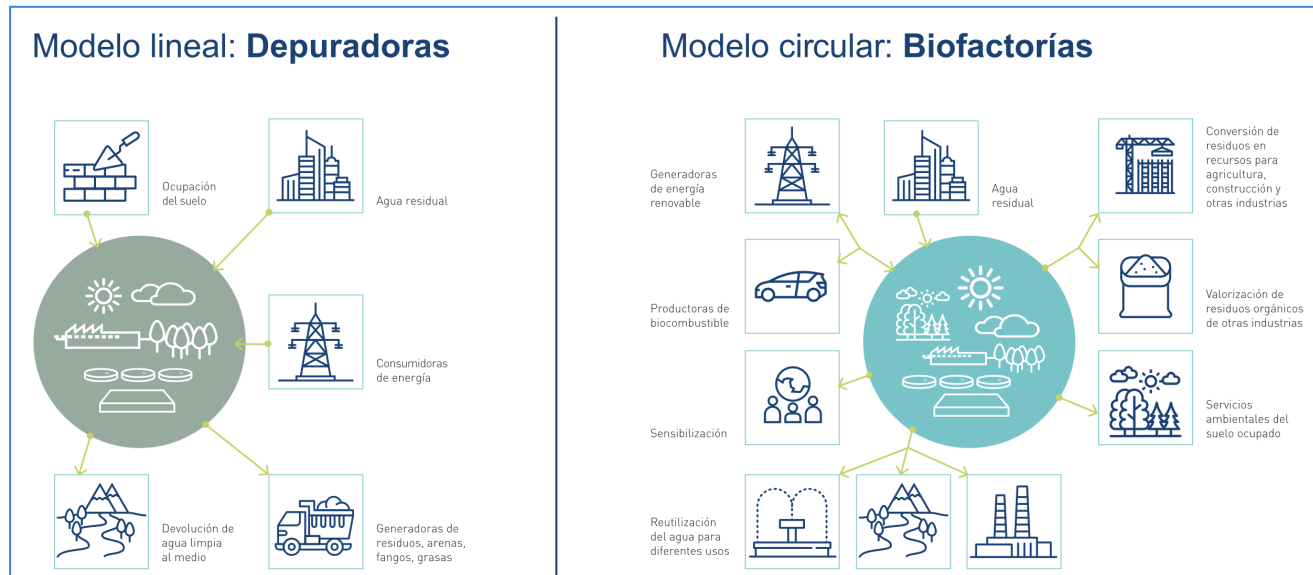
Un modelo para ciudades sostenibles

Las ecofactorías son instalaciones clave para la adaptación al cambio climático y la transición hacia un modelo regenerativo. Generan agua, energía y recursos valiosos, revitalizan entornos naturales e industriales, y son pilares en la construcción de ecociudades.

Este enfoque impulsa ciudades más resilientes, sostenibles y descarbonizadas, basadas en la economía circular, la restauración ambiental y la renaturalización, integrando soluciones innovadoras para la regeneración integral de recursos y la protección del medio ambiente.

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 Rural.

En el Grupo en España existen referentes de Ecofactorías en diversos territorios, como Granada, Barcelona, Madrid, Santiago, Murcia o Alicante, ofreciendo soluciones ambientales adaptadas a la realidad de cada territorio.





Prevención de residuos

Compromiso con la circularidad: valorización y reciclaje de residuos

El Grupo Agbar apuesta por la circularidad y trabaja en la transformación de procesos mediante prácticas de rediseño, reducción, reutilización y reciclaje.

Los fangos de depuración generados en las actividades de tratamiento de agua en España son su principal residuo y destinan grandes esfuerzos a su valorización. En la mayoría de los casos, estos fangos se emplean en la agricultura, donde aportan nutrientes beneficiosos para los suelos, contribuyendo a un modelo regenerativo.

Por otro lado, las tierras y materiales de excavación derivados de las obras en redes de abastecimiento y alcantarillado representan el segundo residuo más importante de Agbar en España, después de los lodos. La compañía ha avanzado en su reciclaje y en la compra de áridos reciclados para estas obras, cerrando así el ciclo de estos materiales. Esta práctica permite preservar los recursos minerales al evitar la explotación de canteras y reducir el uso de vertederos, lo que minimiza el impacto ambiental. Además, en muchos casos se disminuyen los costes asociados al transporte, la compra de materiales y los cánones de vertido.

Durante 2024, además del reporte de este tipo de residuos en los sistemas de gestión operativos, desde la compañía se han seguido extendiendo las buenas prácticas en los territorios con mayor volumen de obras y se han comenzado a comprar áridos reciclados en municipios donde anteriormente se compraba árido de cantera.

En 2024, la compra de árido reciclado ha supuesto un 21,40% de la compra total de árido, (29,3% en 2023) y el porcentaje de residuos de construcción y demolición (RCD) valorizados en 2024 ha sido de 58,5%, (56,5% en 2023).

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

Residuos (t), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas			2024
Residuos (t)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Valorización material	436.232	234.185	670.417
No peligrosos	436.232	234.152	670.384
Excedentes de la construcción y obras	261.713	113	261.826
Lodos	171.884	226.748	398.632
Basuras ¹ /desbaste	116	76	192
Arenas ²	2.519*	7.215	9.734
Peligrosos	no disponible	33	33
Aceites	no disponible	33	33
Destino a eliminación	210.920	159.745	370.665
No peligrosos	201.941	159.043	360.984
Lodos	17.311	0	17.311
Excedentes de la construcción y obras	142.376	145.541	287.917
Arenas ²	13.988	7.980	21.968
Basuras ¹ /desbaste	22.033	5.428	27.461
Disposición final de no peligrosos ³	6.233	no disponible	6.233
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	94	94
Peligrosos	8.979	702	9.681
Grasas procedentes de EDAR ²	8.979**	433	9.412
Disposición final de peligrosos	0	269	269

* Se ha producido una revalorización de los residuos arenosos para múltiples ETAP, por lo que se ha observado una disminución en las arenas con destino de eliminación y un aumento en las arenas de valorización material.

** Durante 2023 se efectuó un cambio en las proporciones de grasas enviadas al digestor que disminuyó la cantidad de grasas generadas. En 2024, se han reevaluado estas proporciones, lo que ha llevado a un aumento en la cantidad generada, restableciendo así los niveles a valores similares a los del 2022.

España - Grupo Aguas Andinas			2023
Residuos (t)	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Valorización material	464.908	309.419	774.327
No peligrosos	464.908	309.389	774.297
Excedentes de la construcción y obras	296.139	228	296.367
Lodos	167.684	307.170	474.854
Basuras ¹ /desbaste	273	83	356
Arenas ²	812	1.908	2.720
Peligrosos	no disponible	30	30
Aceites	no disponible	30	30
Destino a eliminación	260.460	13.937	274.397
No peligrosos	257.877	13.372	271.249
Lodos	18.340	0	18.340
Excedentes de la construcción y obras	200.074	0	200.074
Arenas ²	14.892	7.496	22.388
Basuras ¹ /desbaste	22.667	5.837	28.504
Disposición final de no peligrosos ³	1.904	no disponible	1.904
Suelos filtrantes y lodos de las plantas de remoción de arsénico y nitrato	N/A	39	39
Peligrosos	2.583	565	3.148
Grasas procedentes de EDAR ²	2.583	365	2.948
Disposición final de peligrosos	0	200	200

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

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

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

4.4. Cambio climático y contaminación

Enfoque integral para enfrentar los desafíos ambientales

En la actualidad, el planeta se enfrenta a una triple crisis ambiental que amenaza no solo la estabilidad de los ecosistemas, sino también el bienestar de las sociedades y las economías globales. El cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la sobreexplotación de recursos naturales forman un círculo de impactos interconectados que se refuerzan mutuamente. No se puede abordar uno sin incidir en los otros: la lucha contra el cambio climático depende de la conservación de los ecosistemas, que a su vez requiere el uso responsable y regenerativo de los recursos naturales.

En este contexto, resulta esencial adoptar una visión integrada que permita abordar estas interdependencias y ofrecer soluciones sostenibles a largo plazo.

En Agbar la sostenibilidad ambiental no puede concebirse como un esfuerzo fragmentado. Su compromiso parte de la convicción de que preservar la biodiversidad, mitigar el cambio climático y gestionar los recursos de manera eficiente son objetivos inseparables. Por ello, integra estos tres pilares en una estrategia ambiental, que combina innovación, tecnología y colaboración, a través de la implementación de prácticas de economía circular, la adopción de tecnologías limpias y la promoción de procesos responsables en toda su cadena de valor.

Creemos firmemente que, al adoptar este enfoque integral, podemos no solo enfrentar los desafíos ambientales, sino también sentar las bases para un futuro más resiliente y justo, tal y como demostramos a lo largo de este informe.

Estrategia Green Up y su enfoque en el medio ambiente

La estrategia GreenUp de Veolia (2024-2027) responde al desafío global de la transformación ecológica, priorizando soluciones innovadoras que aborden el cambio climático, la escasez de recursos y la contaminación. La estrategia busca consolidar a Veolia como líder en sostenibilidad, combinando crecimiento rentable con un impacto positivo en el medio ambiente y las comunidades.

El medio ambiente es un eje central en GreenUp, representando 4 de sus 15 objetivos estratégicos, con un enfoque en la descarbonización, la regeneración de recursos, la gestión de residuos y la protección de la biodiversidad.

Objetivos Ambientales de GreenUp

1. **Reducción de emisiones:** disminuir un 18% sus emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1 y 2) para 2027 y evitar 18 millones de toneladas de CO₂ equivalente.
2. **Conservación del agua:** ahorrar 1,5 mil millones de m³ de agua mediante tecnologías avanzadas y la reutilización.
3. **Protección de la biodiversidad:** implementar planes de acción en sitios sensibles con un progreso del 85% para 2027.
4. **Tratamiento de residuos peligrosos:** procesar 10 millones de toneladas de residuos peligrosos, reduciendo riesgos para la salud y los ecosistemas.

A través de GreenUp, Veolia reafirma su compromiso con la sostenibilidad y la transformación ecológica, ofreciendo soluciones escalables que responden a los desafíos ambientales globales mientras apoyan el bienestar de las comunidades y el desarrollo sostenible.

Adaptación al cambio climático

En España, la estrategia de adaptación al cambio climático de Agbar se basa en dos iniciativas complementarias: la mejora de la capacidad de respuesta ante eventos extremos, gracias a la red de hubs Dinapsis, y la adaptación progresiva de las infraestructuras mediante análisis de vulnerabilidad climática.

- **Mejora de la resiliencia a través de la red Dinapsis:** 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.
- **Adaptación de infraestructuras basada en análisis de vulnerabilidad:** 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.

