aqualia



El hilo azul que nos une

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024

Contenidos

Informe de Sostenibilidad
2024

Conversación con nuestro CEO 04

El año en hitos 10

1 Aqualia hoy 12

2 Estrategia 30

3 Información ambiental 50

4 Información social 116

5 Información de gobernanza 176

6 Anexos 206

El hilo AZUL

Un hilo que conecta civilizaciones
y culturas a través del tiempo.
Un elemento que une a todo
el planeta y a todos los habitantes.
El agua es ese hilo azul, invisible,
líquido y esencial para la vida.

Hilvanando el hilo azul

GRI	ESRS
2-22	2



UNA CONVERSACIÓN CON
SANTIAGO LAFUENTE, CEO DE AQUALIA

No podemos empezar un recorrido por el último año sin referirnos a uno de los asuntos que ha marcado 2024 y que desgraciadamente puede seguir haciéndolo en el futuro: la crisis hídrica. La realidad es que estamos viendo cómo los períodos de sequía se prolongan cada vez más y hablamos de un fenómeno global, que azota especialmente a los países mediterráneos, con unas reservas de agua por debajo del 20% en algunos puntos durante 2024.

En numerosas ocasiones hablamos del cambio climático como un concepto abstracto, lejano y ajeno a la realidad cotidiana, pero fenómenos como esta crisis hídrica y otros episodios meteorológicos extremos —como las graves inundaciones en España y República Checa en 2024— evidencian lo que significa la **emergencia climática.** Un riesgo real y presente para las personas, para la actividad económica y, en definitiva, para la vida tal y como la conocemos.

Ante lo que Naciones Unidas ha considerado *"la amenaza más grave para la humanidad",* el tiempo de las declaraciones de intenciones y de los buenos deseos ya quedó atrás. El momento de la acción —de actuar desde el ámbito donde de verdad tenemos capacidad de influencia— nos interpela a todos, y en el caso de Aqualia, asumimos el reto con responsabilidad y determinación. También con la seguridad que nos proporciona la experiencia: estamos presentes en 18 países y damos servicio a cerca de 45 millones de personas. Sabemos gestionar situaciones críticas como las sequías prolongadas, ya lo hemos hecho en el pasado, y contamos con el conocimiento y los recursos a disposición de las administraciones públicas para salvaguardar, incluso en las coyunturas más adversas, este servicio esencial.

Son múltiples los ejemplos en los que en el último año hemos prestado una **ayuda clave para mitigar la crisis hídrica.** En varias de las regiones en las que operamos estamos apostando por el uso de la tecnología más avanzada y la implantación de soluciones de telecontrol para reducir las pérdidas de agua y optimizar el consumo hídrico. Y vamos mucho más allá, porque si algo nos caracteriza en Aqualia, es nuestro enfoque integral en la gestión del ciclo del agua. Así estamos trabajando, con resultados muy positivos, en proyectos de reutilización de aguas residuales, potabilización y desalinización. Además, sensibilizamos a la sociedad sobre lo que hay detrás del gesto cotidiano de abrir el grifo y, con humildad, creemos que lo vamos consiguiendo. Apostamos por formas de comunicación estratégica y de concienciación que empoderen al ciudadano en el cuidado del hilo azul.

Creemos que en los próximos años, ante la evidencia notoria de la aceleración del cambio climático, todos estos esfuerzos deberán ir acompañados de una apuesta firme por adecuar las infraestructuras actuales a esta realidad. Hablamos de instalaciones y recursos para el almacenamiento de agua, laminación de avenidas, permeabilización de ciudades, conservación de cauces y renovación de infraestructuras obsoletas.

Con todo esto seguiremos impulsando lo que dota de sentido a lo que hacemos en Aqualia: **preservar este hilo tan poderoso,** tan frágil a veces, pero siempre esencial para la vida en todas sus manifestaciones y para el florecimiento de sociedades prósperas en todo el mundo.

Un informe reciente de Forética *(Tendencias ESG 2025. Claves para la agenda empresarial de sostenibilidad)* señala la necesidad de que, a pesar de los desafíos regulatorios y la amenaza de la polarización en torno a la sostenibilidad, las empresas sigan liderando la transformación hacia un futuro sostenible. Al mismo

tiempo, la nueva Comisión Europea apunta a una reorientación estratégica de los ejes que han dado forma a la UE en los últimos años. ¿Estamos ante el inicio de un cambio de ciclo o es la constatación de la necesidad de aunar competitividad económica y creación de impacto positivo?

No cabe duda de que estamos escuchando los primeros compases de un cambio de melodía en el continente que ha liderado la transformación de la economía en clave verde y digital. El **Informe Draghi** o la **estrategia *Competitiveness Roadmap*** (presentada por la Comisión Europea en enero de 2025) señalan el camino para un nuevo abordaje de la transición climática: limpia y justa, por supuesto, pero también competitiva. La música que viene de Bruselas, en efecto, suena bien, y a las compañías como Aqualia, que no entendemos la sostenibilidad como un accesorio sino como parte primigenia y nuclear del negocio, nos infunde optimismo respecto al futuro.

“El impacto real es el que, con la perspectiva del tiempo, dará la medida de nuestros logros y de nuestros errores. Así lo entendimos en el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad”

Esta misma armonía entre sostenibilidad y competitividad dirige la transformación en la que estamos inmersos. Con la brújula del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026,** estamos afianzando territorios ya conquistados y explorando nuevos retos para convertirlos en oportunidades. Y si hablamos precisamente de desafíos, recogiendo una de las conclusiones más certeras del citado informe de Forética, las empresas no podemos permitirnos que la priorización del cumplimiento por la presión regulatoria —siendo este imprescindible— desplace la gestión del impacto. En este sentido, la propuesta Ómnibus de la Comisión Europea para simplificar la carga administrativa de las normas sobre sostenibilidad puede arrojar más luz a las empresas y permitirles concentrar los esfuerzos en la generación de impacto.

Porque es el impacto real el que, con la perspectiva del tiempo, dará la medida de nuestros logros y de nuestros errores. Así lo entendimos en el diseño del PESA, construido a partir de la escucha de nuestros grupos de interés a través de un estudio de doble materialidad con el que, además, nos anticipamos a las exigencias de la Directiva de Información Corporativa sobre Sostenibilidad (CSRD, por sus siglas en inglés). En esta hoja de ruta, sólida y transversal, las líneas estratégicas se despliegan en proyectos tangibles y en objetivos medibles en cuyo seguimiento están comprometidas todas las personas que forman Aqualia.

Sin abandonar este asunto, el pasado fue el primer año de ejecución práctica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y nos gustaría hablar de iniciativas concretas. ¿Cómo se pone en marcha un plan tan ambicioso y en qué medida existe una priorización de los proyectos? ¿Qué papel desempeña la internacionalización de la compañía?

Al actualizar el PESA al período 2024-2026, teníamos claro que debía ser un **plan dinámico y sujeto a las necesidades cambiantes** del negocio, máxime en un contexto tan fluctuante como el actual. El foco ha de estar siempre en los objetivos estratégicos de la compañía para consolidar una organización eficiente y asegurar un crecimiento sostenible. Desde esta premisa, hemos iniciado el despliegue del Plan Estratégico de Sostenibilidad priorizando determinados proyectos, de acuerdo con la situación de Aqualia en los distintos mercados en los que operamos y con las principales demandas de los grupos de interés identificadas en nuestros procesos de escucha.

Si bien en las páginas de este informe podemos realizar un recorrido exhaustivo por estas iniciativas, me gustaría mencionar algunas de especial relevancia para Aqualia en 2024. Es el caso de la aprobación de la **Política de Sostenibilidad,** el marco de referencia para una actuación coherente con la búsqueda del bienestar de las personas y del entorno a través de la gestión del agua. Comentaba que quería destacar proyectos relevantes y este lo es porque nos permite armonizar nuestra manera de actuar en los diferentes territorios en los que tenemos presencia, con una visión detallada de los principios que deben regir en todo momento.

En 2024 también hemos dado un gran paso adelante en la ambición de **preservar el capital natural y evitar el deterioro de los ecosistemas,** un riesgo que conlleva un elevado coste (estimado en 44 billones de dólares) para la economía mundial. Así, por primera vez hemos llevado a cabo un análisis de riesgos y oportunidades en relación con la naturaleza a partir de la metodología LEAP. Al emplear este marco de referencia propuesto por Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD) y la CSRD, nos alineamos con las mejores prácticas en protección de la biodiversidad y recuperación de los ecosistemas, además de poner las bases para definir planes de acción en nuestras instalaciones.

Estamos hablando mucho de la transformación de Aqualia y esta sería directamente imposible sin la implicación de sus empleados. Dentro de nuestra visión de futuro, aspiramos a ser una **empresa "de personas para personas"** y esto empieza por garantizar el bienestar y el desarrollo de nuestros profesionales. La evolución del programa Be Aqualia en Be Aqualia 360, en el que hemos empezado a trabajar en 2024, integrará las últimas tendencias en gestión de personas con las necesidades de un equipo global, diverso y comprometido.

Más allá de estos avances, y de otros que abordaremos más adelante y que evidencian el carácter transversal del plan, 2024 también ha estado marcado por el inicio de la capilarización del PESA. De la mano de la rápida expansión internacional de Aqualia, se nos ha presentado el reto de adaptar esta hoja de ruta al contexto local de cada país. Aún en una fase temprana, confiamos en que el despliegue territorial siga avanzando y refuerce de manera significativa la contribución de la compañía al desarrollo justo y sostenible en todo el mundo.

Hablabas ahora del crecimiento de la compañía, y en los últimos tiempos hemos visto cómo la tecnología y la digitalización constituyen dos de las principales fuerzas tractoras de Aqualia en materia de innovación y economía circular. Por otro lado, si hablamos de digitalización, es obligatorio poner sobre la mesa uno de los grandes asuntos de nuestro tiempo: la inteligencia artificial como reto y oportunidad.

Ciertos discursos en torno a la innovación la limitan a un fin en sí mismo. No es así en Aqualia. Nosotros concebimos la innovación como una fuerza motriz para el futuro que anhelamos, un medio estratégico para acercarnos a nuestros objetivos en sostenibilidad y eficiencia económica. Y siempre al servicio del propósito que nos mueve cada día: asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público como es la gestión sostenible del agua.

Nuestra **estrategia de I+D+i** se centra en el desarrollo de soluciones y productos que puedan aportar un **valor añadido** a nuestro servicio. Un ejemplo paradigmático de este enfoque es la transformación de las Estaciones de Depuración de Aguas Residuales (EDAR) en **biofactorías,** que minimizan el consumo energético y de reactivos, evitan la producción de residuos y generan nuevos productos. Eficiencia energética y economía circular: esa es la innovación que impulsamos en Aqualia. Y que encarna de manera notable el proyecto de biofactoría de microalgas, una de las mayores en Europa, que inauguramos en 2024 en la EDAR de Mérida (España) con el fin de generar bioproductos a partir de aguas residuales. En este punto también es relevante mencionar la EDAR de Lleida (España) en la que hemos obtenido la declaración de neutralidad verificada por AENOR.

"La innovación es una fuerza motriz para el futuro que anhelamos, un medio estratégico para acercarnos a nuestros objetivos en sostenibilidad y eficiencia económica"

Por otro lado, en el ámbito de la **digitalización** se han producido avances significativos en el último año, como la adjudicación de cinco proyectos PERTE para la digitalización del ciclo del agua en diferentes regiones españolas, que acreditan nuestro impulso y liderazgo en esta materia, en la que estamos llevando a cabo inversiones importantes. Gran parte de ellas se focalizan en la plataforma tecnológica Aqualia Live con el objetivo de seguir transformando nuestros procesos en clave digital.

La **inteligencia artificial** constituye una parte fundamental de esta plataforma (predicciones de demanda, gestión de la distribución de agua en



escenarios de crisis hídrica, detección de averías y fugas en la red, fraudes etc.) y estamos decididos a seguir incluyendo esta herramienta en más procesos de negocio. La razón está clara: los resultados que vamos obteniendo son muy positivos y creemos que este impulso digital y tecnológico tienen el potencial de marcar un punto de inflexión en el sector en el que estamos a la vanguardia.

Con todo lo anterior, esto es, el volumen de información y datos generados por la IA, la sensórica de campo (IoT), los agentes externos y nuestra plataforma Aqualia Live, estamos ya en el camino de convertirnos en una *data-driven company* con una capacidad mayor de tomar decisiones de la manera más objetiva posible y de adaptarnos rápidamente a las nuevas condiciones de mercado.

Por supuesto, no somos ajenos a los riesgos que también presenta la inteligencia artificial, entre ellos, las amenazas para la ciberseguridad que preocupan (y ocupan) a todas las empresas. Por ello, en Aqualia estamos trabajando ya en implantar un marco de Gobierno y Ética en Inteligencia Artificial que garantice que cumplimos con las obligaciones legales correspondientes, según el Reglamento (UE) 2024/1689.

Siendo plenamente conscientes de todos estos desafíos, desde nuestra perspectiva, las oportunidades que observamos en esta tecnología son muy superiores a sus amenazas. De hecho, en un momento de ralentización del cumplimiento de la Agenda 2030, se estima que un buen uso de la inteligencia artificial podría ayudar a alcanzar el 24% de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, según un estudio de Pacto Mundial.

“La transparencia no es una exigencia nueva para nosotros. De hecho, está tan enraizada en lo que somos que forma parte de los valores y atributos de Aqualia como marca corporativa”



Buena parte de las normativas aprobadas al calor del Pacto Verde Europeo, y que hemos ido mencionando, están vinculadas a la exigencia de una mayor transparencia por parte del sector privado. ¿De qué manera está incidiendo en una compañía como Aqualia, que por su actividad, está sujeta a un escrutinio si cabe mayor? ¿Cómo influye en la relación con los grupos de interés claves en la gestión del ciclo del agua?

La transparencia no es una exigencia nueva para nosotros. De hecho, está tan enraizada en lo que somos que forma parte de los valores y atributos de Aqualia como marca corporativa. No cabe otra opción cuando nuestra responsabilidad —gestionar el hilo azul que nos une a todos— confiere a esta actividad el carácter de servicio esencial. Como prestadores de un servicio público, procuramos actuar siempre desde los máximos estándares de transparencia, honestidad e integridad.

Esta exigencia, ya de serie en Aqualia, está completamente alineada con el marco de las **inversiones sostenibles** establecido por el Plan de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea y la Taxonomía. La comunidad financiera demanda a las empresas transparencia en la rendición de cuentas de su desempeño ESG, y reconoce los esfuerzos de las que están cumpliendo todos los criterios. Este es el caso de nuestra filial en Georgia (GGU), que en 2024 emitió un bono verde por 300 millones de dólares. Una financiación que ayudará a promover proyectos para mejorar las infraestructuras del ciclo del agua en este país, y aumentar la eficiencia energética en la prestación del servicio.

Del mismo modo que atendemos las expectativas de inversores y entidades financieras, hacemos lo propio con los **clientes finales.** En una relación marcada por la transparencia, en 2024 hemos replanteado —junto con los ayuntamientos de las localidades en las que operamos— los Portales de Información al Ciudadano para que los usuarios puedan acceder a información transparente y de calidad sobre este servicio esencial. Ya son 200 en total los portales publicados y accesibles a través de la web de Aqualia.

La escucha activa y la relación directa con los clientes forja vínculos, construye confianza y hace emerger las necesidades reales. En definitiva, nos mejora como compañía. Por ello, estamos comprometidos con una comunicación honesta, alejada de la tendencia al

greenwashing que nos sitúa al borde del precipicio de la desconfianza y la inacción en materia de sostenibilidad.

Desde hace unos años las palabras 'volatilidad' e 'incertidumbre' son las más recurrentes para describir el contexto. Las empresas deben conciliar las obligaciones cambiantes del día a día, lo urgente (el corto plazo) con lo importante (un futuro mejor). Un horizonte en el que, según el último Informe de Riesgos Globales del Foro Económico Mundial, la mitad de los riesgos en 10 años serán medioambientales. ¿Es posible un cambio a dos velocidades, la realista del presente combinada con la ambiciosa del futuro?

En Aqualia hemos demostrado nuestra capacidad para atender las necesidades más inmediatas —y probablemente ninguna lo sea tanto como el acceso al agua y al saneamiento— de la manera más eficaz sin perder una mirada de largo alcance. En el corto plazo, vamos a seguir apostando por una transformación anclada en la sostenibilidad, la internacionalización y la innovación. En este sentido, nuestra mayor palanca competitiva se basa en que todas nuestras actuaciones operativas (inversiones en infraestructuras, adquisición de medios auxiliares, mantenimiento o integración de la innovación tecnológica) están encaminadas a satisfacer tanto los objetivos de eficiencia económica como los de impacto positivo.

Al mismo tiempo, tenemos que poner sobre la mesa los desafíos que afronta nuestro sector y que pueden condicionar su futuro a medio y largo plazo. En primer lugar, la necesidad de mayores recursos económicos para la construcción y el mantenimiento de las **infraestructuras** que intervienen en el ciclo del agua. Hablamos de un déficit anual en España de entre 2.500 y 3.000 millones de euros, que de canalizarse en una inversión, potenciaría aún más la competitividad de esta industria. Tenemos ya la experiencia, el conocimiento, los profesionales mejor preparados; ahora incorporemos también esta ambición.

La movilización de recursos será, por tanto, un elemento crucial en nuestra relación con las administraciones. Entendemos este modelo, el de la **colaboración público-privada,** como el único posible para garantizar un servicio eficiente y una gestión sostenible del agua. Gracias a estas alianzas —con iniciativas destacadas como la del PERTE de Digitalización del Ciclo Urbano del Agua (España)— estamos desarrollando propuestas innovadoras para mejorar el ciclo urbano del agua en distintos puntos del planeta. La colaboración con otros sectores productivos también será clave para dirigir los esfuerzos en innovación a la generación de energías limpias y el aprovechamiento de recursos.

En definitiva, en Aqualia ya estamos introduciendo el futuro en la agenda del presente. En este sentido, abrazamos el llamamiento del Pacto para el Futuro de Naciones Unidas —adoptado en septiembre de 2024— para acelerar el cumplimiento de los ODS y la contribución del sector privado como actor clave en la transición hacia una economía baja en carbono, el fomento de inversiones sostenibles y la garantía de una gobernanza ética.

"Estamos comprometidos con una comunicación honesta, alejada de la tendencia al *greenwashing* que nos sitúa al borde del precipicio de la desconfianza y la inacción en materia de sostenibilidad"

Naciones Unidas usa la palabra 'pacto' para hablar de él, pero lo cierto es que el futuro ha sido descrito de muchas maneras: desde las primeras utopías de la Antigüedad a los escenarios distópicos en los que se ha prodigado el siglo XX. Lejos de ese pesimismo, prefiero quedarme con la reflexión del paleoantropólogo Juan Luis Arsuaga: *"no solo es posible soñar con un futuro mejor, es obligatorio hacerlo"*. Desde luego no es un empeño fácil, pero si algo han demostrado los últimos tiempos —lo vimos en la pandemia y más recientemente en Valencia— es que la resiliencia empuja el espíritu humano. Y con él, este hilo azul no solo continuará uniendo países, continentes y personas, sino que será el mejor enlace entre pasado, presente y futuro.

Cuidar este legado seguirá siendo nuestra prioridad en Aqualia.

El año en hitos

NUEVO CEO

Santiago Lafuente,

anterior director para España, fue designado nuevo CEO de Aqualia en sustitución de Félix Parra, en el cargo desde 2013.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Aqualia Contact

cumple 20 años de atención telefónica.



España

Impartimos una docena de ponencias en las XXXVII Jornadas Técnicas de AEAS.

Italia

Campaña de sensibilización a través del canal de WhatsApp Caltaqua Comunica, ante la sequía extrema que se vivió en la zona de Caltanissetta.

República Checa

Las últimas encuestas señalan que el 92 % de los clientes finales de nuestra filial SmVak valoran positivamente la gestión del servicio brindado.

NEGOCIO RESPONSABLE E INNOVADOR



Carta de la Diversidad

Renovamos nuestro compromiso con los 10 principios de la Carta de la Diversidad.

México

La desaladora de Guaymas-Empalme, caso de éxito en el Congreso Internacional de la Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso de Agua (ALADYR).

España

- La EDAR de Mérida inaugura una de las mayores biofactorías de microalgas de Europa.
- La desaladora de Mar de Alborán (Cabo de Gata, Almería) ya produce agua para los regantes y ayudará a mitigar las consecuencias de la sequía de la zona.
- Desarrollaremos cuatro proyectos de la segunda convocatoria del PERTE del agua en Asturias, Canarias, Cantabria y Ciudad Real.
- La EDAM de Granadilla de Abona (Canarias), primer contrato en España en implantar y certificar la Norma ISO 55001 de Sistema de Gestión de Activos.
- Apoyamos a los territorios afectados por la DANA en Valencia.
- Santiago Lafuente, CEO de Aqualia, destaca la importancia del talento joven en la 4th IWA-YWP Spain National Conference 2024.

Colombia

- Laboratorios autorizados para el control de calidad de agua en Riohacha y Villa del Rosario. Entrarán a formar parte del Programa Inter laboratorios de Control de Calidad de Aguas Potables-PICCAP, que acredita los más altos estándares de estas operaciones en el país.

Georgia

- Desde nuestra filial GWP, recuperamos en tiempo récord el abastecimiento a la capital del país (Tiflis), tras un corrimiento de tierras que afectó a una de las principales arterias de suministro a la ciudad.
- Nuestra filial georgiana invertirá más de 46 millones de euros en la renovación de redes de agua y alcantarillado.

CRECIMIENTO SOSTENIBLE E INTERNACIONALIZACIÓN

Estados Unidos

Adquirimos la compañía Municipal District Services, LLC (MDS).

México

Comenzamos la modernización del abastecimiento de Cabo San Lucas.

Francia

- Renovamos nuestro principal contrato en París por 7 años para una población de más de 74.000 habitantes.
- Tres nuevos contratos suman 50.000 nuevos habitantes atendidos.

España

- Junto a SDG Group, desarrollamos un proyecto de analítica avanzada para prevenir las fugas de agua.
- Operaremos en consorcio las tres desaladoras de Ibiza.

Georgia

Emitimos un bono verde por 300 millones de dólares en GWP.

Colombia

Culminamos la ampliación de la potabilizadora de Villa del Rosario.



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Aquaventura, nuestra plataforma educativa digital, galardonada en la categoría ESG Compromiso Ambiental, en los VII Premios Dircom Ramón del Corral.

España

- Premio al Mejor proyecto de colaboración público-privada por una propuesta conjunta con la Universidad de Valladolid.
- Premio Valores de Excelencia 2024 por nuestra contribución al desarrollo en Andalucía.
- El servicio de Salamanca valida su modelo de excelencia en el Water Benchmark 2022 a través del análisis de 300 indicadores.
- Premio Proyecto de tratamiento de agua por la biofactoría de microalgas de la EDAR de Mérida en los Premios iAgua 2024.
- Premio al Mejor Proyecto de Digitalización en la categoría Gran Empresa de los Disruptores Innovation Awards 2024 del diario digital El Español.



Colombia

- El Servicio de Empleo del Ministerio del Trabajo reconoció nuestro compromiso en Riohacha (La Guajira) para mitigar las barreras en segmentos poblacionales que no tienen fácil acceso al trabajo.
- Finalistas al Premio Andesco a la Sostenibilidad 2024.

Rumanía

La ampliación de la EDAR de Glina, finalista en la categoría Mejor depuradora del año en los premios Global Water Awards 2024.

Omán

Premio del Consejo Británico de Seguridad (British Safety Council International Safety Awards) y el Premio RoSPA (The RoSPA Health and Safety Award) por nuestra gestión en seguridad y salud en nuestra filial OSWS.

Portugal

Los servicios de Aquamaior y Cartagua recibieron, por segundo año consecutivo, el Sello de Calidad Ejemplar de Agua de ERSAR.

Emiratos Árabes Unidos

Aqualia MACE recibe reconocimiento de TAQA por su compromiso con la sostenibilidad.

Aqualia hoy

UNA MANERA DE SER Y HACER EN EL MUNDO

- El hilo azul que nos une
- Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad
- Lo que nos hace ser quiénes somos: propósito, valores y cultura
- Conectamos puntos en todo el mundo
- Certificaciones que avalan nuestro compromiso
- Creación de valor en cifras

44,8 M
de usuarios

1.246.224.141 m³
de agua potable producida





El hilo azul que nos une

Cuentan la tradición china y japonesa que existe un hilo rojo invisible que conecta a aquellos que están destinados a encontrarse, sin importar el tiempo, el lugar o las circunstancias. El hilo se puede estirar o contraer, pero nunca romper.

¿Y si existiese también otro hilo? Uno que conecta a las civilizaciones a lo largo de la historia, que resulta hogar y fuente de vida. Un elemento que está presente en todo, que une a todo el planeta, que nos une a todos sus habitantes. Como si de otra leyenda se tratase, en Aqualia creemos que el agua es ese hilo. Un hilo azul, invisible, líquido y esencial para la vida.

Aqualia investiga, cuida, gestiona y trabaja para que este hilo azul de vida nunca se rompa, para que la conexión que genera se mantenga, continúe y siga uniendo personas, territorios y oportunidades. Cuando elegimos este sector hace décadas, asumimos toda la complejidad y responsabilidad que conlleva. Cuidar este recurso es esencial de cara a las generaciones futuras, por ello, la labor de Aqualia va más allá, nuestro deseo es una necesidad, hacerlo bien.

Queremos salvaguardar este hilo azul para que, como un río limpio, sereno y sin obstáculos siga discurriendo en el presente hacia el futuro. Las páginas de este informe de sostenibilidad son un testimonio de estos esfuerzos.

Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS
Colaboraciones público-privadas Acceso al agua y al saneamiento Infraestructura, obras y mantenimiento	2-1, 2-6, 3-3	2, S1, S2, S3, S4

Como uno de los principales operadores mundiales, aportamos soluciones técnicas y prestamos servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua. Nuestro objetivo es mejorar el bienestar de las personas y de las comunidades en las que intervenimos.