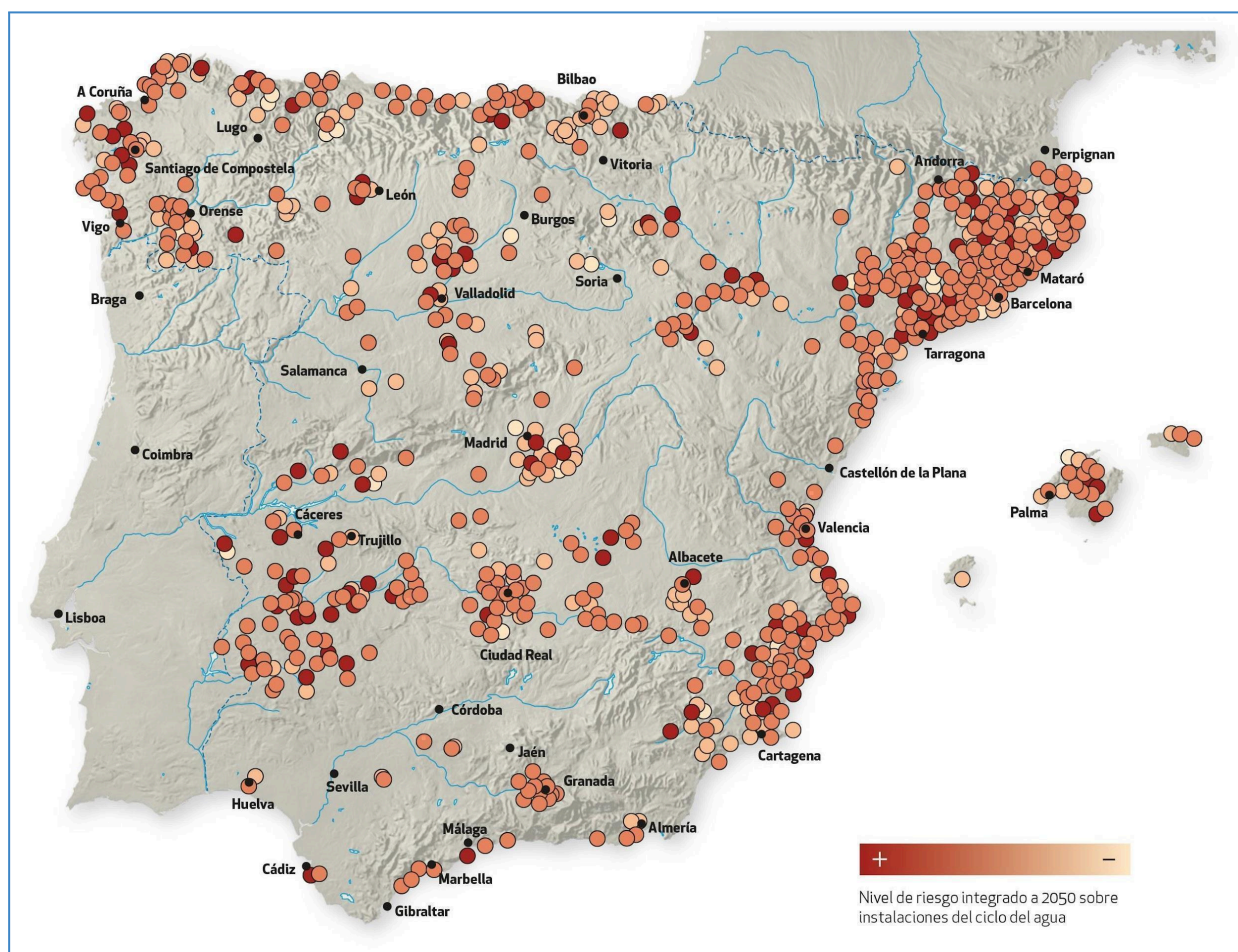
En 2024, Agbar en España implementó el primer diagnóstico de adaptación al cambio climático en la Ecofactoría Sur de Granada utilizando la metodología OCARA (Operational Climate Adaptation and Resilience Assessment), que conducirá a la propuesta de un plan de acción orientado a hacer frente a los riesgos potenciales que se hayan identificado. Los resultados obtenidos podrían servir como base para extender esta metodología a otras instalaciones importantes, reforzando así la capacidad de la compañía para enfrentar los desafíos climáticos actuales y futuros.

A través de estas iniciativas, Agbar no solo refuerza su capacidad para enfrentar los desafíos climáticos actuales, sino que también sienta las bases para una gestión ambiental sostenible a largo plazo. La combinación de tecnología digital avanzada y soluciones basadas en la naturaleza coloca a la compañía a la vanguardia de la adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo de ciudades más seguras, resilientes y respetuosas con el medio ambiente.

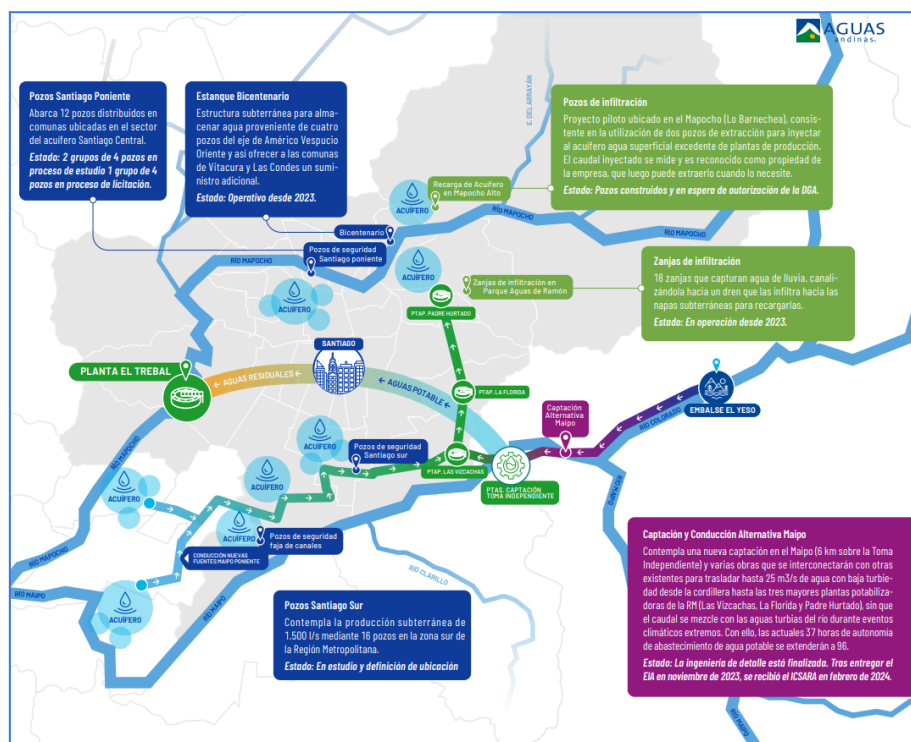
Las recientes inundaciones provocadas por la DANA en la Comunidad Valenciana han puesto de manifiesto la urgencia de contar con infraestructuras adaptadas a eventos climáticos extremos. Este fenómeno meteorológico, caracterizado por lluvias torrenciales y un impacto devastador en zonas urbanas y rurales, ha evidenciado la necesidad de reforzar los sistemas de drenaje y gestión del agua para prevenir futuras catástrofes.

En respuesta a estos efectos, diversas empresas locales han implementado medidas proactivas para mitigar futuros desastres naturales. Por ejemplo, el Ayuntamiento de Alfafar ha confiado en Hidraqua para diseñar una nueva estrategia urbanística que prevenga futuras inundaciones. Esta colaboración implica la realización de un estudio que redefinirá el planeamiento urbano y reforzará las infraestructuras de drenaje en el municipio (Fuente: Valencia Plaza).

Además, Hidraqua ha multiplicado por cinco los recursos dedicados a los municipios afectados, demostrando su compromiso con la recuperación y la resiliencia de las comunidades locales.



En 2024, Aguas Andinas continuó con Biocidad, un conjunto de medidas para hacer frente a los efectos del cambio climático e impulsar la resiliencia y la seguridad hídrica sostenible en el tiempo, tanto para la ciudad como para sus más de ocho millones de habitantes. La propuesta incluye una batería de soluciones, ordenadas en torno a cinco pilares: nuevas fuentes; resiliencia; mayor aprovechamiento de aguas subterráneas; soluciones basadas en la naturaleza y uso responsable.



Huella de carbono

El cálculo de la huella de carbono de Agbar en España 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, emisiones derivadas de los procesos de depuración de las aguas residuales y las emisiones derivadas de las fugas de gases refrigerantes.
- 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 en España.
- Alcance 3. Aquellas actividades relevantes para los negocios y objetivos de la empresa y para las cuales existe información fiable. Este año se ha mantenido el alcance de cálculo de emisiones indirectas de 2023, reportando los desplazamientos (tren y avión) y pernoctaciones, el consumo de reactivos y productos químicos y la gestión de los residuos generados en las plantas potabilizadoras (ETAP) y depuradoras (EDAR), así como la gestión de RCD, las emisiones de CH₄ y N₂O derivadas de la descarga de los caudales depurados al medio, las emisiones indirectas derivadas de la producción de combustibles y energía, emisiones derivadas de la compra de agua y la compra de los modelos de tubería más comunes.



En 2024 se experimentó un ligero aumento de las emisiones (menor al 1%) en España y Chile debido principalmente a:

- En España, las emisiones se mantuvieron en el mismo nivel, ya que a pesar de una menor compra de energía con garantía de origen renovable (51% vs 45%), y un mayor número de obras (13% incremento por compra de material hidráulico) que aumentaron las emisiones indirectas, se ha consumido menos combustible fósil tanto en flotas de vehículos como en equipos fijos. Esto ha supuesto una reducción de las emisiones en un 2% y 32%, respectivamente.
- En Chile, a pesar de un mayor uso de energías renovables, las emisiones aumentaron un 5% debido principalmente a un incremento de uso de combustible fósil en flotas y fuentes fijas. Esto ha conllevado un incremento de las emisiones en un 60% y 34%, respectivamente.

Gases de efecto invernadero, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas	2023	2024
Inventario de gases efecto invernadero (t CO ₂ eq)		
Emisiones directas (Alcance 1)	304.320	299.094
Emisiones indirectas (Alcance 2) ¹	168.031	162.240
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	383.972	398.665
Total	856.323	859.999

1. Método *market-based*. En el caso de España, en el cálculo de la huella de carbono de 2024 se ha utilizado el último FE del mix energético español disponible, que corresponde al del año 2023. En el caso del Grupo Aguas Andinas, se ha empleado el FE de la Comisión Nacional de Energía (2024).

España - Grupo Aguas Andinas	2023	2024
Inventario de gases efecto invernadero(t CO ₂ eq)		
Emisiones <i>location based</i> (Alcance 2)	253.439	182.572

El factor de emisión utilizado en el Grupo Aguas Andinas es 0,2021. Fuente: Comisión Nacional de Energía (2024) <http://energiaabierta.cl/?s=factor+de+emisi%C3%B3n&t=datasets-estadistica>.

El factor de emisión utilizado para el Grupo en España para las emisiones Location based es 0,121. Fuente: CNMC, 2023. Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativo a la energía producida en el año 2023. Anexo: Resultados del etiquetado de electricidad relativos a la energía producida en el año 2023.

Mitigación

Según datos de la IWA (International Water Association), la gestión del ciclo urbano del agua requiere entre un 1% y un 3% del consumo eléctrico de una región y representa en torno al 2% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Dado que el consumo eléctrico es la principal fuente de emisiones en el ciclo del agua, la estrategia de la organización para reducir dichas emisiones se enfoca principalmente en mejorar la eficiencia energética, promover la generación propia de energía renovable, adquirir energía verde y fomentar la movilidad sostenible.