La forma de trabajar de Aqualia[1] se sustenta en la preservación de los recursos hídricos y ambientales a través de la innovación para mejorar la eficiencia en la gestión. Para ello seguimos la guía de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, y los marcos legales y regulatorios existentes en cada geografía.

Nuestra actividad abarca todas las **etapas del ciclo del agua:** un hilo que une toda la cadena de valor que va desde la captación y tratamiento, depuración y reutilización, hasta la distribución, gestión de clientes, alcantarillado o construcción de infraestructuras. Nos distingue una capacidad de adaptación al modelo de negocio específico de cada región y una sólida experiencia, adaptabilidad y liderazgo estratégico en un entorno dinámico y que también marca la diferencia en las regiones donde operamos.

Ciclo integral del agua: gestión eficiente y sostenible de principio a fin (y vuelta a empezar)



[1] FCC Aqualia S.A. En el documento se utilizará la marca comercial. Aqualia. La sede se encuentra en Avda. del Camino de Santiago 40. 28050. Madrid. España
FCC Aqualia S.A. es parte del Grupo FCC, uno de los principales en Europa especializados en medio ambiente, agua, desarrollo y gestión de infraestructuras con presencia en más de 25 países en todo el mundo.

Focalizamos nuestra gestión en un modelo de negocio basado en la **colaboración público-privada** con el propósito de lograr un crecimiento sostenible y mantenido a largo plazo. Para ello, buscamos que la rentabilidad sea razonable en todos los ámbitos de la cadena de valor que comprende el ciclo del agua, desde el diseño de instalaciones hasta la gestión de grandes proyectos de inversión en sistemas hídricos.

En nuestros más de 50 años de experiencia hemos demostrado un elevado compromiso con la sostenibilidad y una importante contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un compromiso que preside tanto el **Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026 (PESA)** como los pilares de nuestro modelo de negocio:



Sostenibilidad

Nuestra actividad contribuye a varias de las metas de la Agenda 2030: en concreto, todo lo relacionado con el uso del agua como bien escaso, así como con la lucha contra la contaminación, el cambio climático y su impacto ambiental y social. Para ello, innovar en sostenibilidad y jugar un papel importante en la economía circular es prioritario.



Digitalización y tecnología

La transformación digital y la aplicación de soluciones tecnológicas en los procesos dan forma a nuestro presente y futuro. El desarrollo de estas áreas nos permite optimizar la gestión del ciclo integral del agua y, como consecuencia, reducir o evitar las pérdidas en las redes de distribución de agua suministrada, así como mejorar todos los procesos relacionados con la organización interna de la compañía y del servicio al cliente.



Internacionalización

Nuestra acción está vinculada estrechamente al crecimiento sostenible y a una expansión internacional para satisfacer las necesidades de agua limpia y saneamiento en todo el mundo, especialmente en Europa, América, África y Asia.

Somos conscientes de que cuando el hilo azul se extiende y llega a un nuevo país, Aqualia no solo cambia la realidad a través del desempeño, sino que procura ir más allá. Creamos conexiones con el entorno y con la sociedad a través del valor social, el diálogo y la transferencia de conocimiento. Construimos también una cultura interna de orgullo y confianza entre nuestros empleados, que también nos acerca a los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026.

Prestadores de servicios esenciales para los ciudadanos

Nuestra actividad se centra en concesiones y servicios, y engloba concesiones e infraestructuras propietarias de ciclo integral, BOT, servicios de operación y mantenimiento y regadíos; así como actividades de tecnología y redes, que incluyen contratos EPC y actividades industriales de tratamiento de aguas.

Entre los modelos de negocio que desplegamos en las zonas geográficas donde estamos presentes se encuentran los siguientes:

Gestión del ciclo integral del agua (GCIA)

Gestión de los servicios públicos del ciclo integral del agua mediante modelos concesionales de largo plazo o tenencia de activos en propiedad en países con sistemas regulatorios contrastados. Actualmente operamos en concesiones municipales de agua en **España, Portugal, Italia, Francia** y **Colombia,** así como activos en propiedad en **España, República Checa, Georgia** y **Colombia.**

Concesiones de infraestructuras (BOT[2])

Concesiones de infraestructuras en las que se diseña, construye, financia y opera en el largo plazo infraestructuras, plantas de tratamiento (potabilización, depuración y desalinización) o instalaciones de reutilización mediante contratos tipo BOT y mecanismos de *take or pay,* en los que la recuperación de la inversión asociada a la infraestructura queda garantizada sin asumir riesgo de demanda. Desarrollamos este modelo de negocio en **España, México, Estados Unidos, Argelia** y **Egipto.**

Operación y mantenimiento (O&M)

Servicios de operación, mantenimiento y explotación de las infraestructuras hidráulicas. Este servicio permite disponer con continuidad de agua de calidad, lo que exige la dedicación, tecnología, profesionalidad y experiencia necesarias para lograr la máxima excelencia en los procesos. Contamos con estos modelos de negocio en **España, Emiratos Árabes Unidos, Egipto, Arabia Saudí, Omán, México, Estados Unidos** y **Chile.**

Tecnología y redes (EPC[3])

Proyectos de diseño y construcción sobre infraestructuras hidráulicas, mayoritariamente para nuestras propias concesiones. y proyectos singulares. La experiencia de trabajar con empresas de construcción líderes nos permite crear alianzas para reducir y minimizar los riesgos de la construcción. Contamos con contratos EPC en todas las geografías, principalmente en las que gestionamos el ciclo integral.

Aqualia industrial

En Aqualia nos comprometemos con la industria, la innovación y la infraestructura como pilares fundamentales para la creación de impacto positivo. Gracias a Aqualia Industrial, contribuimos a una **infraestructura resiliente y modernizada,** que ayuda y acompaña a una industria competitiva y sostenible, y se adapte a los cambios mediante el desarrollo de tecnologías e innovación.

Ante un nuevo entorno legal cada vez más exigente, especialmente en la regulación sobre efluentes (líquidos emanados desde plantas industriales), existe una creciente demanda de una gestión del agua eficiente y sostenible en los procesos productivos. Como conciencia de esto, en los últimos años los proyectos hídricos de Aqualia Industria han experimentado un notable crecimiento.

Ejemplo de ello es que, a fecha de 31 de diciembre de 2024, Aqualia Industrial trabajaba en **45 nuevos proyectos** en diferentes sectores industriales, como el petroquímico, energético, agroalimentario, conservero, farmacéutico, papelero y minero. Contamos con más de seiscientas referencias en plantas de tratamiento y una extensa presencia en **España** y **Portugal.**

Desde Aqualia Industrial, hemos culminado proyectos significativos, como la operación en Aguas Industriales de Tarragona (AITASA) y la construcción y explotación de la depuradora para Jealsa Rianxeira, el mayor grupo conservero de España. Hemos logrado adjudicaciones notables, como la ampliación de la Estación Depuradora de Agua Residuales Industriales (EDARI) de Heineken–

[2] Building, operate & transfer.
[3] Engineering, procurement and construction.



Cruzcampo en Sevilla y la Estación Depuradora de Agua Residuales Industriales (EDARI) de Prolongo en Málaga, así como la aprobación de la iniciativa privada de la Estación Regeneradora de Aguas Residuales para Usos Industriales del Campo de Gibraltar, para ARCGISA, de futura licitación.

Además, hemos renovado contratos de expansión y mantenimiento de plantas depuradoras industriales con empresas destacadas como Danone, Cuétara, Mahou-San Miguel. En 2024 también hemos fortalecido el área de actuación a **Portugal,** país en el que estamos gestionando en la actualidad más de diez proyectos en sectores tan importantes como el agroalimentario, el papelero y el petroquímico.

Las nuevas tecnologías que estamos desarrollando para el sector industrial tienen en cuenta el respeto por el medio ambiente. La sostenibilidad (reducciones en costes operativos y mejora de la eficiencia en los procesos de eliminación de contaminantes) y la reducción de la huella de carbono son los aspectos más críticos en el desarrollo de los proyectos de producción de biogás y *upgrading* a biometano para su inyección a la red de gas.

Otra apuesta por la sostenibilidad viene de la mano de las tecnologías que permiten el reúso del agua (agua regenerada). Ejemplos de esto son los proyectos ejecutados en ENCE (Pontevedra, España).

Lo que nos hace ser quiénes somos: propósito, valores y cultura

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Ética y anticorrupción	2-23, 3-3	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Ética y *compliance*

Del mismo modo que el hilo nace de un material primigenio (algodón, lana, seda, etc.), la identidad de Aqualia parte de su propósito, sus valores y su cultura, de su manera única de ser y estar en el mundo. Lo que nos hace ser quiénes somos es nuestra fuerte convicción de la responsabilidad que supone gestionar un bien público y un derecho humano como el acceso al agua y al saneamiento.

Nuestro **propósito** es asegurar el bienestar y el progreso de las personas y comunidades en las que trabajamos prestando un servicio público, la gestión sostenible del agua. Garantizando con orgullo y compromiso el derecho universal/glocal al agua.

VALORES Y ATRIBUTOS

- Experiencia especializada en cada fase de la gestión del ciclo integral del agua
- Orientación hacia el bienestar presente y futuro de las personas
- Calidad y eficiencia en el servicio
- Solvencia y consistencia financiera
- Innovación
- Implicación ambiental, sensibilización y divulgación
- Implicación social
- Ética, transparencia e integridad en el negocio

En estos valores se inspiran y asientan nuestra cultura y el **Código Ético y de Conducta,** y desde ellos afrontamos el reto de una gestión eficiente e innovadora del ciclo integral del agua. Así construimos nuestra identidad, una **cultura propia** que deja huella y un impacto positivo en cada territorio donde operamos.

Conectamos puntos en todo el mundo

Somos la **cuarta empresa de agua** de Europa por población servida y la **novena del mundo,** según el último ranking de Global Water Intelligence (diciembre de 2024). En la actualidad prestamos servicio a 44,8 millones de usuarios y estamos presentes en 18 países: Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Chile, Egipto, Emiratos Árabes, España, Estados Unidos, Francia, Georgia, Italia, México, Omán, Perú, Portugal, Catar, República Checa y Rumanía.

Europa

La evolución de la compañía en Europa en 2024 se caracteriza por una reducción moderada en los consumos. Este hecho viene derivado por varios factores: por un lado, la mayor concienciación ciudadana sobre el estrés hídrico ha supuesto un ahorro significativo de agua; y, por otro lado, la demanda ha sido sensible a los incrementos tarifarios por la subida de los costes de explotación de los servicios de agua.

Asimismo, la búsqueda de recursos de agua, como desalinización y reutilización, y un mayor control de las aguas subterráneas y superficiales, derivados de la escasez, también han marcado el comportamiento sectorial. En 2024, además, se ha hecho hincapié en el control y reducción de fugas, sectorización y digitalización gracias a la asignación de fondos europeos para estos fines.

En **República Checa,** a través de la filial checa SmVak, hemos obtenido la adjudicación del concurso para la gestión del ciclo integral del agua en la zona industrial de Mošnov, en el distrito de Nový Jičín. En 2024 hemos ejecutado inversiones en la mejora de redes para mantener la eficiencia de las infraestructuras. Y en línea con el plan de sostenibilidad, nos planteamos acometer nuevas inversiones para la mejora de la eficiencia eléctrica de las infraestructuras existentes y la reducción de la huella de carbono del sistema de gestión integral.

En **Francia** la población atendida alcanza ya los 970.000 habitantes, distribuidos en 101 ayuntamientos donde gestionamos el abastecimiento, y 100 ayuntamientos donde nos ocupamos de las redes de saneamiento o la depuración. Hemos firmado nuevos contratos en Ile d'Adam para producción y distribución y en Pithiviers para saneamiento. Además, la renovación del contrato de Gousainville marca un nuevo hito al completar la renovación del último contrato importante proveniente del anterior propietario. A finales de año hemos seguido consolidando nuestra presencia en el país con tres nuevos contratos en los departamentos de Val d'Oise, Eure et Loir y Loiret, que sumarán 50.000 habitantes atendidos. Estos contratos —dos de abastecimiento y uno de saneamiento y depuración— se pondrán en marcha a principios de 2025. Este crecimiento nos mantiene como cuarto operador en Francia.



Imagen aérea de Andresy, Francia.

En **Italia** la filial de Aqualia en el país, Acque di Caltanissetta, gestiona el servicio hídrico de la provincia de Caltanissetta, que ha soportado en 2024 una grave sequía que ha llevado a fuertes restricciones. Durante todo el año hemos realizado importantes actuaciones orientadas a minimizar los efectos de esta crisis hídrica bajo la coordinación de un Comité de Crisis Regional.

De igual modo, **Portugal** ha enfrentado en los últimos años un periodo de sequía, que ha puesto de relieve la necesidad de optimizar el uso del agua. Esta escasez ha llevado a organizaciones, industrias y autoridades portuguesas a considerar tanto la mejora de las redes de distribución como la reutilización del agua tratada en las EDAR. En este contexto, se han lanzado varios proyectos de innovación enfocados en la sostenibilidad.



Interior de la desaladora Mar de Alborán, Almería, España.

En **España** lideramos en la gestión integral del agua gracias a una gestión respaldada por el capital humano especializado y un alto desarrollo tecnológico y proyectos I+D+i que nos permiten hacer más sostenible nuestro ciclo integral del agua. En 2024 la sequía se ha recrudecido en comunidades como Andalucía, Cataluña y Canarias, lo que nos ha llevado a poner nuestras tecnologías al servicio de las administraciones y ejecutar cuatro plantas de reutilización de aguas en El Ejido, Almería, Vélez-Málaga y Algarrobo.

Otra de las fuentes alternativas para paliar la sequía es la desalinización, una tecnología en la que somos pioneros. Así, hemos puesto en funcionamiento la primera fase de un proyecto propio de desalinización en el mar de Alborán (Almería). También hemos recibido el encargo de la administración de construir ampliaciones de cinco desalinizadoras de agua de mar en las Islas Canarias.



Vista aérea de la planta de Glina, la depuradora de mayor capacidad de Rumanía.

En **Rumanía** la ampliación de la depuradora de Glina ha sido un gran hito para Aqualia en este país y ha supuesto un gran reto técnico, ya que las obras se han realizado sin interrumpir la actividad. La planta, además de tratar la totalidad del agua residual, cogenerará energía gracias a la incineración del fango. Es la mayor instalación de este tipo en el país y se adapta a los niveles europeos requeridos para los contaminantes biológicos. Llegará a tratar más de un millón de metros cúbicos al día en 2040, prestando servicio a casi dos millones y medio de personas. Desde Aqualia trabajamos desde hace más de 15 años en Rumanía, donde anteriormente hemos desarrollado las depuradoras de Agnita y Dumbraveni, ambas en el condado de Sibu, y Zimnicea en el condado de Teleorman.

África y Asia

En **Argelia** mantenemos el funcionamiento a plena capacidad y sin incidencias significativas de las dos desalinizadoras: Mostaganem y Cap Djinet. Gracias a ellas, prestamos un servicio esencial para la población de las áreas metropolitanas más importantes del país, Orán y Argel. Además, su sobresaliente rendimiento energético reduce la huella de carbono habitual en este tipo de instalaciones.

En **Egipto** continuamos gestionando las plantas depuradoras de Abu Rawash (la más grande de África) y New Cairo (primer y único PPP del país[4]), así como la desalinizadora de El Alamein, que soporta los nuevos desarrollos urbanos en la costa mediterránea y constituye un referente dentro del plan de desalinización diseñado por el gobierno para reducir el estrés hídrico del país.



Planta Depuradora de Abu Rawash, Egipto.

En **Arabia Saudí** lideramos dos de los seis contratos regionales de gestión del agua (clústeres) de la operadora National Water Company, dando servicio a ocho millones de habitantes. Estos contratos constituyen una base firme para la gestión del agua en el país, y se ajustan a los requerimientos de sostenibilidad derivados de la agenda Visión 2030. Asimismo, se encuentra en desarrollo un contrato de operación y mantenimiento de tres desalinizadoras flotantes para el grupo naviero estatal saudí Bahri, cada una con una capacidad de 56.000 m³/d. Gracias a esta iniciativa, en Aqualia estaríamos en disposición de ofrecer una solución rápida en zonas hídricamente tensionadas.

En **Emiratos Árabes Unidos** desarrollamos dos contratos de saneamiento en Abu Dhabi y Al Ain, en **Catar** la depuradora de Al Dakhira y en **Omán,** a través de la filial Oman Sustainable Services Company, gestionamos las instalaciones de desalinización y

[4] Public-Private Partnerships.

depuración del puerto de Sohar, uno de los más grandes del mundo y de vital importancia estratégica y económica en el área.

Finalmente, en **Georgia** nuestra actividad a través de Georgian Global Utilities (GGU) se centra en las infraestructuras de agua y energía en Tbilisi y sus zonas adyacentes, donde vive un tercio de la población del país. GGU avanza y sigue mejorando en todos los frentes de actuación, dentro de un marco de estándares de sostenibilidad que asegura la solidez de los servicios prestados.

América

En **Estados Unidos** en 2023 adquirimos el 97 % de la compañía Municipal District Services, LLC (MDS), dedicada a la gestión integral de las infraestructuras de agua y saneamiento en los Municipal Utility District (MUD) en los alrededores del área metropolitana de Houston (Texas). MDS es el segundo operador de este modelo de prestación de esta área y atiende a más de 360.000 habitantes a través de 147 contratos. La escasez de agua, la pérdida constante de calidad en los recursos en origen, la obsolescencia de las infraestructuras hidráulicas y la poca penetración de operadores privados en el sector se erigen como nuestras principales oportunidades de crecimiento en ciertos estados del país. Por otro lado, la legislación cada vez más exigente para la protección de acuíferos y aguas superficiales constituyen una oportunidad de negocio para los próximos años.

En **México** nos consolidamos como la compañía de referencia en el sector del agua, gracias a una cartera de activos muy diversificada que incluye la distribución y potabilización de agua con los contratos BOT de Querétaro y San Luis de Potosí, la desalinización a través del BOT de Guaymas, la depuración de aguas residuales gracias al contrato BOT de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de Cuernavaca y el proyecto de Mejora Integral de Gestión, con estructura de contrato BOT, en Los Cabos (Baja California Sur).

También en **Colombia** nos afianzamos como el segundo mayor operador privado del país. En 2023 comenzó un proyecto de gran calado en el distrito de Riohacha (Guajira), donde prestaremos servicio a cerca de 310.000 habitantes durante 30 años. La ejecución del contrato comprende la gestión, financiación, rehabilitación, diseño, expansión, construcción, reposición y mantenimiento de las infraestructuras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitarios. Además, con la entrada en la gestión de la capital del departamento de la Guajira, alcanzamos una población de más de 1.400.000 habitantes en 32 municipios y ocho departamentos del país. Por otro lado, en 2024 finalizamos la construcción de la PTAR El Salitre Bogotá con capacidad de 600.000 m^3/d y también inauguramos la remodelada y ampliada Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) "La Gran Colombia" en Villa del Rosario. Gracias a ella, los habitantes de este municipio verán una mejora en su suministro de agua potable ya que incrementará el caudal de distribución un 60 %.



PTAR el Salitre, Bogotá, Colombia.

En **Perú** participamos activamente en varias iniciativas privadas que, en la mayoría de los casos, promueven la optimización de plantas de tratamiento de agua en diferentes regiones, así como la construcción, operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales y colectores de agua. En otros proyectos buscamos la implementación de la calidad de vida de la población con la construcción de plantas desalinizadoras de agua de mar para consumo y otros usos en industria. A la fecha de elaboración del presente informe Aqualia ha resultado adjudicataria del contrato BOT para la EDAR Chincha y colectores asociados, resultado de una de las iniciativas privadas mencionadas anteriormente.

En **Chile** operamos la planta de abatimiento de sulfatos de Huechún —construida por Aqualia— para CODELCO (Corporación Nacional del Cobre de Chile). Además, estamos explorando oportunidades comerciales en desalinización bajo esquema BOT, tanto para clientes públicos como para privados.

Presencia global



18
países

2.347
municipios

44.822.891
población atendida

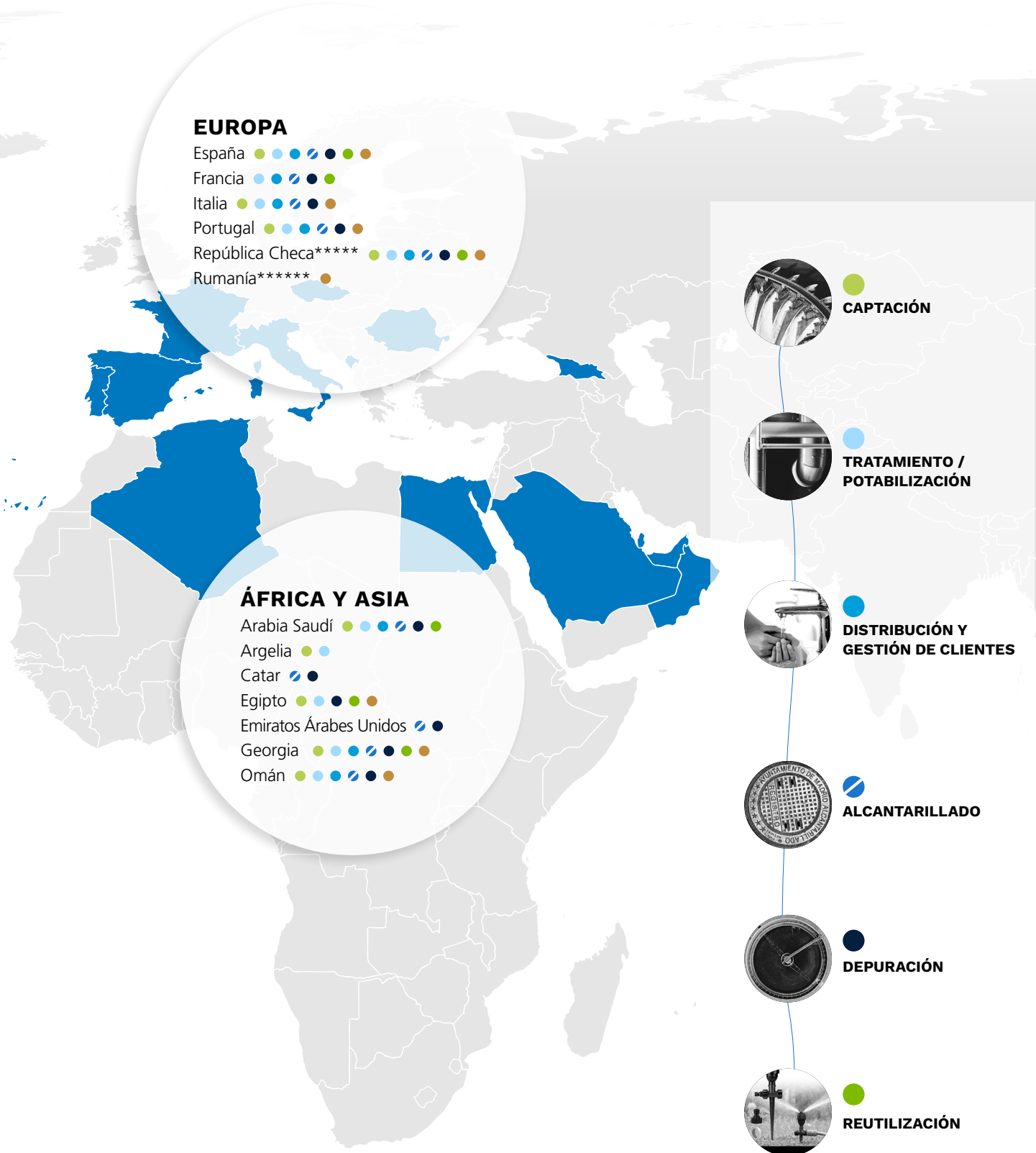
1.246.224.141
m³ de agua potable producida

14.040*
empleados

ACTIVIDAD DESARROLLADA

DELEGACIÓN COMERCIAL

* Para el cálculo correspondiente al personal de Aqualia, se aplica el porcentaje de participación de Aqualia en las sociedades.
** En Chile, Aqualia tiene el contrato de tratamiento de aguas de Tranque Huechún para Codelco.
*** En el caso concreto de México, la distribución no conlleva la gestión de clientes.
**** Desde enero de 2025.



Ver todos los datos completos por países en **Anexos.**

***** En Republica Checa, Aqualia también abastece agua en alta a Polonia desde su filial SmVaK (109.708 habitantes incluidos en el número de República Checa).

****** En Rumanía, Aqualia está finalizando el contrato EPC EDAR Glina (prestará servicio a 2,4 millones de habitantes).

Certificaciones que avalan nuestro compromiso

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS
Ética y anticorrupción	3-3	2, S1, S2, S3, S4

Cuando en Aqualia hablamos de compromiso, le damos todo el peso que entraña esta palabra, lejos de usos vacíos cada vez más habituales. Las certificaciones del sistema avalan una gestión eficaz y sostenible, y atestiguan un compromiso real y tangible.

En Aqualia actuamos de acuerdo con el cumplimiento de los principios, compromisos y procedimientos de actuación allí donde operamos. Lo hacemos a través de un **Sistema de Gestión Integrado,** único y eficiente, que comprende tanto la gestión de la calidad de los procesos, productos y servicios (ISO 9001), como la gestión ambiental (ISO 14001), energética (ISO 50001) y de innovación (UNE 166002).

El **Sistema de Gestión Integrado** define nuestra voluntad de mejora continua de todas y cada una de las actividades que desarrollamos, a través de la monitorización y análisis de los datos, gestión de la comunicación y accesibilidad a la información, aplicación de herramientas de calidad y técnicas de innovación.