Compra y generación de energía verde

En la lucha contra el cambio climático y el compromiso de la compañía con la transición energética global, el Grupo Agbar trabaja para incrementar la generación de energías renovables y promover un cambio de modelo energético a nivel nacional. Para ello, apuesta por el consumo de energía verde con garantías de origen (GdO), que certifican que la electricidad proviene de fuentes 100% renovables.

Una de sus principales iniciativas es la generación propia de energía a partir de fuentes alternativas a los combustibles fósiles, lo que no solo reduce su huella de carbono, sino que también contribuye a la valorización de residuos generados en gran volumen.

En España, los lodos de depuradora, un residuo clave de las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR), eran históricamente un desafío ambiental significativo. Sin embargo, varias de las EDAR han implementado soluciones innovadoras, como la generación de biogás a partir de estos lodos, ricos en materia orgánica. Este biogás se utiliza para alimentar diversos procesos dentro de la planta, como la cogeneración de energía eléctrica y térmica, el combustible para calderas y la propulsión de la flota de vehículos. De esta manera, no solo se valoriza un residuo, sino que también se reduce la dependencia de los combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Además, en las instalaciones de Agbar en España, se promueve la instalación de sistemas de generación de energía renovable como placas fotovoltaicas y pérgolas de captación fotovoltaica, que contribuyen a alimentar los equipos de recarga de vehículos eléctricos.

Reducción de la huella a través de la eficiencia energética

Para disminuir la huella ambiental, es fundamental reducir el consumo de energía. En este sentido, la compañía promueve diversas acciones orientadas a mejorar la eficiencia energética de sus activos e instalaciones. Uno de los pasos clave en este proceso es la implementación de un plan de auditorías energéticas, que permite a la empresa identificar áreas de mejora y planificar acciones concretas para optimizar el consumo. Estas auditorías no solo contribuyen a un importante ahorro energético, sino que también generan ahorros significativos en costes operativos.

La implantación de la norma ISO 50001, que establece un sistema de gestión de la energía, refleja el compromiso de Agbar con la mejora continua en la eficiencia energética. Esta certificación no solo mejora su gestión energética, sino que también proporciona un valor añadido importante al reducir el consumo de energía, minimizar los costes financieros asociados y contribuir a la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).



Consumo energético (GWh), España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas			2024
	España	Grupo Aguas Andinas	Total consolidado
Consumo de combustibles procedentes de fuentes no renovables	78	26	104
Gas natural	4	0	4
Diesel instalaciones	13	10	23
Diesel flota ¹	49	15	64
Gasolina flota ¹	12	1	13
GLP flota ¹	0	N/A	0
Consumo de combustibles procedentes de fuentes renovables (biogás valorizado y quemado en antorcha)²	408	300	708
Consumo electricidad comprada	988	310	1.298
Electricidad producida con fuentes renovables distintas al biogás³	21	N/A	21
Solar fotovoltaica	19	N/A	19
Hidráulica	2	N/A	2
Eólica	0	N/A	0
Energía eléctrica recuperada por diferencia de presiones	17	N/A	17
Energía vendida	14	2	16
Energía térmica vendida	0	N/A	0
Electricidad vendida de origen renovable	14	2	16
Electricidad vendida de origen no renovable	0	N/A	0
Consumo energético total (GWh)	1.498	634	2.132

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

1. Energía primaria del biogás considerando 6,4 kWh/Nm³ en el caso de España y de 6,21 kWh/Nm³ en el caso de Grupo Aguas Andinas.
2. Esta energía producida se autoconsume en parte y se vende en parte.
3. Factores de conversión de combustibles flota en Grupo en España y Grupo Aguas Andinas para 2024:
 Diesel: 10,96 kWh/l
 Gasolina: 9,61 kWh/l
 GLP: 6,98 kWh/l

Movilidad sostenible

Agbar apuesta por soluciones para liderar la transición ecológica de las ciudades. Con foco en la ciudadanía, ofrece soluciones sostenibles basadas en los diversos ámbitos de la ciudad.

Innovación para un entorno urbano más saludable

El objetivo de la entidad es mejorar la habitabilidad y la salud ambiental en los entornos urbanos mediante la aplicación de modelos de movilidad inteligentes, alimentados con datos de tráfico en tiempo real. Estas herramientas ofrecen una visión integral del estado de la ciudad, contribuyendo a la construcción de un modelo de movilidad sostenible basado en tecnología avanzada.

Desde Dinapsis for City, una de las áreas de trabajo de sus *hubs* Dinapsis, la compañía desarrolla soluciones tecnológicas avanzadas y conocimiento experto para abordar dos de los grandes desafíos de las ciudades: la calidad del aire y la movilidad sostenible. Entre sus principales actividades se encuentran:

- Información sobre la calidad del aire y control del tráfico en tiempo real.
- Consultoría experta en la evaluación y diagnóstico de calidad del aire y planes de movilidad.
- Análisis avanzado de datos.
- Predicción sobre potenciales episodios de contaminación para el apoyo en la toma de decisiones y soluciones de movilidad.
- Prescripción de medidas y recomendaciones.
- Monitorización de contaminantes atmosféricos.

Impulso al vehículo eléctrico: un compromiso estratégico

La movilidad sostenible es una pieza clave en el plan estratégico de transición de la organización, ya que contribuye significativamente a la reducción de emisiones, la mejora de la calidad del aire y, en última instancia, al bienestar de las personas.

El esfuerzo y la voluntad de empresas como Aigües de Barcelona para avanzar hacia una gestión cada vez más respetuosa con el medio ambiente y eficiente desde el punto de vista energético se traducen en la incorporación de coches 100% eléctricos de última generación a la flota de la compañía. La implantación progresiva del coche eléctrico ha llegado en 2024 hasta los 179 vehículos 100% eléctricos, aumentando así la flota en un 7,1% respecto a 2023.

Reduciendo las emisiones contaminantes y la contaminación acústica, la electrificación de la flota tiene que contribuir a minimizar el impacto medioambiental de emisiones atmosféricas, especialmente en la ciudad de Barcelona, que tiene como uno de los principales objetivos en materia de salud plantear mejoras en la calidad del aire. Asimismo, ayuda a reducir el ruido.

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 2024, la reducción del consumo de combustible respecto al año anterior ha sido de 26.091 litros, lo que representa una reducción del 0,4%.

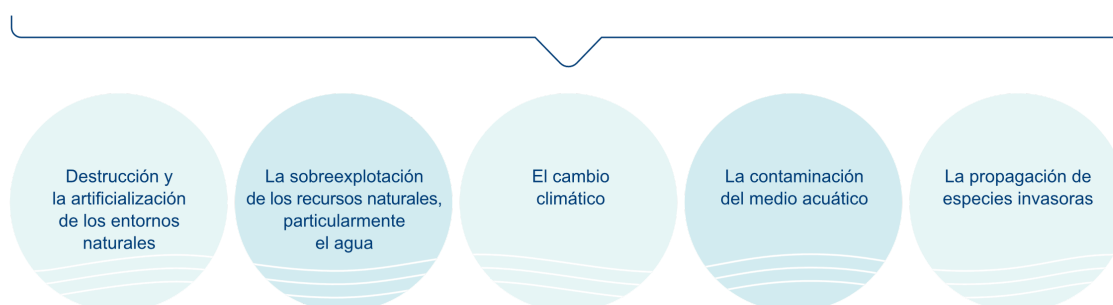
4.5. Protección de la biodiversidad

Ante la pérdida alarmante y continuada de biodiversidad y la amenaza que supone para la naturaleza y el bienestar humano, se ha adoptado el Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal en la COP15 (Conferencia de las Partes en el Convenio sobre la Diversidad Biológica del 2022), donde se han establecido metas globales orientadas a la acción con medidas urgentes a lo largo de la década hasta 2030 de forma que permita una transformación de la relación de las sociedades con la biodiversidad en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y para garantizar que, para el 2050, se cumpla la visión compartida de vivir en armonía con la naturaleza.

El Marco Kunming-Montreal insta a la reducción de los impulsores del cambio no deseado que han acelerado la pérdida de diversidad biológica, con miras a permitir la recuperación de todos los ecosistemas.

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas integran los marcos de acción de Kunming-Montreal en su estrategia y sus operaciones.

Las actividades principales del grupo de gestión del ciclo urbano del agua contribuyen a reducir dos de los cinco impulsores de la pérdida de biodiversidad identificados por la IPBES, limitando las presiones de la actividad humana.



Sin embargo, las actividades realizadas en las instalaciones gestionadas por el grupo pueden generar presiones directas o indirectas a nivel local sobre los entornos naturales. Por ello, se implementa una política medioambiental que permite gestionirlas de la manera más eficaz posible poniendo el foco en la naturalización y transformación de las instalaciones convencionales del ciclo del agua en infraestructuras verdes que favorecen la biodiversidad local y los servicios ecosistémicos.

Por otro lado, se ponen esfuerzos en acelerar el despliegue de soluciones que ayuden a preservar la naturaleza, la biodiversidad y los recursos naturales. Este enfoque constituye el núcleo del propósito de la compañía y su programa estratégico GreenUp.

	España		Grupo Aguas Andinas	
	2023	2024	2023	2024
Plantas de tratamiento (ETAP y EDAR)	849	838	34	34
Plantas de tratamiento en espacios protegidos	127	122	6	7
Plantas de tratamiento prioritarias ¹	55	53	–	–
Plantas de tratamiento/sitios sensibles* prioritarios ²	13	12	6	7
Superficie total ocupada	864,09	849,66	–	–
Superficie ocupada dentro de espacios protegidos	112,16	107,32	–	–
Plantas de tratamiento sensibles prioritarias ² con un plan de acción de biodiversidad	13	12	5	5
Avance de los planes de acción de biodiversidad de plantas de tratamiento sensibles prioritarias	86%	87%	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ libres de fitosanitarios	51	47	–	–
% plantas de tratamiento prioritarias libres de fitosanitarios	93%	89%	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ con más de 1 hectárea de superficie de zona	38	41	–	–
Plantas de tratamiento prioritarias ¹ con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	12	22	–	–
% plantas de tratamiento prioritarias con más de 1 hectárea de superficie de zona permeable que tiene firmada carta de espacio verde biodiverso	32%	54%	–	–
Plantas de tratamiento que tienen un protocolo de actuación frente a especies invasoras	819	748	–	–

En España, en 2024, Agbar continúa adoptando y aplicando los criterios de Veolia para definir las instalaciones sensibles y prioritarias y utiliza una nueva metodología para desarrollar diagnósticos y planes de acción de biodiversidad. En el caso del Grupo Aguas Andinas se mantienen los mismos criterios y objetivos de biodiversidad del 2022.

1. Para Veolia son plantas de tratamiento prioritarias aquellas que tratan un caudal >100.000 h.e en EDARs o >60.000 m3/día en ETAPs.

2. Para Veolia son plantas de tratamiento sensibles prioritarias aquellas que además de prioritarias cumplen con una serie de criterios que tienen que ver con la sensibilidad del entorno, la superficie ocupada y la gestión preventiva aplicada.