Sistema de Gestión Integrado Aqualia[5]

1997
AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001)

1999
AENOR GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001
Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001)

2006


A-LAB (Acreditación de Laboratorio Físico-Químico y microbiológico)

2010
AENOR GESTIÓN I+D+i UNE 166002
Sistema de Gestión de I+D+i (UNE 166002)

AENOR GESTIÓN ENERGÉTICA ISO 50001
Sistema de Gestión de Energía (ISO 50001)

2011
AENOR SEGURIDAD INFORMACIÓN ISO/IEC 27001
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO 27001)

2013
AENOR HUELLA DE CARBONO CO_2 CALCULADO
Gases de Efecto Invernadero (14064)

[5] % de cifra de negocios bajo los diferentes sistemas de gestión
76,4 % de la cifra de negocio se encuentra certificado bajo la norma ISO 14001
88,6 % de la cifra de negocio se encuentra certificado bajo la norma ISO 45001
77,1 % de la cifra de negocio se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001.

Entre los principales hitos logrados en 2024 en materia de certificaciones, cabe destacar:

- **La EDAM de Granadilla de Abona (Canarias), primer contrato en España en implantar y certificar la Norma ISO 55001 de Sistema de Gestión de Activos.** La certificación, emitida por AENOR, permite realizar planes de inversión a largo plazo de manera que la administración pueda realizar una inversión adecuada y mantener —e incluso alargar— la vida útil de estas instalaciones. Previamente, en 2020, se había certificado en esta norma el contrato del puerto industrial de Sohar en Omán.

- **Seis empresas del Grupo Aqualia en Colombia cuentan con el sello del Sistema de Gestión de Calidad al cumplir con los requisitos específicos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.** Las empresas certificadas con ISO 9001 son las filiales del grupo Aguas de la Península S.A. E.S.P., en Maicao, Aguas de Aracataca S.A.S. E.S.P. y Aquamag S.A.S. E.S.P., en Magdalena, la operación Ruitoque de Aqualia Latinoamérica S.A. E.S.P., en Santander y Aguas de la Sabana S.A. E.S.P., en Cundinamarca con el sello ISO 45001 de 2018, en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- **España:** Aguas de Garrucha, Almería (ISO 9001, 14001).

- **Omán (OSWS):** Ampliación del alcance para la desalinizadora y la EDAR (ISO 9001, 14001, 45001 y 55001).

- **Catar:** EDAR Al Dhakhira: ISO 9001, 14001 y 45001.

- **BIM:** ISO 19650-1 e ISO 19650-2.

2017



Gestión de la Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral (EFR 1000-1)

2020

AENOR
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 45001

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001)*

AENOR
GESTIÓN DE ACTIVOS
ISO 55001

Sistema de Gestión de Activos (ISO 55001)

2021

AENOR
ESTRATEGIA SOSTENIBLE (ODS)

Certificado de Contribución Empresarial a los ODS

2024

AENOR
BIM2
ISO 19650-1 / 2

Gestión de la Información al Utilizar BIM (ISO 19650-1/2:2019)



Gestión de compras de valor añadido (UNE 15896)



Compras Sostenibles (ISO 20400)

* De 2008 - 2019, OHSAS 18001 (norma eliminada por la ISO 45001)

Creación de valor en cifras

Capital financiero

1.674.657.360 €
cifra de negocio

425,4 M€
EBITDA

44,8
millones de habitantes servidos

1.246.224.141 m³
agua potable producida



Capital industrial



53.498 km
de redes de abastecimiento

1.721
estaciones de rebombeo de agua potable

38.907 km
de redes de alcantarillado

48
instalaciones desaladoras de agua de mar (IDAM)

996
depuradoras

3.353
depósitos de agua potable

291
estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

Capital intelectual

102,45 M€
total subvenciones*



18.647.051 €
inversión en transformación digital

3,50 M€
subvenciones de explotación en I+D+i

98,95 M€
subvenciones para inversiones y explotación y otros tipos de subvenciones relevantes**

* Criterio de devengo.
** Incluye subvenciones de formación (cursos de formación subvencionados, partida que, por naturaleza, corresponde a gastos de personal) más subvenciones de capital en proyectos que no son I+D y subvenciones de explotación en proyectos que no son I+D.



Capital natural

958.985 tCO_2e
emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3)

2.065.839.327 m³
agua potable captada para su gestión

1.532.941.125 m³
agua depurada devuelta a su medio natural

+45 %
energía consumida de fuentes renovables



Capital humano

14.040
empleados (20 % mujeres – 80 % hombres)

11.880
empleados fijos

1.490.690 €
inversión en formación

232.374
horas de formación a empleados



Capital social y relacional

92 %
valoraciones positivas del servicio prestado España (excelente, muy buena o buena)

0,69 %
índice de reclamaciones Aqualia Contact

5.564.393 €
inversión social



351.336
clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

Estrategia

AVANZAMOS EN UNA HOJA DE RUTA DE IMPACTO POSITIVO

- La sostenibilidad es nuestra esencia
- Política de Sostenibilidad
- Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026
- Relación y diálogo con nuestros grupos de interés
- Acerca de este informe





La sostenibilidad es nuestra esencia

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Colaboraciones público-privadas	2-28, 3-3	2, S1, S2, S3, S4	LE6. Comunicación estratégica

Los primeros viajes espaciales popularizaron la expresión "efecto perspectiva". El término trataba de describir la sensación que experimentaban los astronautas al observar por primera vez la Tierra desde fuera. Un cambio de conciencia que convertía ese punto azul en un lugar vulnerable que debían proteger a toda costa. A esa distancia desaparecían las fronteras, los países ya no existían y los grandes conflictos se volvían de repente minúsculos. Lo único importante era cuidar ese hogar común y a cada uno de sus habitantes.

Esa conciencia compartida en torno a las ideas de cuidado y protección ha atravesado décadas y continentes. Ha dado forma al mandato de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** para transformar el mundo en un lugar más justo, próspero e inclusivo para todas las personas, independientemente de su lugar de residencia. Y en los últimos años ha impulsado el llamamiento de la Década de Acción de Naciones Unidas, que exige más urgencia y ambición para abordar los retos comunes antes de 2030.

La **Agenda 2030** habla, en efecto, de acción colectiva y de suma de esfuerzos entre ciudadanos, administraciones, sociedad civil, empresas… Como no podía ser de otra forma en una compañía dedicada a la gestión de un recurso natural, en Aqualia hace tiempo asumimos esta responsabilidad. Y marcamos una hoja de ruta para ser una organización que no solo genere impacto positivo a través de su actividad, sino que contribuya a luchar contra la emergencia climática, a cuidar a las personas o a liderar desde la ética y la transparencia, entre otros grandes objetivos.

Esta convicción pasa por alinear tanto la estrategia de negocio como el plan estratégico de sostenibilidad con la Agenda 2030 y hacerlo desde el núcleo de nuestra actividad y de lo que mejor sabemos hacer: la gestión del ciclo integral del agua. Así, y apoyados en la escucha activa a nuestros públicos, diseñamos el **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026** como continuación del anterior del período 2021-2023. Una hoja de ruta sólida y transversal que, como se detalla en las páginas de este informe, está guiando los avances a la hora de crear valor tanto para el negocio como para los grupos de interés de Aqualia.

Queremos ser una compañía que continúe armonizando progreso económico e impacto positivo, siguiendo para ello los principales estándares y marcos de referencia en sostenibilidad, como el Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), que orienta nuestro enfoque en biodiversidad, o el Carbon Disclosure Project (CDP), sobre el que queremos reportar nuestros esfuerzos en descarbonización. Una evolución que no podría entenderse en ningún caso si la transformación cultural de la organización y la implicación de todas y cada una de sus personas.

Además, somos la primera empresa del sector en obtener la certificación de **Estrategia Sostenible de AENOR**, que implica definir cómo contribuimos a los ODS a través de nuestra actividad en los países en los que operamos. Otra prueba de nuestro compromiso es la adhesión desde 2020 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para promover sus 10 Principios de actuación sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

Política de Sostenibilidad

GRI	ESRS
2-23	2, S1, S2, S3, S4, G1

Expresa nuestro compromiso con el medio ambiente, la gestión eficiente del agua y el bienestar de las comunidades. Recoge nuestra manera de actuar y resume las acciones relacionadas con los aspectos ASG que se desarrollan en otros documentos como el **Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026.**

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Detalla y explica los principios que deben guiar la actividad de Aqualia

- Orientación hacia las personas
- Eficiencia en el servicio
- Consistencia financiera
- Innovación
- Implicación ambiental
- Concienciación e implicación social
- Ética y transparencia
- Integridad en el negocio
- Cumplimiento



Armoniza nuestra manera de actuar en los diferentes territorios en los que tenemos presencia



Recoge el modelo de gobernanza vigente a través del Sistema de Gestión Integrado

- Monitorización y análisis de los datos
- Gestión de la comunicación y acceso a la información
- Identificación de riesgos
- Prevención, mitigación y evaluación de los potenciales impactos
- Participación y diálogo con grupos de interés internos y externos



Sus compromisos determinan la relación con nuestros grupos de interés internos y externos



ESTABLECE LAS DIRECTRICES DE ACTUACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN SIETE ÁMBITOS, DE ACUERDO CON EL PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos.



2. Tecnología para una gestión integrada

Adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades del sector y llevamos nuestro conocimiento a todos los países en los que operamos.



3. Gestión de personas

Trabajamos por el bienestar de las personas y nos desafiamos a nosotros mismos para ofrecer el mejor servicio posible.



4. Estrategia financiera y de negocio

Aplicamos criterios de una rentabilidad razonable y la integración de nuestras capacidades en todaslas áreas de la cadena de valor.



5. Ética y Cumplimiento

Operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.



6. Comunicación estratégica

La escucha y el diálogo con nuestros grupos de interés es estratégico para trasladar los mensajes en torno a la gestión del ciclo integral del agua.



7. Alianzas para la generación de un impacto positivo

Formamos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio, y ayudamos a construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva.



LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD RECOGE LOS COMPROMISOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN:

PREVENCIÓN · MEJORA CONTINUA · CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

El alcance del sistema de gestión es:

- Gestión de calidad y activos
- Competencia de los laboratorios de ensayo
- Innovación
- Gestión ambiental y energética
- Salud y el bienestar laboral
- Metodología BIM
- Gestión de la seguridad de la información.

Para las siguientes actividades: Gestión del ciclo integral del agua, laboratorios de control de la calidad del agua, diseño y construcción de plantas de tratamiento de todo tipo de aguas y efluentes y concesiones de obras hidráulicas.

Ver Política de Sostenibilidad de Aqualia

Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026

GRI	ESRS
2-23	2, S1, S2, S3, S4, G1

Nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA 2024-2026) es una hoja de ruta sólida, transversal y con impacto positivo en el negocio. Da continuidad al anterior PESA, correspondiente al período 2021-2023, que supuso un punto de inflexión en la compañía en la integración y gestión de los aspectos ASG con un firme propósito: asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público como es la gestión sostenible del agua.

El plan materializa una serie de compromisos, consensuados internamente, firmes y realistas que facilitan la gestión diaria de nuestras actividades desde el rigor, y en una clara apuesta por la sostenibilidad. Establece 43 objetivos, articulados en torno a **siete Líneas Estratégicas,** dirigidos a nuestra actividad, nuestra cadena de suministro, nuestros empleados y a la sociedad.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad es, a su vez, un documento dinámico, sujeto a revisión y actualización anual. Dada la naturaleza cambiante de las expectativas y preocupaciones de los públicos de interés, así como de la cada vez más rápida evolución de los acontecimientos, el plan está sujeto a una permanente actualización.

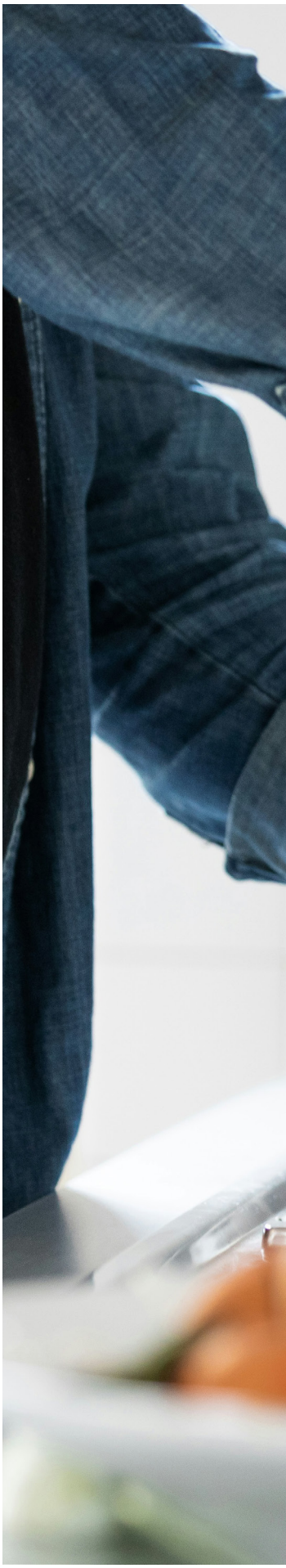
Además de difundir y desplegar este plan, en Aqualia seguimos dedicando esfuerzos a la concienciación y sensibilización interna sobre sostenibilidad. En ese sentido, en torno a 300 directivos y mandos intermedios ya han pasado por el programa de formación en sostenibilidad.



Concienciación y sensibilización

+300

directivos y mandos intermedios han participado en el programa de formación en sostenibilidad



Ver Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026



Nuestro firme propósito es asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público como es la gestión sostenible del agua.