* Sitios sensibles para Aguas Andinas: Recintos que se encuentran en algún lugar en categoría de protección pública o privada y/o Sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo a categorización nacional.



Dependencia de la naturaleza

Aunque las actividades principales de la entidad contribuyen a reducir los impulsores de la pérdida de biodiversidad, también dependen en gran medida del buen funcionamiento de los servicios ecosistémicos que ofrece la naturaleza.

Durante el 2024 se ha iniciado un estudio de evaluación de impactos y dependencias de las actividades sobre la naturaleza, así como de los riesgos y oportunidades que puede suponer para las empresas de Agbar.

Para esta valoración se ha adoptado el enfoque del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD) y se ha creado un equipo de trabajo interno donde están presentes las distintas áreas transversales del grupo.

La primera fase del proyecto ejecutada durante el 2024 ha permitido trabajar la metodología y buscar las sinergias e interacciones con los procesos internos existentes. Los primeros resultados obtenidos deberán trabajarse y validarse a lo largo del 2025, asignándole las métricas adecuadas y los procesos de gestión internos existentes para poder alinear el desempeño en base a los nuevos estándares de comunicación establecidos en la nueva Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD).

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

Agbar se propone transformar las plantas de tratamiento de agua gestionadas en infraestructura verde, creando entornos que preserven la biodiversidad y favorezcan los servicios ecosistémicos y la conectividad ecológica.

Con este fin se han establecido objetivos estratégicos y un plan medioambiental a nivel de Veolia así como distintos programas e iniciativas a nivel corporativo en Agbar. Todo ello se despliega en Agbar a través del Comité de Desarrollo Sostenible y los coordinadores de biodiversidad en todo el territorio junto con el área de operaciones.

Objetivos a 2027

	Indicador	Perímetro	Objetivo
Plan estratégico Green Up	Ratio de progreso de planes de acción que mejoran la huella ecológica de las instalaciones sensibles	Plantas de tratamiento sensibles	>85%
Plan medio ambiental	Instalaciones libres de productos fitosanitarios	Todas las plantas de tratamiento prioritarias	95%
	Instalaciones con gestión ecológica de las zonas verdes	Todas las plantas de tratamiento con más de 1 ha de zona verde	95%

Planes de acción de biodiversidad en plantas de tratamiento de agua prioritarias en espacios sensibles

En el marco del programa estratégico GreenUp para el período 2024-2027, la biodiversidad ocupa un lugar destacado dentro de los 15 objetivos de desempeño multifacético de la compañía. Este compromiso se traduce en un indicador que mide el avance de los planes de acción de biodiversidad en plantas de tratamiento de agua prioritarias en espacios sensibles gestionados por el Grupo.

Estos planes se elaboran tras realizar previamente una evaluación de la huella ecológica considerando:

- El valor de los ecosistemas presentes.
- La presión potencial que las actividades ejercen sobre ellos.
- Las medidas necesarias para mejorar su estado de conservación.

El objetivo establecido para finales de 2027 es alcanzar una tasa media de progreso de los planes de acción del 85%, un indicador clave que también está vinculado a la compensación variable de los ejecutivos del Grupo.

87% de avance global alcanzado de los planes de acción de biodiversidad de las plantas de tratamiento sensibles prioritarias.

Ejemplo de resultados gráficos de la huella ecológica

Direct biodiversity footprint

Indirect biodiversity footprint

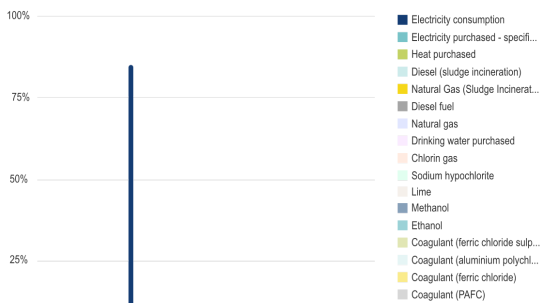
DIRECT IMPACT



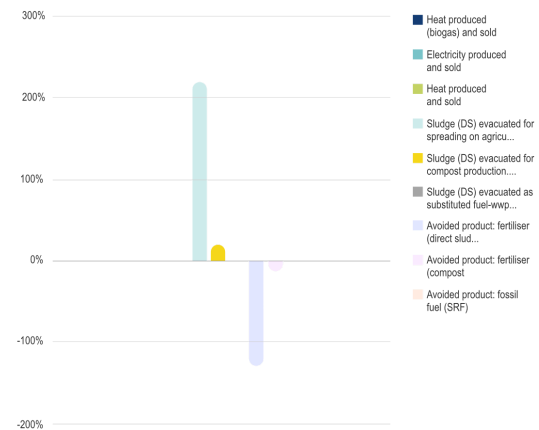
BENEFITS EFFECTS



INDIRECT IMPACT



INDIRECT BENEFITS



Biodiversity footprint: C

Instalaciones libres de fitosanitarios

Desde 2017 Agbar en España asumió el objetivo de mantener cero fitosanitarios en todas las plantas de tratamiento de agua bajo su gestión técnica. Este compromiso, firmado por los responsables operativos de cada instalación, garantiza la no utilización de productos fitosanitarios, contribuyendo a la protección de la biodiversidad y a la creación de espacios más sostenibles.

Como parte de esta iniciativa, las plantas gestionadas por Agbar en España cuentan con un distintivo visible que publicita su condición de espacios libres de fitosanitarios. Para lograr su implementación efectiva se han desarrollado:

- Programas de formación continua para el personal encargado del mantenimiento.
- Cláusulas específicas en los contratos con subcontratistas responsables de la jardinería, alineadas con esta política.

Carta de espacio verde biodiverso

Desde 2023 todas las instalaciones de Agbar en España con más de una hectárea de zona verde o permeable trabajan para implantar la Carta de espacio verde biodiverso, desarrollada en colaboración con el Comité Francés de la UICN para Veolia y adaptada a las particularidades de las instalaciones de la compañía.

Esta carta establece 10 compromisos clave, acompañados de un conjunto de acciones específicas, las cuales se calendarizan en un plan de acción anual. El progreso en la implementación de estos compromisos es supervisado mediante un seguimiento anual, garantizando el avance continuo en la creación de espacios que favorezcan la biodiversidad local y promuevan los servicios ecosistémicos.

Con esta iniciativa, la compañía refuerza su apuesta por transformar las áreas verdes de las instalaciones en entornos que sean un ejemplo de sostenibilidad y respeto por la naturaleza.

BiObserva STOP-Invasoras, control de especies invasoras

El control de las especies de flora invasora es una parte fundamental del compromiso de Agbar con la preservación de la biodiversidad en el 100% de sus instalaciones. Estas especies invasoras son uno de los cinco impulsores principales de la pérdida de biodiversidad según la IPBES (2019).

Desde 2020, Agbar en España ha implementado un programa específico para el control y erradicación de especies invasoras en sus instalaciones. Sus instalaciones se encuentran en entornos cercanos a los ecosistemas acuáticos que son de los más vulnerables frente a las especies invasoras, por ello este programa cobra especial relevancia.

BiObserva STOP-invasoras es una herramienta propia desarrollada por Agbar en España que combina una plataforma web, una *app* y soporte técnico botánico especializado.

Formación en mantenimiento ecológico de zonas verdes para promover la biodiversidad

Desde 2017 la compañía imparte formación anual a los responsables del mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua en todo el territorio, con el objetivo de fomentar una gestión ecológica de las zonas verdes que favorezca la biodiversidad y promueva prácticas sostenibles.

En 2024 el curso ha sido rediseñado y transformado en un aula *online* de acceso permanente, donde los responsables pueden consultar recursos formativos organizados en un temario completo que abarca todos los aspectos relacionados con la gestión ecológica de las plantas de tratamiento de agua.

Este nuevo formato ha permitido dar acceso a 98 personas responsables del mantenimiento de instalaciones, quienes se suman a las muchas personas ya formadas en años anteriores.

Cartelería y divulgación de acciones para preservar la biodiversidad

La comunicación y sensibilización en biodiversidad es clave para reforzar las acciones realizadas. En 2024 se ha diseñado una cartelería corporativa que informa sobre las medidas implementadas en cada planta y cómo estas contribuyen a la preservación de la biodiversidad.

Este material no sólo visibiliza el compromiso de la compañía con la sostenibilidad, sino que también promueve la concienciación ambiental entre las personas trabajadoras, los visitantes y las comunidades locales. Actualmente, las plantas de tratamiento en Canarias y Palencia ya han

comenzado a implementar esta cartelería, sentando las bases para su despliegue en otras instalaciones del grupo.



BiObserva voluntariado: implicación del personal en la conservación de la biodiversidad

BiObserva es un programa de voluntariado ambiental corporativo impulsado por la compañía en colaboración con el Instituto Catalán de Ornitología (ICO) y otras entidades localistas naturalistas. Este programa invita a los empleados de Agbar en España a reportar observaciones de aves en las instalaciones municipales de tratamiento de agua gestionadas por la compañía.

El objetivo de BiObserva es promover la implicación activa del personal en la conservación de la biodiversidad local, comenzando por el conocimiento del entorno natural de las instalaciones donde trabajan.

Este programa fomenta la implicación del personal de la empresa en la conservación de la biodiversidad local, comenzando con el conocimiento del entorno natural de las instalaciones municipales de tratamiento de agua gestionadas por la compañía.

Los datos recogidos por BiObserva Voluntariado son públicos, se utilizan como bioindicadores internos, realizando análisis anuales de los datos y se integran anualmente en la plataforma mundial de datos de biodiversidad (GBIF) para estar disponibles para estudios.

Protocolo de incidencias con fauna: actuación y prevención

El Grupo en España cuenta con un protocolo de incidencias con fauna que establece las directrices para actuar ante posibles incidentes que involucren a la fauna silvestre en las instalaciones. Este protocolo permite:

- Registrar y comunicar incidencias, asegurando su análisis para identificar las causas.
- Implementar medidas correctoras cuando sea necesario, con el objetivo de minimizar impactos y proteger la biodiversidad.

Además, el protocolo va acompañado de actividades de difusión y formación dirigidas a las personas trabajadoras, garantizando que conozcan las pautas de actuación y reforzando su compromiso con la conservación del entorno natural.

Gestión de la biodiversidad en el Grupo Aguas Andinas

Aguas Andinas ha reforzado su compromiso con la protección y establecimiento de la biodiversidad en los ecosistemas como una medida clave para la adaptación al cambio climático.

Se han desarrollado diversos proyectos enfocados en sitios prioritarios de Aguas Andinas y en otros recintos que poseen una alta relevancia en materia de biodiversidad, integrando acciones que preservan y potencian los servicios ecosistémicos en los entornos donde opera:

Laguna Ambiental La Farfana

Dentro del terreno de la Biofactoría La Farfana, en Santiago de Chile, se encuentra la Laguna Ambiental La Farfana, un ecosistema de 15 hectáreas que combina espejo de agua y bosque. Este espacio alberga una gran diversidad de aves acuáticas, terrestres y fauna local, desempeñando un papel clave en la conservación de la avifauna acuática y en el mantenimiento de un ecosistema protegido en la cuenca de Santiago. En 2024 se han desarrollado las siguientes acciones:

- Monitoreo ecosistémico continuo y medición de la huella de biodiversidad.
- Restauración pasiva y activa de la laguna mediante la implementación de soluciones basadas en la naturaleza.
- Fortalecimiento de actividades de educación y sensibilización, promoviendo visitas de las personas trabajadoras, sus familias y otros grupos de interés.

Cuenca El Canelo

La Cuenca El Canelo, parte de la subcuenca del río Maipo, es un espacio natural de alta biodiversidad, donde se encuentra el Estero El Canelo, una importante fuente de agua potable. Desde 2015 se implementan actividades para el conocimiento de los ecosistemas y la biodiversidad local, con el objetivo de diseñar un plan de protección que vincule la conservación del entorno con la calidad del agua.

En 2024 continúan las iniciativas de:

- Restauración del bosque nativo, favoreciendo el establecimiento de especies autóctonas.



- Control de especies invasoras, protegiendo los ecosistemas locales.

Parque Natural Aguas de Ramón

El Parque Natural Aguas de Ramón, ubicado en la cuenca del frente cordillerano de la Región Metropolitana de Chile, abarca 3.600 hectáreas y es hogar de una rica biodiversidad característica de la región central del país.

Desde 2021 se mantiene un acuerdo de protección de la cuenca junto con los administradores del parque, enfocado en la conservación y protección de los recursos naturales cordilleranos. Entre las acciones destacadas se incluyen:

- Desarrollo de material gráfico educativo sobre la implementación de zanjas de infiltración (Soluciones Basadas en la Naturaleza, SBN).
- Sensibilización sobre la importancia del cuidado de los ecosistemas.

Laguna Ambiental Melipilla

La Laguna Ambiental Melipilla, ubicada en los terrenos de la antigua Planta de Aguas Servidas Melipilla (actualmente no operativa), comprende dos lagunas que abarcan aproximadamente 4,3 hectáreas de espejo de agua, formadas por afloramientos de aguas subterráneas o acumulación natural en años lluviosos.

Este espacio ha dado lugar a un ecosistema significativo para diversas especies de aves. En 2024 se han mantenido los estudios realizados en la zona, reforzando su valor como un entorno clave para la biodiversidad local.

Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal

El Centro de Gestión Integral de Biosólidos El Rutal, ubicado a 54 km al norte de Santiago, abarca aproximadamente 2.000 hectáreas en una zona de clima mediterráneo semiárido.

La compañía ha llevado a cabo estudios de caracterización ecosistémicos, proporcionando información clave sobre los componentes ambientales de esta región. En 2024 se inició un proyecto de reuso de aguas grises para el diseño e implementación de un jardín de bajo consumo hídrico, promoviendo prácticas sostenibles y el aprovechamiento eficiente de los recursos.

Tranque La Dehesa

En 2024 el Tranque La Dehesa continúa con el monitoreo de biodiversidad, reforzando el conocimiento y la protección de los ecosistemas presentes en la zona. Además, se mantiene el plan de visitas de las personas trabajadoras acercándolas a las operaciones y fomentando la conciencia sobre el cuidado del agua y la biodiversidad que habita en este entorno.

Bosque Miyawaki en la Biofactoría La Farfana y estanques de agua cruda de Pirque

En 2024 se implementó un Bosque Miyawaki en la zona operativa de la Biofactoría La Farfana y los estanques de agua cruda de Pirque, con el objetivo de:

- Contribuir a la naturalización de espacios operativos.

- Crear hábitats para la biodiversidad.
- Recuperar terrenos degradados.
- Fomentar la educación ambiental.

Como parte del proyecto, se realizaron actividades participativas de forestación donde las personas trabajadoras y sus familias contribuyeron activamente en la creación de este bosque.

Otros proyectos: levantamiento de información de biodiversidad en nuevos recintos

En 2024 se ha iniciado el levantamiento de información sobre la biodiversidad en nuevos recintos, incluyendo los de tratamiento de Agua Potable La Florida, San Enrique, Los Dominicos y el Complejo Vizcachas.

Este trabajo permitirá:

- Establecer medidas de mejora, mantenimiento y cuidado de la biodiversidad en las zonas operativas.
- Desarrollar planes de difusión sobre la protección del medio ambiente y el funcionamiento de los ecosistemas, tanto a nivel interno como externo.

El número de instalaciones (ETAP y EDAR) se mantiene en 2024 como en 2023, 34 instalaciones de las cuales 7 están en espacios protegidos (6 en 2023).

En Aguas Andinas los sitios/espacios sensibles para la compañía son los que se encuentran en algún lugar en categoría de protección pública o privada y/o sitios en los cuales se ha reportado especies en alguna categoría de protección de acuerdo a categorización nacional.

Soluciones basadas en la Naturaleza

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

Desarrolla este tipo de soluciones para afrontar los nuevos retos de la gestión del agua generando un valor añadido con la mejora de la biodiversidad y otros beneficios que aporta la naturaleza.

Fomenta la generación de conocimiento en SbN para hacer frente a eventos de lluvias intensas y evitar daños por inundaciones así como en entornos de escasez hídrica para la regeneración de agua y la mejora de los ecosistemas acuáticos.

Proyecto NATALIE, SbN transformadoras en regiones biogeográficas europeas

En las Islas Canarias en el 2023 se inició 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.

Las empresas de Agbar en España participan en la implementación y estudio de tres Soluciones basadas en la Naturaleza en Canarias.

Durante el 2024 se ha realizado la toma de datos, desarrollo de los modelos, el *downscaling* de proyecciones climáticas y el análisis de las redes sociales a nivel local, regional y europeo. En octubre de 2024 se celebró la primera asamblea general del proyecto organizada por Canaragua junto con el Consejo Insular de la Energía de Gran Canaria. Esta asamblea brindó la oportunidad de intercambiar conocimientos y experiencias.

Proyecto LIFE REMAR para la recarga gestionada del acuífero de Cambrils basada en la naturaleza

Con el objetivo de fomentar una gestión sostenible de los recursos hídricos en la comarca del Baix Camp, la compañía Comaigua lidera el innovador proyecto LIFE REMAR. Esta iniciativa se basa en soluciones naturales para la recarga del acuífero local, utilizando agua tratada en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Cambrils.

El proyecto LIFE REMAR cuenta con cofinanciación de la Unión Europea y la colaboración de instituciones de renombre, como el Consejo Superior de Investigaciones Científicas, la Universidad Politécnica de Cataluña, y el *Centre National de la Recherche Scientifique* (CNRS).

Esta iniciativa se presenta como una prueba piloto para validar la tecnología de recarga de acuíferos conocida como Managed Aquifer Recharge (MAR), que emplea un sistema de tratamiento suelo-acuífero con capas reactivas.

Durante el año 2024 se han realizado varias campañas de recarga y se han analizado de forma periódica distintos parámetros de la calidad del agua.

Los primeros resultados obtenidos revelan avances significativos en la eliminación del nitrógeno y de la bacteria *Escherichia coli*. Se ha observado una notable reducción de ambos contaminantes durante el proceso de infiltración del agua tratada en el acuífero.

Sistema para la mejora de la calidad de las aguas y la biodiversidad del Parque Natural de la Albufera de Valencia, (Proyecto Ara Albufera)

Hidraqua junto a la Generalitat Valenciana y la Universidad Miguel Hernández están coordinando un proyecto para probar los efectos positivos sobre la calidad del agua y la biodiversidad acuática del sistema “Ara System” en diversas zonas de la Albufera de Valencia.

El Ara System es un desarrollo propio de Agbar en España, comercializado por AQUATEC, que permite aumentar el oxígeno disuelto de los medios acuáticos mediante un sistema con un bajo consumo energético y gran versatilidad.

Este sistema se está utilizando con éxito en diversas Soluciones basadas en la Naturaleza gestionadas por el grupo que tienen balsas o lagunas con agua regenerada, como es el caso de las Lagunas del Recorral en Los Rojales donde se han incorporado recientemente.

Permite mantener las masas de agua eutróficas con buenas condiciones de calidad evitando el crecimiento algal, permitiendo la supervivencia de muchas especies acuáticas y evitando el riesgo de aparición de botulismo que causa grandes mortalidades sobre aves acuáticas.



En esta experiencia en la Albufera, se están realizando una serie de pruebas de laboratorio y en campo en diferentes tipologías de escenarios. El objetivo es validar empíricamente y analíticamente los beneficios aportados por el sistema.

El fin último de la Generalitat Valenciana es disponer de herramientas que, en caso de emergencia, puedan ayudar a crear y mantener los entornos más sensibles de la Albufera, en condiciones óptimas para la supervivencia de las especies piscícolas.

5. SOCIEDAD

Contexto y retos. Sociedad

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

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

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

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

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

Temas materiales de relevancia alta, media-alta y media

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

Recursos y elementos de gestión

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

Políticas

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

Certificaciones

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

5.1. Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

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

Una estrategia a largo plazo frente a la desigualdad

El contexto socioeconómico actual en España presenta importantes retos, marcados por la cronificación de la pobreza y el aumento de las desigualdades. Más de 12,7 millones de personas se encuentran en riesgo de exclusión social, lo que equivale a una de cada cuatro. Cerca de 600.000 hogares carecen de ingresos y los niños y niñas son uno de los colectivos más afectados, con más de un tercio en riesgo de pobreza o exclusión social (At Risk of Poverty and/or Exclusion -AROE-). Además, la tasa de abandono escolar se mantiene como una de las más altas de Europa, alcanzando el 13,6%, y casi la mitad de los hogares enfrentan dificultades para llegar a fin de mes.

Estas desigualdades acentúan las brechas por factores como el género, el tipo de hogar o el origen. La tasa AROE de las mujeres es del 27,5%, superior al 25,5% de los hombres. Los hogares monoparentales, a cargo en su mayoría de mujeres, registran la mayor tasa de vulnerabilidad, con un 52,7%. Además, las personas de origen no comunitario enfrentan una tasa de riesgo del 57%, muy superior a la de los ciudadanos españoles (22,3%).

Ante esta realidad, es imprescindible impulsar iniciativas integrales, palancas de cambio que reduzcan las desigualdades, fomenten la equidad y generen oportunidades reales para los colectivos más vulnerables.

Acción social para transformar realidades

Agbar en España impulsa la transformación social a través de la gestión del agua, hacia un modelo que genere oportunidades para la sociedad, sobre todo para aquellas personas en situación de vulnerabilidad, a través de la acción social.

La estrategia de acción social se estructura en torno a tres ejes:

- **El desarrollo de oportunidades educativas:** La compañía se compromete a proporcionar oportunidades formativas a lo largo de las diferentes etapas de la vida y a fomentar vocaciones verdes, relacionadas con el medio ambiente y la ciencia, contribuyendo así al desarrollo del talento futuro. Estas iniciativas permiten a las personas participantes acceder a una formación de calidad, adquirir habilidades relevantes para el sector del agua y el medio ambiente y mejorar sus perspectivas laborales.

En Agbar en España, fomentar oportunidades educativas y despertar vocaciones verdes son pilares de su compromiso con la comunidad. Este enfoque no solo contribuye al desarrollo social y ambiental, sino que también beneficia a la propia empresa al impulsar el talento que trabajará por resolver los retos del futuro.