Desplegamos el Plan Estratégico de Sostenibilidad

Avanzamos en las líneas estratégicas y los proyectos del PESA 2024-2026: la hoja de ruta que guía nuestra toma de decisiones y nos proyecta al futuro. Al tiempo, trabajamos en activar su desarrollo en los países en los que operamos.

Líneas estratégicas de Aqualia

- Actividad de Aqualia
- Líneas transversales
- Líneas impulsoras



LE1 EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CUIDADO DEL PLANETA

Su propósito está en activar iniciativas para adaptar a Aqualia al cambio climático y reducir el impacto sobre la biodiversidad.

PROYECTOS

- **P1** Reducción del consumo hídrico.
- **P2** Optimización energética y reducción de emisiones.
- **P3** Impulso a la economía circular.
- **P4** Protección y recuperación de ecosistemas. Biodiversidad.
- **P5** Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción.

LE2 TECNOLOGÍA PARA UNA GESTIÓN INTEGRADA

Su desempeño se centra en la implantación de la digitalización en todo el ciclo integral del agua para una gestión eficiente.

PROYECTOS

- **P1** Atención omnicanal al cliente.
- **P2** Gestión de activos y mantenimiento.
- **P3** Water analytics (aWA).
- **P4** *App* Be Aqualia.
- **P5** Ciberseguridad.

LE3 GESTIÓN DE PERSONAS

Esta linea orienta el trabajo hacia el bienestar de las personas, físico y emocional, y en generar una identidad de organización sostenible.

PROYECTOS

- **P1** Sensibilización sobre igualdad y diversidad.
- **P2** Be talent/formación.
- **P3** Mejora de la experiencia del empleado/a.
- **P4** Cero daños a los trabajadores.
- **P5** Proyecto salud integral.

LE4 ESTRATEGIA FINANCIERA Y DE NEGOCIO

Su propósito está en lograr un crecimiento sostenible, desde criterios de rentabilidad razonable y la integración de sus capacidades en la cadena de valor.

El desarrollo y los objetivos de esta línea estratégica se definen en el Plan Estratégico de Negocio de Aqualia.

LE5 ÉTICA Y *COMPLIANCE*

Desde esta línea estratégica se busca trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores de Aqualia.

PROYECTOS

- **P1** Desarrollo del Modelo de Compliance.
- **P2** Formación y sensibilización en cultura ética.
- **P3** Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros.
- **P4** Cultura ética en la cadena de suministro, homologación de proveedores.

LE6 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Su desarrollo pone en valor el desempeño de Aqualia y conecta las diferentes realidades y contextos de la compañía.

PROYECTOS

- **P1** Construir un plan anual de comunicación con el objetivo de mostrar a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios.
- **P2** Sensibilizar, interna y externamente, sobre los objetivos del plan de comunicación a través del rol pedagógico de la marca.

LE7 ALIANZAS PARA LA GENERACIÓN DE IMPACTO POSITIVO

Esta línea establece mecanismos para crear alianzas que generen un impacto positivo desde un liderazgo colaborativo. Alineada con los retos globales y la contribución a los ODS.

PROYECTOS

- **P1** Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento.

Capilarización por país

Colombia ha dado ya los primeros pasos para adaptar el PESA a su realidad. Un camino que esperamos recorrer en los países en los que estamos presentes. Para ello planteamos el siguiente proceso.

1. Profundizamos en el **contexto local**

2. Revisamos los **procesos de escucha**: doble materialidad y DAFO dinámico

3. Revisamos el plan corporativo según el **enfoque y las particularidades** del contexto local

4. Realizamos **sesiones de trabajo** y contraste con **equipos locales y corporativo**

Plan Estratégico de Sostenibilidad adaptado

A CADA PAÍS

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Se mantienen, pero adaptadas al foco de cada país.

PESA

PROYECTOS

Bajo una perspectiva local, se definen con responsables y alcance.

ACCIONES

Se mantienen las acciones corporativas y se añaden nuevas según contexto local.

INDICADORES Y OBJETIVOS

Se utilizan los existentes siempre que sean realistas y alcanzables con la posibilidad de proponer nuevos y eliminar los que no sean realistas a corto plazo.

Definimos un cuadro de mando con recursos asignados e instrumentos de seguimiento sólidos y relevantes. El registro de datos y resultados nos permite analizar la evolución del plan y establecer las medidas correctivas adecuadas.

Para cada acción se identifican indicadores para realizar el seguimiento y se vinculan a las metas de los distintos ODS afectados.

Relación y diálogo con nuestros grupos de interés

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Colaboraciones público-privadas	2-28, 2-29, 3-3	2, S1, S2, S3, S4	LE6. Comunicación estratégica

La relación con nuestros grupos de interés nos permite obtener un conocimiento profundo del impacto de nuestra gestión, y nos ayuda a garantizar que nuestra toma de decisiones se mantiene siempre alineada con las expectativas de estos.

En Aqualia, como operadores de un servicio público esencial, apostamos por mantener una comunicación con nuestros grupos de interés basada en la escucha activa y el diálogo en torno a sus principales demandas y nuestros compromisos.

Para ello establecemos una hoja de ruta de acuerdo con sus prioridades y los principales canales de comunicación abiertos con cada uno de ellos. Además, con el objetivo de reforzar nuestra contribución a la Agenda 2030, hemos difundido un manual de comunicación en sostenibilidad para empleados y público general.

Grupo de Interés	Subgrupos
Clientes y usuarios	• Gobiernos nacionales • Gobiernos regionales Ayuntamientos • Centros públicos • Empresas e industrias • Regantes • Ciudadanos
Entidades reguladoras	• Local, regional, comarcal • Nacional • Internacional
Sociedad	• Medios de comunicación • Influencers • Organizaciones de regantes • Asociaciones sectoriales • Asociaciones vecinales • ONG 360º • Empresas del sector • Instituciones académicas
Proveedores	• Proveedores locales • Proveedores internacionales • Proveedores estratégicos
Socios Empresariales	• Socios empresariales • Socios en proyectos I+D+i • Colaboradores y agentes
Accionistas	• Accionistas • Proveedores de capital
Personas	• Todas las personas que forman parte de la compañía



Canales de comunicación y diálogo

	• Noticias en web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Otras webs y campañas de Aqualia • Noticias en webs especializadas • Redes sociales • Portales web de Información al Ciudadano	• Oficinas de atención al cliente • Infoaqualia • Informe de Sostenibilidad
	• Noticias en web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Otras webs y campañas de Aqualia • Portales web de Información al Ciudadano	• Noticias en webs especializadas • Redes sociales • Informe de Sostenibilidad
	• Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Webs especializadas • Redes sociales • Portales web de Información al Ciudadano	• Informe de Sostenibilidad • Otras webs y campañas de Aqualia • Noticias en web corporativa www.aqualia.com • Oficinas de atención al cliente
	• Informe de Sostenibilidad • Noticias en webs especializadas • Noticias en web corporativa www.aqualia.com • Otras webs y campañas de Aqualia • Redes sociales	• Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia • E-mail
	• Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • E-mail: *flashes, newsletter*	• Noticias en web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE • Redes sociales
	• Diálogo institucional y reuniones con el Consejo/ Comités Administración • Intranet Aqualia ONE • *App* empleados Be Aqualia • Grupos de trabajo de WhatsApp • Informe de Sostenibilidad • Aqualia Global News *(newsletter)*	• Eventos, encuentros, desayunos y jornadas puertas abiertas • Redes sociales • E-mail: *flashes, newsletter* • Oficinas de atención al cliente • Noticias en web corporativa www.aqualia.com

Comunicación digital

Redes sociales

79.360
suscriptores en todas nuestras redes

2.300.000
visitas a la web de Aqualia
(1.172.827 en 2023)

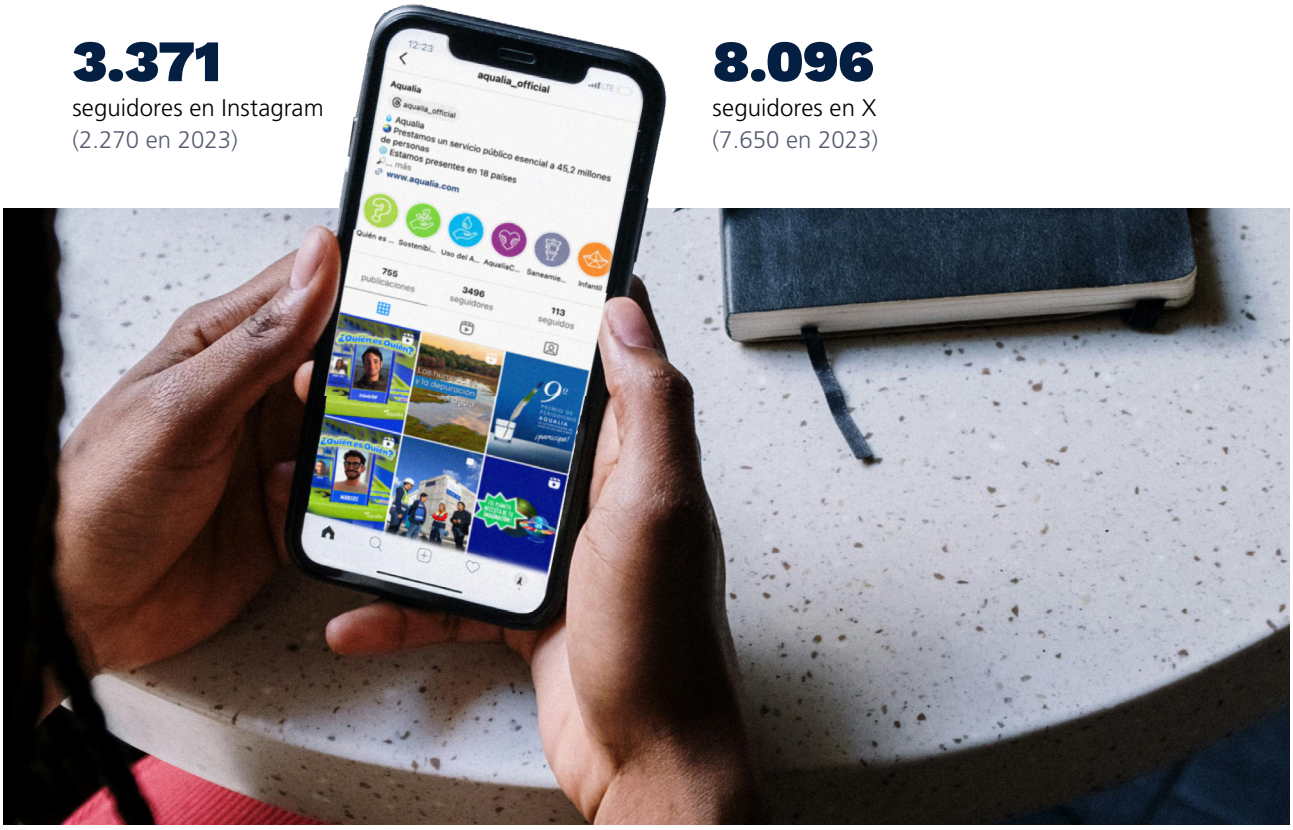
4.204
suscriptores en YouTube
(3.600 en 2023)

71.528
seguidores en LinkedIn
(50.270 en 2023)

181.914
visualizaciones anuales en YouTube
(237.126 en 2023)

3.371
seguidores en Instagram
(2.270 en 2023)

8.096
seguidores en X
(7.650 en 2023)



Colaboración público-privada, clave para una gestión sostenible del agua

En Aqualia somos conscientes de la importancia de las alianzas para acelerar la acción. A través de la colaboración con los principales actores sociales y económicos, podemos contribuir a las transformaciones que requiere la Agenda 2030 para el sector del agua. Las asociaciones o agrupaciones profesionales de las que somos parte se encuentran en **Anexos.**

Acerca de este informe

GRI	ESRS
2-3, 2-5, 3-1, 3-2	1, 2

Desde 2006, elaboramos anualmente nuestro Informe de Sostenibilidad en respuesta a los requerimientos y las expectativas de los grupos de interés, y conforme a nuestro compromiso como compañía. Este compromiso establece unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajamos y que nos ayudan a interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa.

El presente **Informe de Sostenibilidad 2024,** elaborado de conformidad con los Estándares GRI y SASB para el sector servicios y suministros de agua, obedece a la necesidad de comunicar los avances del **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026** y nuestro desempeño en 2024 tanto a nuestro personal como a todos los grupos de interés.

En el seguimiento de lo dispuesto en GRI 1: Fundamentos 2021, se da cumplimiento a los principios para la elaboración de informes y a los requisitos exigidos por el estándar:

- **Contexto de sostenibilidad:** este informe está concebido como un instrumento que refleje la actividad y el desempeño de la compañía, integrando los tres ejes principales de la sostenibilidad: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.
- **Exhaustividad:** se informa sobre el desempeño en los distintos países en los que operamos, aportando indicadores de actividad de todos ellos. A lo largo del documento, se aportan los datos consolidados totales de Aqualia y, en el anexo, el detalle por países.
- **Comparabilidad:** se establecen tablas comparativas de tres años que permiten mayor transparencia de la información.
- **Verificabilidad:** el informe ha sido verificado por una entidad externa independiente, AENOR.
- **Claridad:** los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.
- **Equilibrio:** en la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.
- **Precisión:** la información cuantitativa aportada en las distintas áreas se refiere a la información consolidada que integran las entidades dependientes en un 100 %, las operaciones conjuntas (solo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas en las que no hay control.
- **Puntualidad:** de presentación anual, este informe se publica junto con las cuentas anuales de la compañía.