A través de diversas iniciativas, ofrece a los estudiantes acceso a una formación de calidad, diseñada para desarrollar habilidades clave en el sector del agua y el medio ambiente, promoviendo su futura inserción laboral. Estas acciones tienen un enfoque inclusivo, prestando especial atención a las personas en situación de vulnerabilidad, para garantizar que el acceso a las oportunidades sea equitativo y transformador.

- **La mejora de la ocupabilidad:** La compañía contribuye a la mejora de la ocupación y la empleabilidad, como factor clave para elevar la calidad de vida de las personas en riesgo de exclusión social. Para lograrlo, implementa programas innovadores y colaborativos con agentes locales, enfocados en el empoderamiento y la inserción laboral de calidad. Estos programas ponen un foco especial en acompañar y empoderar a personas beneficiarias de bonificaciones del agua para que puedan mejorar su situación, así como en la formación ocupacional vinculada al empleo verde.

Se incide especialmente en dos ejes:

- **Mejora de la empleabilidad de personas acogidas a alguna bonificación del agua,** mediante programas de capacitación, orientación y acompañamiento al mercado de trabajo.
- **Formación ocupacional vinculada al empleo verde** para personas en situación de vulnerabilidad.
- **La creación de comunidades sostenibles:** La compañía fomenta la creación de comunidades capacitadas y empoderadas para promover el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y el consumo responsable de recursos. Esto incluye programas y campañas que fomentan el conocimiento del ciclo integral del agua y la sostenibilidad en todas las edades, con un énfasis especial en la etapa escolar.

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

La educación de la comunidad escolar es básica para la creación de generaciones futuras conscientes y comprometidas con la protección del planeta. Por ello elabora 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 involucrando a esta en la protección del agua y el medio ambiente. Además, colabora estrechamente con entidades y administraciones locales para llevar a cabo campañas e iniciativas de sensibilización sobre la importancia de preservar y proteger los recursos hídricos y promover prácticas sostenibles en el uso del agua.

Compromiso Ciudadano, Cultura y Medioambiental

El ejercicio 2024 fue un período de transición para el Grupo Aguas Andinas. Se han definido nuevos desafíos para el nuevo quinquenio (2025-2029) siendo éstos distintos a los del comienzo de la década: los efectos del cambio climático se continúan agudizando y provocando nuevos fenómenos meteorológicos con el potencial de afectar los servicios sanitarios que provee la compañía. Asimismo y, por otro lado, las exigencias de los clientes y de la ciudadanía siguen evolucionando.

Con ese contexto de fondo e impulsada por su naturaleza adaptativa, en 2024 el Grupo Aguas Andinas decidió revisitar el propósito corporativo que existía hasta esa fecha. El objetivo fundamental fue potenciar y poner en relieve su modelo de gestión del agua, junto con contribuir a ajustar sus operaciones y relacionamiento a los retos del presente. Con ese horizonte a la vista, todos quienes integran el Grupo Aguas Andinas emprendieron el esfuerzo de definir una nueva propuesta de valor que debía, además, alinearse con la visión de Veolia.

La entidad entiende su propósito corporativo como una declaración que define su razón de ser y se integra como un pilar estratégico a su actividad económica principal. Es el marco valórico y conceptual de todas las acciones que realiza y, como tal, se centra en establecer la contribución que hace a la sociedad y al territorio donde opera.

Con la convicción de que una gestión integrada y responsable del agua es la mejor estrategia para responder y crear valor compartido frente a una necesidad urgente de máxima relevancia para la sociedad actual y las futuras generaciones, el Grupo Aguas Andinas ha impulsado en 2024 una serie de acciones en tres ámbitos:

- **Fomento de una educación y una cultura medioambiental.**
- **Cultivo de relaciones virtuosas con la comunidad.**
- **Cuidado del entorno y sus ecosistemas:** la cuenca, sus ríos y afluentes, la ciudad y el paisaje natural.

En consecuencia, Aguas Andinas se compromete a ser un actor relevante y proactivo ante desafíos que son globales, poniendo sus capacidades, conocimientos y capital humano para contribuir a que su zona geográfica sea un referente mundial en el manejo responsable y sostenible del agua como recurso vital para el progreso humano.

Invertir en la comunidad

El Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas valoran la acción social como una inversión. Por ello, fomentan la participación activa del personal y de la ciudadanía en acciones que generen un beneficio social. Cuentan con una política de patrocinios y colaboraciones que establece las pautas de actuación para la selección y aprobación de iniciativas y su adecuada finalización. Se fijan, asimismo, los compromisos que las entidades receptoras deben asumir para una adecuada rendición de cuentas y transparencia del destino de los fondos o ayudas otorgados. Desde las empresas del Grupo en España y desde el Grupo Aguas Andinas –y dentro de su compromiso social y de concienciación– se llevan a cabo numerosas actividades de apoyo a la comunidad. A través de la metodología LBG (London Benchmarking Group)¹ puede medirse su inversión en acción social.

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

¹ London Benchmarking Group es la metodología aplicada en 2024 para la medición de la inversión social.

España

Más de 1 M de personas beneficiadas (más de 870.000 en 2023). Más de 1.860 entidades beneficiarias (más de 1.500 en 2023).

Más de 10,1M€ invertidos en acciones sociales (9,3M€ en 2023) de los cuales más de 4 M€ se destinan a acciones sociales de sensibilización ambiental y educativas (más de 4 M€ en 2023).

Más de 5,2 M€ de inversión en patrocinios (4,8 M€ en 2023).

El Grupo Aguas Andinas dispone de un presupuesto anual para inversiones sociales, que deben responder a criterios y requisitos preestablecidos, como estar vinculadas a la esfera de actividad de la compañía o a sus aportaciones a la sostenibilidad. En 2024 los principales ámbitos de inversión han sido:

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

El total de la inversión social del Grupo Aguas Andinas en 2024 ha sido de 0,9 M€ (0,9 M€ en 2023).

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

Grupo Aguas Andinas

0,9 M€ invertidos en la comunidad (0,9 M€ en 2023). Excluye condonación de deudas.

57.626 personas beneficiadas (21.575 en 2023) y 106 organizaciones beneficiarias (133 en 2023).

0,19 M€ (0,15 M€ en 2023) en concepto de donaciones.

La inversión en patrocinios ha sido de 0,14 M€ (0,11 M€ en 2023).

5.2. Subcontratación y proveedores

La cadena de valor

Las alianzas en la cadena de valor

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

Prácticamente la totalidad del volumen de compra se concentra en torno a 7.990 proveedores (Grupo en España y Grupo Aguas Andinas), con un gasto asociado de más de 1.150 millones de euros. Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 70% de proveedores de servicios (72% en 2023) y 30% de bienes/productos (28% en 2023).

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

En España, la compra se concentra en torno a 5.420 proveedores, con un gasto asociado de unos 772 millones de euros (711 millones en 2023). Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que suministran. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 75,5% de proveedores de servicios y 24,5% de bienes/ productos.

En Grupo Aguas Andinas, la compra se concentra en cerca de 2.570 proveedores, con un gasto asociado de alrededor de 385 millones de euros (413 millones en 2023). Dichos proveedores se clasifican en categorías según la naturaleza del bien o servicio que ofrecen. Poniendo el foco en los proveedores de mayor impacto en el negocio, los proveedores estratégicos, se observa el siguiente reparto de la cuota del gasto: el 60% de proveedores de servicios y 40% de bienes/ productos.

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

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

En España, la mayoría de los proveedores estratégicos con los que se trabaja (alrededor de un 97,79%) están ubicados en España, un 1,91% en el resto de Europa, y un 0,30% fuera de Europa. En

el ámbito de España, se consideran estratégicos aquellos proveedores con alto impacto en el negocio con el que se establece la estrategia de compra y relaciones a medio y/o largo plazo. Su selección recae sobre la estrategia del *category manager* y de la Dirección de Compras, dando un alto grado de selección y considerando aspectos como el importe facturado, discontinuidad en caso de fallo en su continuidad de negocio u otros.

En el Grupo Aguas Andinas, la mayoría de los proveedores con los que se trabaja (alrededor de un 97%) están ubicados en el país.

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

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

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

España - Grupo Aguas Andinas

- 30% de proveedores de bienes/productos
- 70% de proveedores de servicios

Selección equitativa

El Grupo en España apuesta por una selección de proveedores equitativa y transparente, apoyándose en un proceso de alta de proveedores que le asegura que estos cumplen con unos mínimos requisitos, cada año más ambicioso, en materia de sostenibilidad, *compliance* (penal, ciberseguridad, legal), calidad, medio ambiente, salud financiera, y seguridad y salud en el trabajo. Para poder fomentar la sostenibilidad en toda la cadena de valor, se trabaja con proveedores social y medioambientalmente responsables, desarrollando iniciativas conjuntas en torno a la economía circular y regenerativa.

Los criterios de sostenibilidad solicitados a los proveedores están recogidos en un cuestionario ESG Achilles, integrado en el proceso de alta de proveedores del Grupo. Consta de tres grandes bloques: gobierno de la organización, aspectos sociales y comunidad, y aspectos medioambientales. Cada uno de ellos dispone de una puntuación propia y forma parte del cálculo de la nota global Score de ESG.

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

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

En el Grupo en España, el porcentaje de volumen de compra de proveedores estratégicos seleccionados con criterios de sostenibilidad en 2024 asciende al 93% (89,09% en 2023).

En el Grupo Aguas Andinas, el porcentaje de proveedores estratégicos monitoreados en distintos ámbitos incluyendo aspectos de sostenibilidad en 2024 es del 100%, (100% en 2023).

En el Grupo en España y el Grupo Aguas Andinas, el 95% del volumen de compra corresponde a proveedores estratégicos con criterios de sostenibilidad (92% en 2023).

En términos contractuales y legales, desde el Grupo en España se asegura también que los contratos de compra incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible (Código Ético, Pacto Mundial, etc.). En 2024, el 78% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene ya esta cobertura contractual (74,52% en 2023).

El Grupo Aguas Andinas extiende el compromiso con el desarrollo sostenible a toda la cadena de valor, buscando desarrollar acuerdos y trabajar con aquellos proveedores que cumplan con su decálogo de proveedores. Es un imperativo que todos sus proveedores compartan la visión de respeto de derechos humanos y hagan suyos estos principios. Estas condiciones se establecen tanto en las bases de licitación como en sus contratos, donde se incluyen cláusulas relacionadas con gestión ambiental, *compliance*, eficiencia energética y derechos humanos e igualdad de género. En 2024 el 100% del volumen de compra a proveedores estratégicos tiene cobertura contractual (100% en 2023).

Además, la selección y evaluación de productos o servicios que utilicen energía y que impacten significativamente en el desempeño energético de la compañía se aborda en la declaración de política energética y la cláusula de eficiencia energética indicada en las bases de licitación desde el segundo semestre de 2023. Además durante el primer semestre del 2023 se implementó la gestión de

retención de pagos por incumplimiento en aspectos críticos de seguridad y salud ocupacional. Esta gestión tiene alcance a los servicios y suministro que apliquen y tengan contrato.

El Grupo Aguas Andinas, en el marco del Reglamento de Control de Empresas Contratistas y subcontratistas, durante el último trimestre del 2022 incorporó un formulario de resumen ambiental, exigible para determinar si existen tareas críticas ambientales presentes en el servicio que se va a ejecutar, que deben ser declaradas y generan nuevos requerimientos asociados a temáticas ambientales. El seguimiento del cumplimiento se gestiona en la plataforma de gestión documental de Seguridad Salud Ocupacional, denominada Plataforma SQ.

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

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

En 2024, el volumen de compra a proveedores estratégicos del Grupo en España y del Grupo Aguas Andinas con contratos que incorporan las cláusulas de desarrollo sostenible es del 84% (81% en 2023).

El Grupo Aguas Andinas ha mantenido y desarrollado ámbitos de gestión, con el objetivo de ir avanzando en la implementación de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

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

SAP Ariba módulo proveedores: durante el primer semestre del 2024 la Gerencia de Compras implementó el módulo de proveedores (SLP) de la plataforma tecnológica SAP Ariba, completando la migración de la gestión proveedores junto a los módulos de licitaciones y contratos (estos últimos módulos ya implementados durante el año 2020). Con esta solución se mejora y optimiza la relación con los principales socios comerciales en el proceso de compra. Los beneficios del módulo serán los siguientes:

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

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

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

Promoción de la compra social y local

En el Grupo en España y en el Grupo Aguas Andinas la compra a pymes supone aproximadamente el 40% del volumen de compra (38% en 2023).

Actualmente la compra a pymes en España supone aproximadamente el 49,20% del volumen de compra (50,83% en 2023) y en el Grupo Aguas Andinas, el 28% (17% en 2023).

En España, en 2024 se han destinado más de 1,6 M€ a compras a empresas con valor social (1,5 M€ en 2023).

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

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

En las licitaciones realizadas por la central de compra, se incorporan criterios de desempeño social, medioambiental y de gobernanza asignando puntuaciones a cada uno de dichos criterios.

Subcontratación y proveedores

Las políticas y compromisos

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

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

Medioambientales

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

Sociales

- Reforzar la influencia social de las compras a través de una economía solidaria y social, y de la diversidad.
- Apoyar el desarrollo local participando en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas.

- Contribuir a mejorar las condiciones de trabajo y el bienestar de las personas empleadas, dando especial importancia a la salud y la seguridad de estas.

Gobernanza

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

Económicos

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

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

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

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

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

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

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

La gestión de proveedores

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

Adicionalmente al *scoring* de ESG comentado se dispone también de una evaluación de riesgo en materia penal, de privacidad y ciberseguridad. Esto permite disponer de mayor y mejor información en el análisis de proveedores.

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

Supervisión, auditoría y desarrollo de proveedores

Los procedimientos internos de gestión de proveedores del Grupo en España recogen las instrucciones de homologación y evaluación de proveedores que aseguran la gestión del riesgo del proveedor. La herramienta SupplierOn permite identificar el nivel de riesgo y homologación del proveedor en el momento de su alta en SAP. Tras esto, se comunica automáticamente a Achilles la información para que realice las acciones oportunas a fin de que el proveedor se registre en el nivel que le corresponda, lo que asegura un control de riesgo del mismo.

Además, se ha establecido una revisión anual de los niveles de riesgo y homologación de los proveedores que permitirá identificar a aquellos que no cumplen con el procedimiento. El Grupo en España forma parte de la comunidad Repro junto a otras empresas, de manera que se dispone, no sólo, de información de sus propios proveedores sino también del resto de proveedores miembros de la comunidad.

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

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

- Registro Silver Achilles de proveedores, que evalúa al proveedor anualmente, según los criterios establecidos por el Grupo en España (estar al corriente del pago de la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, riesgo comercial, *score* de sostenibilidad y aportar documentación sobre certificaciones ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001 o equivalente ISO 45001) y certificado de responsabilidad civil. Los resultados obtenidos de los proveedores estratégicos Silver son:
 - El 70,7% de los registrados ha obtenido una nota superior a 50 puntos.
 - El 96% de los evaluados ha obtenido un *scoring* específico de ESG. La clasificación ha sido: 1% A+, 25% A, 41% B, 26% C y 7% D.
 - La evaluación de *compliance* la han realizado el 94%, con las siguientes calificaciones de riesgo: 3 % A-bajo, 33% B-medio, 55% C-alto y 9% D-muy alto.

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

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

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

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

En cuanto a resultados, se han realizado auditorías a 77 proveedores en España y 38 monitoreos en el Grupo Aguas Andinas (39 en España y 39 en Grupo Aguas Andinas en 2023). En España, se han identificado 54 no conformidades mayores repartidas entre 31 proveedores y 43 no conformidades menores, repartidas entre 51 proveedores. Asimismo, hay que destacar que se han evidenciado 258 puntos positivos (283 en 2023).

Se ha aprobado un nuevo modelo de auditoría, con el que se refuerza el carácter ESG. El procedimiento busca proporcionar un nuevo formato que se adecue a la nueva legislación en materia de sostenibilidad promovida por la UE.

- **Desarrollo de proveedores.** Durante 2024, se ha impulsado una iniciativa de sesiones de desarrollo de proveedores, en las que los proveedores comunes entre varios clientes y que tengan un desempeño más pobre en ESG, sean seleccionados como proveedores para mejorar su desempeño. Achilles les ofrece un servicio de consultoría ESG en el que se identifican los puntos más débiles de su puntuación ESG y se define un plan de acción para su mejora.

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

- Cumplimiento de aspectos legales, tributarios, financieros, laborales y derechos humanos.
- Cumplimiento de normativas medioambientales, confidencialidad de la información, eficiencia energética, etc.
- Compliance: modelo de prevención de delitos, declaraciones de conflicto de interés y PEP.
- Acreditar experiencia de la empresa y del equipo de trabajo.
- Metodología, tecnología, infraestructura y logística.
- Niveles de servicio.
- Posventa (garantías extendidas, servicio técnico, asesoramiento productivo y atención de consultas las 24 horas).
- Análisis de las propuestas técnicas y económicas.

La gran mayoría de estos criterios son considerados en los procesos de licitaciones, dependiendo de la tipología de la adquisición de bienes y/o servicios.

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

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

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

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

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

En el último monitoreo de proveedores críticos disponible, correspondiente al año 2024, se han monitoreado 38 proveedores y se ha obtenido una tasa de respuesta del 90,4%. La metodología, aplicada de forma remota, fue un cuestionario en el cual se recopilaban evidencias por cada ámbito de gestión y cuyo resultado de logro promedio fue de un 74,9% (71,7% en 2023).

El universo de los proveedores críticos corresponde al 36% de la facturación del Grupo Aguas Andinas en el año 2024 (34% en 2023). Debido a la realización de la evaluación anual y el monitoreo de proveedores críticos, no se considera la necesidad de realizar auditoría a sus proveedores.

Junto a la subgerencia de Sostenibilidad, la gerencia de Compras, realizaron una medición de nuevos aspectos de sostenibilidad en el último monitoreo de proveedores críticos, con estos resultados se obtuvo una base para desarrollar criterios de selección que garanticen un enfoque más sostenible y responsable. Se ha definido que en el transcurso 2025 se complementarán las bases de licitación y se desarrollará un anexo con el detalle de los criterios de selección sostenibles que sean aplicables dependiendo del tipo de contratación.

5.3. Clientes

Calidad de las aguas garantizada

Agbar lleva en su ADN la responsabilidad que supone gestionar uno de los recursos más importantes para el ser humano, el agua. Centrar la atención sobre la importancia del agua y la defensa de la gestión sostenible de los recursos es uno de sus pilares por lo que, entre otras, la línea de actuación de Calidad de las Aguas se orienta a garantizar la calidad y seguridad del agua potable suministrada (desde la captación hasta el grifo del consumidor), minimizar el impacto en el medio de las aguas residuales tratadas velando por el cumplimiento de las autorizaciones de vertido y asegurar la calidad óptima de esta agua para que pueda ser reutilizada.

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

Entre los objetivos del Grupo 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, entre otras, 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, finalizó el proceso de transposición al marco legal español de la Directiva (UE) 2020/2184 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2020, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano.

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

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



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

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



Análisis completo de la red y depósitos

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



Análisis de radiactividad

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



Análisis de control de rutina

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



Análisis de control operacional

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



Caracterización del agua

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

Análisis en continuo

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

El Grupo en España apuesta por la filosofía de gestión preventiva y por este motivo dispone, desde 2019, de planes sanitarios del agua en todas las zonas de abastecimiento con más de 50.000 habitantes, cumpliendo de manera anticipada con las exigencias recogidas en el RD 902/2018. Tras la publicación del Real Decreto 3/2023 y en cumplimiento del mismo, se ha aplicado este modelo de gestión preventiva a la totalidad de abastecimientos, finalizando su implantación en 2024, acorde con los plazos descritos en dicho Real Decreto.

La apuesta por la innovación y la digitalización, junto con la implantación de procedimientos y protocolos de seguimiento y control de potenciales riesgos, dan como resultado un suministro de agua segura y a la vez sostenible. Otra de las actividades del Grupo es la gestión del saneamiento, que prioriza el tratamiento de las aguas residuales para devolverlas al medio en buenas condiciones y con la calidad acorde a la Directiva UE 21/271 y a las distintas normativas locales que regulan las autorizaciones de vertidos finales al medio receptor. Garantizar la calidad final del efluente de las depuradoras es la base para incrementar la reutilización que permitirá completar el ciclo integral del agua y garantizar así la disponibilidad de agua como recurso. La actividad de reutilización llevada a cabo por el Grupo se fundamenta en el Real Decreto 1620/2007.

La compañía dispone del conocimiento, la tecnología, la innovación y el talento necesarios para abordar la gestión del agua y su contribución a la minimización del cambio climático aplicando en la gestión del saneamiento los principios básicos de una economía circular y regenerativa, con los

objetivos de cero residuos generados y autosuficiencia energética. Asimismo, posee la capacidad tecnológica para abordar los retos futuros en materia de eliminación de compuestos emergentes.

España	2023	2024
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	99.69%	99.61%

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 ecofactorías y de las plantas de tratamiento de aguas servidas, la normativa vigente es el DS90.

Grupo Aguas Andinas	2023	2024
Grado de cumplimiento de analíticas de agua realizadas	99,50%	99,06%

Acceso al agua

Con más de 9 millones de clientes en España y en el Grupo Aguas Andinas, durante 2024 se ha mantenido el servicio en cualquier contexto, garantizando su calidad y actuando sin dejar a nadie atrás, tal y como marca la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Y esto se ha conseguido reforzando todas las medidas sociales ya existentes –tarifas y fondos de solidaridad– con las que se garantiza el derecho al agua a todos los hogares, independientemente de su situación económica.