A su vez, a lo largo de este informe se dan a conocer todas aquellas políticas, medidas y actuaciones que hemos llevado a cabo durante 2024 de acuerdo con el Pacto Mundial y los Diez Principios, así como nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, en línea con los años anteriores, la metodología de reporte ha sido enriquecida con la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IIRC) para elaborar el reporte integrado desde la perspectiva de identificar los capitales que la organización tiene o gestiona y, a partir de ellos, explicar cómo crea valor para la sociedad.

Desarrollo de la doble materialidad

En Aqualia somos conscientes de la responsabilidad que conlleva gestionar un recurso tan esencial como el agua. Por ello, trabajamos para mantener una conversación constante con nuestros grupos de interés, entendiendo sus expectativas y necesidades para integrarlas en nuestras estrategias de sostenibilidad y, por ende, en nuestra actividad empresarial. Este compromiso nos permite garantizar que nuestras acciones no solo generen valor para la compañía, sino también un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

En 2023 llevamos a cabo nuestro primer estudio de doble materialidad como parte del desarrollo del Informe de Sostenibilidad y con el objetivo de enriquecer nuestras líneas estratégicas. Este análisis sirvió como base para estructurar nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad (PESA) 2024-2026. Este proceso se realizó siguiendo los requisitos de la **Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa** (CSRD) y mediante un modelo de desarrollo ad hoc basado en la escucha estratégica organizada en diferentes fases.

En 2024 hemos actualizado este análisis de doble materialidad, alineándonos nuevamente con las exigencias de la CSRD y los Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad (ESRS). Este ejercicio refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y consolida la integración de impactos, riesgos y oportunidades (IRO) en nuestra estrategia corporativa.

El análisis de materialidad que desarrollamos desde 2023 ya adoptaba un enfoque doble; sin embargo, la implementación de la metodología de la CSRD ha supuesto un avance significativo en la identificación y evaluación de los IRO. Este año hemos logrado no solo consolidar los análisis previos, sino también matizar y clasificar con mayor precisión los impactos positivos y negativos, así como los riesgos y oportunidades asociados a los temas materiales que resultan de este ejercicio.

Gracias a este trabajo, hemos construido una matriz de doble materialidad que refleja tanto los impactos de los temas ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en el valor de nuestra compañía como nuestro impacto en la sociedad y el medio ambiente. Este proceso nos permitió identificar **15 temas materiales clave, 30 impactos, 19 riesgos y 15 oportunidades.**

Además, en esta actualización hemos mantenido las opiniones recogidas a través de herramientas de investigación social realizadas en 2023, como entrevistas semiestructuradas, garantizando así la continuidad y consistencia de nuestro análisis. Hemos seguido una metodología específica que incluye cuatro fases principales para asegurar un enfoque riguroso y alineado con los estándares internacionales.



Metodología aplicada

La actualización de nuestra doble materialidad en 2024 se ha llevado a cabo mediante un proceso estructurado en cuatro fases principales:

FASE 1: Análisis de contexto

En esta etapa, identificamos las cuestiones de sostenibilidad relevantes para nuestra compañía, basándonos en un análisis exhaustivo de fuentes internas y externas. Este ejercicio incluyó temáticas específicas de nuestro sector y excluyó aquellos asuntos que no son aplicables a nuestro modelo de negocio ni a nuestra cadena de valor. También utilizamos el mapa de relevancia de nuestros grupos de interés (GGII) como guía inicial.

FASE 2: Identificación y evaluación de IRO (Impactos, Riesgos y Oportunidades)

- Partiendo del listado preliminar de los temas materiales de 2023, identificamos y evaluamos los IRO, considerando tanto impactos positivos como negativos.
- Este análisis lo realizamos en colaboración con las áreas gestoras responsables de cada temática material, añadiendo detalles clave como los agentes involucrados, las fases de la cadena de valor, las principales geografías y los grupos de interés afectados.
- Para garantizar un enfoque sólido, incorporamos los criterios establecidos por la CSRD y los ESRS, profundizando en la identificación integral de los IRO.

FASE 3: Análisis, valoración y consolidación de los IRO

- Una vez identificados, normalizamos los valores de los IRO para facilitar su comparabilidad.
- Definimos criterios específicos para valorar la materialidad desde dos perspectivas: impacto y financiera.
- Establecimos umbrales de materialidad para determinar los temas significativos y los IRO relevantes para nuestra estrategia de sostenibilidad.
- Digitalizamos y consolidamos los datos en una herramienta específica, optimizando así la gestión de la información.

FASE 4: Validación de resultados e informe

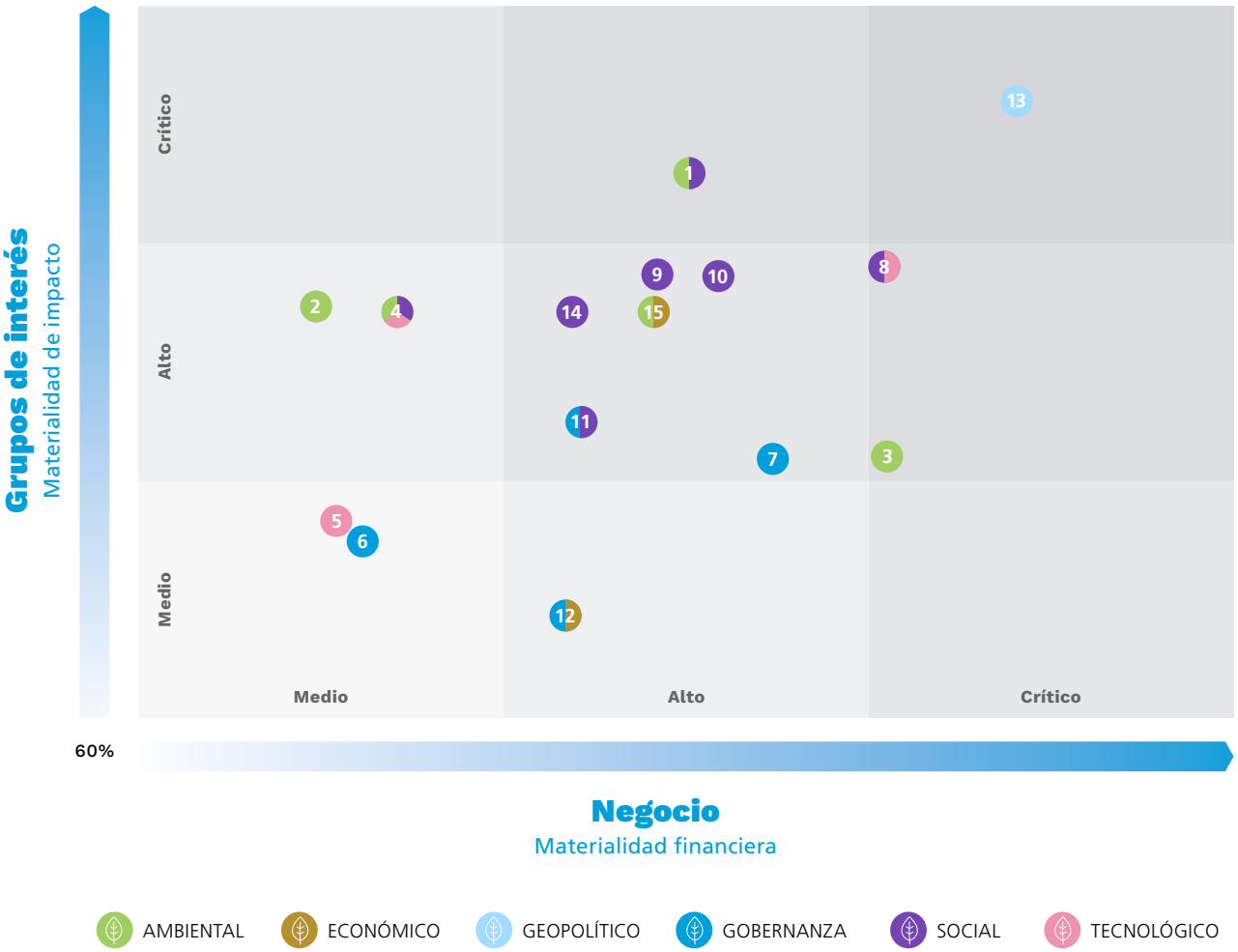
- Revisamos y validamos los resultados obtenidos junto con las áreas responsables de la gestión de los IRO y con nuestra alta dirección, asegurando su alineación estratégica.
- Construimos la matriz de doble materialidad incorporando los resultados de la encuesta *online* realizada en 2023 a los grupos de interés, reforzando la consistencia del análisis.
- Finalmente, preparamos un informe con los resultados consolidados tras la validación técnica.

Avances respecto a 2023

En el ejercicio de 2023, clasificamos todos los asuntos identificados como impactos. En esta actualización de 2024, hemos logrado reclasificar y matizar los temas, distinguiendo de forma clara entre impactos, riesgos y oportunidades. Además, hemos mantenido las opiniones recogidas previamente mediante herramientas de investigación social, como entrevistas semiestructuradas, asegurando la continuidad del análisis y complementándolo con una revisión analítica que actualiza las valoraciones en función de los nuevos criterios establecidos por la CSRD y los ESRS.

Este esfuerzo nos está ayudando a reforzar nuestra capacidad para identificar y gestionar los aspectos materiales más relevantes y a alinear nuestras acciones con las expectativas de nuestros grupos de interés y con los objetivos estratégicos de sostenibilidad de Aqualia.

Matriz de materialidad según los temas materiales de Aqualia



	ÁMBITOS	TEMA MATERIAL
1	Ambiental Social	Acceso al agua y al saneamiento en las poblaciones donde opera Aqualia.
2	Ambiental	Gestión del cambio climático.
3	Ambiental	Contaminación, economía circular, biodiversidad, gestión de recursos y ecosistemas.
4	Ambiental Social Tecnológico	Infraestructura, obras y mantenimiento.
5	Tecnológico	Procesos, procedimientos y digitalización.
6	Gobernanza	Transparencia y rendición de cuentas.
7	Gobernanza	Ética y anticorrupción.
8	Social Tecnológico	Gestión y atención de los clientes y usuarios.

	ÁMBITOS	TEMA MATERIAL
9	Social	Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia.
10	Social	Seguridad, bienestar y salud (física y mental).
11	Gobernanza Social	Diversidad, equidad e inclusión.
12	Gobernanza Económico	Relación, evaluación y homologación de proveedores.
13	Geopolítico	Colaboraciones público-privadas.
14	Social	Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad.
15	Ambiental Económico	Gestión de los objetivos climáticos, economía y finanzas.

Tema material
Acceso al agua y al saneamiento

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Respuesta a eventos climáticos extremos, asegurando la continuidad de los servicios hídricos ante fenómenos que pueden afectar infraestructuras y la disponibilidad de agua, permitiendo así cumplir con las necesidades de clientes y comunidades (disponibilidad hídrica).	ESRS E1 ESRS S3
Impacto	Impactos en las relaciones con terceros debido al aumento de los costes energéticos y/o a escasez de agua y/o eventos climatológicos extremos u otros motivos que puedan ocasionar un incremento en el precio de la gestión del agua.	ESRS S3
Impacto	Reutilización de agua en procesos industriales y urbanos, optimizando su uso para garantizar la sostenibilidad de los recursos hídricos y reducir la presión sobre fuentes naturales	ESRS E3
Impacto	Facilitar el acceso equitativo al agua mediante tarifas adaptadas que aseguren su disponibilidad para todos los sectores de la sociedad, especialmente para los más vulnerables.	ESRS S3
Oportunidad	Implementar tecnologías de gestión hídrica y mejorar infraestructuras resilientes al cambio climático.	ESRS E1
Oportunidad	Desarrollar inversiones en adaptación y mitigación, abriendo oportunidades de acceso a financiación verde.	ESRS E1
Oportunidad	Implementar prácticas de economía circular para maximizar la eficiencia en el uso del agua, reduciendo el impacto ambiental en las áreas donde opera Aqualia.	ESRS E3
Riesgo	Incumplimiento de contratos por eventos climáticos extremos, afectando a la satisfacción de necesidades de agua de la población.	ESRS E1 ESRS S3
Riesgo	Riesgo reputacional debido al incremento en los costes de gestión del agua por los altos costes energéticos.	ESRS S3
Riesgo	Riesgo reputacional debido al incremento en los costes de gestión del agua por los altos costes energéticos.	ESRS S3

Tema material
Gestión del cambio climático

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Efecto positivo en el medio ambiente al auto/generar energías limpias.	ESRS E1
Oportunidad	Reducir costes y el impacto ambiental mediante la autogeneración de energía renovable.	ESRS E1

Tema material
Contaminación, biodiversidad (gestión de ecosistemas) y recursos naturales