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

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

Satisfacción del cliente

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

En España, el estudio de satisfacción, llevado a cabo a través de un organismo independiente, y que cuenta con una muestra de más de 760.000 encuestas automatizadas (12.121 en 2023 no automatizadas), confirma que se mantienen altos niveles de satisfacción, no solo con la continuidad de suministro y la presión de agua, cuyos valores superan el 8, sino también con el índice de satisfacción general, que se sitúa en un 8,7 (7,75 en 2023), mejorando los niveles de satisfacción y mayor predisposición a recomendar y fidelizar la compañía y alcanzando un máximo histórico en todos los indicadores globales. Durante el 2024, el Grupo en España ha promovido el compromiso y la priorización del estudio de satisfacción, hecho que indirectamente ha permitido aumentar la significatividad de los datos obtenidos.

Para medir la satisfacción del cliente se llevan a cabo diferentes acciones:

- Estudio de Satisfacción Global - Activa: encuesta cualitativa a clientes de servicios de agua y alcantarillado, evaluando su experiencia con servicios básicos y adicionales, así como su percepción de la compañía.
- Encuesta Post-Atención (EPA): sondeo automatizado (IVR) dentro de 48 horas post-contacto en agencias o Contact Center, evaluando la calidad de atención al cliente.
- Implantación Close the loop (CTL): la implementación de un modelo de evaluación basado en la experiencia del cliente permite la mejora continua. Al identificar valoraciones negativas y realizar llamadas de seguimiento, se logra obtener retroalimentación en tiempo real para identificar áreas de mejora, mejorar la experiencia del cliente y la reputación de la marca, optimizar el control y seguimiento de la experiencia del cliente, y conocer los motivos de insatisfacción mediante "re-contactos" telefónicos, permitiendo tomar acciones para cambiar percepciones negativas.

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

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

Excelencia en el servicio

La reclamación es el mecanismo por el cual los clientes pueden manifestar algún descontento con la gestión o el servicio que reciben de la compañía. En Agbar en España estas reclamaciones pueden ser registradas a través de la plataforma *online*, de los teléfonos de atención o directamente en las oficinas. La conversación con el personal de la compañía ayudará a definir la naturaleza de la reclamación, solventando *in situ* en el caso que sea posible o bien trasladando a otros departamentos si el caso lo requiere. En el Grupo en España se han recibido 203.269 reclamaciones técnicas o comerciales (123.394 en 2023), de las que se han resuelto el 97,5%, (97,2% en 2023).

En España

Porcentaje de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2024 (correspondientes a quejas-reclamaciones): 2,84% de los clientes (1,73% en 2023).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 93,99% (95,62% en 2023).

En el Grupo Aguas Andinas

Número de reclamaciones comerciales o técnicas abiertas en 2024 (correspondientes a quejas-reclamaciones): es de 326.333, (300.517 en 2023).

Porcentaje de reclamaciones resueltas en un plazo estipulado para el nivel de servicio: 92,50%, (82,18% en 2023).

Reclamaciones, España - Grupo Aguas Andinas

España - Grupo Aguas Andinas		2023	2024*
Reclamaciones abiertas en el año en curso	Reclamaciones técnicas o comerciales registradas	423.911	529.602
Reclamaciones cerradas en el año en el plazo estipulado	Reclamaciones técnicas o comerciales cerradas en el plazo estipulado para el nivel de servicio	364.954	493.035

* El aumento con respecto al 2023 se debe a que este año se ha empleado una nueva herramienta que ha permitido incrementar la robustez del dato reportado.

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 Diversidad e Inclusión. Esta oficina analiza casos de posibles controversias con las empresas gestoras del servicio de agua, con el objetivo de lograr acuerdos entre las partes, generando así confianza a través de la mediación.

En el Grupo Aguas Andinas, su homóloga es la Defensoría del Cliente, encargada de promover la mediación entre el cliente y la empresa con la misión de defender y proteger los derechos de los clientes en sus relaciones con cualquiera de las empresas del Grupo.

Tanto el Customer Counsel como la Defensoría del Cliente son figuras independientes de las áreas de gestión del Grupo, y velan por la objetividad en la mediación y la toma de decisiones, así como por la transparencia y confidencialidad en su gestión.

Las resoluciones de ambas figuras son vinculantes para 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 alrededor de unos 4.200 casos en España en sus 13 años de funcionamiento. En los últimos 5 años se han atendido el 30% del total de casos atendidos con 1.328 casos atendidos y donde un 90,3% de los casos han sido consensuados con el cliente.

Por su parte, la Defensoría del Cliente ha atendido alrededor de unas 2.700 casos en los últimos 6 años de desempeño.

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

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

España

364 casos atendidos por el Customer Counsel (219 casos en 2023).

87% de los casos con acuerdo consensuado.

Grupo Aguas Andinas

551 casos atendidos por la Defensoría del Cliente (514 en 2023¹).

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

5.4. Información financiera

Magnitudes económico-financieras

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

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

Beneficios, país por país (miles de euros)

	2023	2024
España	13.463	35.110
Chile	29.737	24.205
Colombia	401	3.090
Resto*	4.790	4.513
Total	48.391	66.918

* (Holanda, Paraguay, Panamá, México, Perú)

Contribución fiscal (miles de euros)

	2023	2024
Total	54.453	32.653

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

Subvenciones (miles de euros)

	2023	2024
Total	13.645	46.141

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

Detalle del conjunto de sociedades que forman el Grupo Agbar (AGBAR, S.L.U. y sociedades participadas). El conjunto de sociedades incluidas dentro del perímetro del EINF son aquellas del Grupo ubicadas en España y la mayor parte de las ubicadas en Chile, listadas en la página 3 de este documento. Estas, cubren el 97% del importe neto de la cifra de negocio del Grupo Agbar y agrupan el 85% de la plantilla media consolidada.

Detalle de sociedades integradas globalmente

España

Agbar Agriculture S.A.U.

Aguas de Albacete, S.A.

Aguas de Arona, S.A.

Aguas de Avilés, S.L.

Aguas del Arco Mediterráneo, S.A.

Aguas Término de Calvià, S.A.

Aguas y Saneamientos de Torremolinos, S.A.

Aigua de Rigat, S.A.

Aigües de Barcelona Serveis de Canalització i Obres, S.L.U.

Aigües de Barcelona, E.M. de gestió del cicle integral de l'aigua, S.A.

Aigües de Matadepera, S.A.

Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.

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.



Labaqua, S.A.U.

Laboratorio Dr. Oliver Rodés, S.A.U.

Logistium Servicios Logísticos, S.A.U.

Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.

Navarra Gestión del Agua, S.A.

Patmina, S.L.U.

Publicaciones Del Agua, S.L.U.

Ribatallada S.A.U.

Sarpi Ibérica S.L.U

Serveis de L'Aigua, S.A.

Smart Horizon, S.L.U.

Socade Informática, S.L.U.

Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.

SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.

Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.

Viaqua, Gestión Integral de Aguas de Galicia, S.A.U.

Internacional

Aguas Andinas, S.A.

Aguas Cordillera, S.A.

Aguas Manquehue, S.A.

Análisis Ambientales, S.A.

Aquaoccidente S.A. E.S.P

Biofactoría Andina, SpA.

Biogenera S.A.

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

Artificial 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.

Sermubeniël, S.A.

Simmar, Serveis Integrals del Maresme, S.L.



Sociedad Concesionaria de Agua de Navarra, S.A.

Sociedad Concesionaria de la Zona Regable del Canal de Navarra, S.A.

Sociedad Mixta Aguas de León, S.L.

Sorea-Rubatec-Amsa A.I.E.

Teidagua, S.A.

Internacional

Aguas Argentinas, S.A.

Aguas de Cartagena, S.A., E.S.P. (ACUACAR)

Aguas de Saltillo, S.A. de C.V.

Aguas Provinciales Santa Fe, S.A.

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

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

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información general		
Modelo de negocio		
Descripción del modelo de negocio	GRI 2-1 GRI 2-6	4-6
Organización y estructura	GRI 2-2 GRI 2-6 GRI 2-9	6-7
Mercados de operación	GRI 2-1 GRI 2-6	2-3
Estrategia		
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-23	10-12
Tendencias		
Principales factores y tendencias	GRI 3-3	8-9
Perfil del Informe		
Marco de reporting utilizado	Estándares GRI	2-3
Materialidad	GRI 3-1 GRI 3-2	19-23
Medio ambiente		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	85
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	86-87
Gestión ambiental		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	87-88

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	16-18
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	88-89
Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	88-89
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental GRI 3-3	89
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	88-89, 102-107
Economía circular y regenerativa		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 306-2	96-101
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No es relevante por el tipo de actividad del Grupo Agbar	N/A
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 3-3 GRI 303-3 GRI 303-1 GRI 303-4	92-94
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3 GRI 301-1	95
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	108-110
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	107
Uso de energías renovables	GRI 302-1	110
Cambio climático		
Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	105-106
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	103-105

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Metas de reducción a medio y largo plazo de emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 3-3	107
Protección de la biodiversidad		
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 GRI 304-3	111-122
Impactos causados por las actividades en áreas protegidas	GRI 3-3 GRI 304-2	114-122
Cuestiones sociales y de personal		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	36-38
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	37
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-7 GRI 405-1	39-40
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	41
Promedio anual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	43-46
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1	42
Remuneraciones medias y su evaluación por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	48-51
Brecha salarial	(Salario medio hombres - Salario medio mujeres) / Salario medio hombres	48-50
Remuneración media de consejeros y directivos por sexo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	51
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	53-55
Empleados con discapacidad	GRI 405-1	80
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	53-55
Número de horas de absentismo	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	66-67

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Medidas destinadas a facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 GRI 401-2	55-58
Salud y seguridad		
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1 al 403-6	57-66
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	GRI 403-9	63-65
Enfermedades profesionales	GRI 403-10	60-63
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social	GRI 3-3	67-68
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	GRI 2-30	70-71
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	GRI 3-3 GRI 403-4	60-63
Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 2-29	58
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	70-72
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	70-71
Accesibilidad, igualdad y diversidad		
Accesibilidad universal personas con discapacidad	GRI 3-3	73-74
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	73-75
Planes de igualdad	GRI 3-3 GRI 2-23	75
Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 3-3	31-32, 56-57
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	75
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	73-77
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 2-23	31-32, 73-75
Ética y transparencia		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	25-26

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	25
Derechos humanos		
Procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos	GRI 2-26 GRI 3-3	35-36
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas de gestión de posibles abusos	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	27-28
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: ver metodología usada en las páginas correspondientes	31
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	GRI 3-3 GRI 2-23	32
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	GRI 3-3 GRI 2-23	31-32
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	GRI 3-3 GRI 409-1	31-32
Abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3 GRI 408-1	31-32
Anticorrupción		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	35-36
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-25 GRI 2-26	26-36
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1	36
Sociedad		
Enfoque de gestión		
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y el resultado de estas	GRI 2-23 GRI 2-24	124-125
Principales riesgos relacionados con las cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 3-3	124
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		

Contenido Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	126-127
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 LBG	126-127
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 3-3 GRI 2-29	128
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28 GRI 3-3	128-129
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 2-6 GRI 2-24	130-140
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 2-24	130-133
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 3-3 Criterio Interno	132-133
Clientes		
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	GRI 3-3	140-143
Sistemas de reclamación	GRI 2-16 GRI 2-25	144
Quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-25 Criterio Interno	145-146
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4 Criterios contables	147
Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables	147
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Criterios contables	147