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Vertidos y residuos que podrían contaminar masas de agua y suelos	ESRS E3 ESRS E5
Impacto	Uso no sostenible del agua para consumo humano y/o regadío en caso de sucesos ambientales extremos.	ESRS E3
Impacto	Mejoras en el entorno debido a la detección, protección y gestión de ecosistemas para apoyar la gestión local e impactar positivamente a la comunidad y en el equilibrio ambiental de las zonas de operación.	ESRS E4
Oportunidad	Realizar diagnósticos de posibles sucesos extremos para implementar estrategias o protocolos de actuación.	ESRS E3
Oportunidad	Transformar residuos derivados del ciclo integral del agua en energías verdes para ahorro energético o comercialización.	ESRS E5
Riesgo	Riesgos legales y reputacionales asociados a una gestión inadecuada de residuos y vertidos, que podría contaminar suelos y masas de agua, además de generar emisiones a la atmósfera.	ESRS E3 ESRS E5
Riesgo	Imposibilidad de mantener la continuidad del servicio contratado para consumo humano, riego, uso industrial, etc.	ESRS E3

Tema material
Infraestructuras, obras y mantenimiento

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Impacto en la calidad del servicio o el cumplimiento de compromisos por deterioro de infraestructuras.	Propio Aqualia
Impacto	Daño a los ecosistemas por vertidos accidentales por deterioro de las infraestructuras (Impactos sobre la biodiversidad por los sucesos extremos ambientales que puedan suponer impactos/vertidos sobre los ecosistemas).	ESRS E4
Impacto	Posible interferencia en operaciones críticas de las plantas que impidan dar el servicio: ciberseguridad en las plantas, especialmente potabilización y desalinización.	ESRS S3
Impacto	Reducción del impacto ambiental y social (con un menor impacto en el día a día) a través de nuevas tecnologías en las obras de mejora y reparación de redes urbanas de abastecimiento y saneamiento.	Propio Aqualia
Oportunidad	Establecer protocolos para minimizar impactos medioambientales derivados de vertidos de aguas residuales y emisiones a la atmósfera.	ESRS E4
Oportunidad	Mejorar la seguridad digital y establecer planes de contención frente a ciberataques para que no trasciendan los riesgos.	ESRS S3
Oportunidad	Incrementar la competitividad mediante métodos de reparación y mejora que sean más precisos y rápidos, minimizando molestias en la comunidad.	Propio Aqualia
Riesgo	Deficiencias en la calidad y/o caudal del agua suministrada, por deterioro de infraestructuras, que ocasionen incumplimientos de contratos y normativas regulatorias, medioambientales, económicas y climáticas.	Propio Aqualia
Riesgo	Sanciones económicas derivadas de vertidos de aguas residuales y emisiones a la atmósfera debido a deficiencias en la calidad de estos.	ESRS E4
Riesgo	Insuficiente capacidad de respuesta ante ciberataques en operaciones críticas de las plantas (potabilización, desalación...).	ESRS S3

Tema material
Procesos, procedimientos y digitalización

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Digitalización de procesos, optimizando la gestión del agua mediante herramientas tecnológicas que aumentan la eficiencia y transparencia.	Propio Aqualia
Riesgo	Falta de implementación de procesos y procedimientos necesarios para competir en el mercado de gestión del agua, como falta de acceso a la información necesaria por parte de todos los equipos, falta de digitalización de procesos o incumplimiento de los requerimientos regulatorios.	Propio Aqualia

Tema material
Transparencia y rendición de cuentas

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Transparencia y rendición de cuentas, mejorando los sistemas de información para fomentar la confianza y fortalecer las relaciones con las partes interesadas.	ESRS G1

Tema material
Ética y anticorrupción

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Posibles casos de corrupción en la compañía que puede provocar mal servicio, privilegiar algunos proveedores sobre otros.	ESRS G1
Impacto	Promoción de una cultura ética que previene y mitiga riesgos de corrupción en todos los países a través de la formación a los empleados y colaboradores en la cadena de suministro.	ESRS G1
Oportunidad	Implementar sistemas de prevención y mitigación de la corrupción, junto con formación en cultura ética para empleados y la cadena de suministro.	ESRS G1

Tema material
Gestión y atención de los clientes y usuarios

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Fallos en la prestación de servicios a los clientes: facturas, gestión de incidencias, reclamaciones, tiempos de respuesta y cobros a los usuarios y clientes.	ESRS S4
Impacto	Vulneración de datos personales de clientes y usuarios.	ESRS S4
Impacto	Incremento de la satisfacción de clientes mediante respuestas rápidas, mejor comunicación y desarrollo de soluciones adaptadas a sus necesidades	ESRS S4
Oportunidad	Mejorar la fidelización de clientes y usuarios mediante medición y gestión optimizada de los servicios.	ESRS S4
Riesgo	Pérdida de clientes por gestión inadecuada y fallos en el servicio, gestión de incidencias, facturas, reclamaciones, tiempos de respuesta y cobros a los usuarios y clientes.	ESRS S4
Riesgo	Vulneración de datos personales de clientes y usuarios, además de insuficiente capacidad de respuesta ante ciberataques y posibles sanciones legales y pérdida de confianza.	ESRS S4

Tema material
Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Desarrollo de talento local mediante la capacitación y contratación de empleados en las comunidades de operación, impulsando el crecimiento económico local.	ESRS S1
Riesgo	Pérdida de empleados por dificultades para cubrir posiciones clave y alta rotación, impactando la eficiencia y continuidad de las operaciones.	ESRS G1
Riesgo	Reducción de la eficacia y eficiencia operativa por la falta de transmisión de conocimiento entre los empleados, departamentos, plantas etc.	ESRS S1

Tema material
Seguridad, salud y bienestar (Física, mental y social)

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Impactos en la salud y seguridad del personal debido a la falta de cumplimiento de la normativa asociada.	ESRS S1
Impacto	Ampliación del cuidado del bienestar del empleado a todas las áreas geográficas (países donde opera Aqualia) y categorías profesionales, así como disponer de un paquete de medidas de conciliación adaptadas a los nuevos retos.	ESRS S1
Riesgo	Incumplimiento de normas de salud y seguridad, generando reducción de la productividad, aumento del absentismo y costes asociados a accidentes laborales, bajas prolongadas y litigios.	ESRS S1

Tema material
Diversidad, equidad e inclusión

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Garantía de la equidad de género mediante la promoción de la participación igualitaria en todos los niveles organizativos, incluyendo órganos directivos.	ESRS S1
Riesgo	Riesgos reputacionales por la falta de medidas para garantizar la diversidad en los órganos directivos, lo que podría ocasionar pérdida de talento, disminución de la fidelización y reputación.	ESRS S1

Tema material
Relación, evaluación y homologación de proveedores

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Incumplimiento de requisitos por parte de la cadena de suministro (DDHH, Huella de carbono, etc.) por una falta de control en el sistema de evaluación y homologación de proveedores.	ESRS S2
Impacto	Retrasos y falta de abastecimiento de los suministros por parte de los proveedores necesarios para la operación debidos a crisis geopolíticas, infraestructuras deterioradas, eventos adversos del entorno, etc.	ESRS G1
Impacto	Desarrollo de un sistema de evaluación y homologación de proveedores que garantice el cumplimiento de los estándares en derechos humanos y regulaciones ambientales.	ESRS S2
Oportunidad	Seleccionar y relacionarse mejor con proveedores alineados a los valores de la empresa, limitando riesgos en la cadena de suministro (el sistema de evaluación y homologación permite tener una red confiable para Aqualia).	ESRS S2
Riesgo	Riesgos de sanciones y daño reputacional por incumplimientos de derechos laborales, huella de carbono y otros estándares en la cadena de suministro.	ESRS S2
Riesgo	Retrasos y/o sobrecostes en los suministros necesarios para el desarrollo de operaciones.	ESRS G1

Tema material
Colaboraciones público-privadas

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Colaboración estrecha con administraciones públicas, gobiernos e instituciones para implementar soluciones conjuntas en la gestión del agua y afrontar desafíos comunes.	Propio Aqualia
Oportunidad	Generar oportunidades de negocio a través de colaboraciones con gobiernos, instituciones y administraciones locales.	Propio Aqualia
Riesgo	Riesgo derivado de las políticas socioeconómicas de diferentes países que podrían provocar la remunicipalización del servicio de agua.	Propio Aqualia

Tema material
Acciones sociales tales como: donaciones, patrocinios de actividades culturales, deportivas o de cualquier tipo de apoyo a la comunidad

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Fomento del impacto local a través de acciones sociales que generen un impacto positivo en las comunidades locales.	ESRS S3

Tema material
Gestión de los objetivos climáticos, economía y finanzas

IRO	Descripción	ESRS asociado
Impacto	Posibles daños en el medio ambiente por incumplimiento normativo (regulación en cambio climático, específicas del sector del agua en cada país).	Propio Aqualia
Impacto	No logro de los objetivos climáticos de reducción de la huella de carbono (en el caso de Europa no cumplir con la normativa Net Zero)	ESRS E1
Oportunidad	Incrementar las posibilidades de acceso a financiación verde derivadas de la adaptación a nuevos marcos normativos, a los requisitos de sostenibilidad, cambio climático y regulaciones específicas del sector del agua en cada país.	Propio Aqualia
Oportunidad	Alcanzar objetivos climáticos o realizar avances significativos establecidos por la normativa europea Net Zero.	ESRS E1
Riesgo	Incremento de costes operativos debido a nuevos requisitos legales y regulatorios en sostenibilidad, normativa específica del sector del agua y leyes de cada país (incluyendo inversiones, tasas, multas y pagos por emisiones).	Propio Aqualia
Riesgo	Inadecuada adaptación a los efectos del cambio climático.	ESRS E1

Información ambiental

CUIDAMOS Y REGENERAMOS EL ENTORNO

- Gestión integral y enfoque medioambiental
- Compromiso ante la emergencia climática
- Eficiencia y optimización para la reducción del consumo hídrico
- Protección y recuperación de los ecosistemas
- Impulso a la economía circular
- Innovación para el cuidado del planeta
- Taxonomía Europea de Finanzas Sostenibles

1,44 %

reducción de huella de carbono en alcances 1, 2 y 3

88.844.350 m³

de agua reciclada o reutilizada





Gestión integral y enfoque medioambiental

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Gestión del cambio climático Contaminación, biodiversidad y recursos naturales	3-3	2, S1, S2, S3, S4, E1, E2, E3, E4, E5	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

En Aqualia somos muy conscientes de la grandeza del hilo azul que atraviesa nuestro planeta: de su capacidad de aportar salud, de despertar y hacer crecer los cultivos, de hacer funcionar la industria; en definitiva, de insuflar vida allí donde su acceso está garantizado. Pero también somos conscientes de la fragilidad de este hilo, cada vez más amenazado por el cambio climático y el estrés hídrico. Una situación que abordamos desde la responsabilidad y el compromiso traducido en acción real, siempre apoyados en nuestra larga experiencia en la gestión del ciclo integral del agua.

Por la propia naturaleza de nuestro negocio, siempre hemos tenido muy presente que nuestra actividad está intrínsecamente unida al cuidado del planeta. Y esta conciencia se refleja en todo lo que hacemos y en una voluntad clara de dejar una huella positiva a través de la reducción de emisiones, el uso eficiente de los recursos hídricos, la protección de la biodiversidad o el impulso de la economía circular. Sabemos también que la salud del planeta es la de todas las personas que la habitan, dos realidades interdependientes e inseparables.

El conocimiento de los desafíos ambientales actuales y de nuestro papel ante ellos nos ha guiado en el diseño del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026.** Así, en él hemos apostado por la innovación, el diseño, la regeneración y el desarrollo de soluciones para proveer de agua en áreas con disponibilidad limitada del recurso, mediante proyectos para reducir el consumo hídrico, la optimización energética, la reducción de emisiones, la protección y recuperación del ecosistema y para impulsar la economía circular, la reutilización y circularidad del agua.

En la implantación del **Sistema de Gestión Medioambiental** definimos el control operacional de los aspectos ambientales significativos y de los requisitos legales a través de procedimientos e instrucciones técnicas. Estos aspectos se identifican a partir de las actividades de Aqualia y de los riesgos ambientales, relacionados con sucesos como inundaciones, derrames de productos químicos, vertidos de aguas residuales fuera de especificaciones, etc.

A partir de allí, el **Comité de Dirección,** a través del **Comité del Sistema de Gestión Integrado,** fija los objetivos e hitos globales del **Sistema de Gestión Integrado,** como, por ejemplo, proyectos de reducción energética y huella de carbono, la gestión eficiente y responsable del ciclo integral del agua.



RITA ANTUNES
RESPONSABLE DE SISTEMAS DE GESTIÓN, COORDINADORA DE PROTECCIÓN DE DATOS, RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO LOCAL, PORTUGAL

El Sistema de Gestión Integrado nos guía hacia la mejora continua

Sistema de Gestión Integrado

Aqualia ha ido desarrollando un Sistema de Gestión Integrado que se ha extendido e implementado en los distintos países en los que opera. ¿Cómo impacta contar con este sistema en los objetivos de prevención y mejora continua de la compañía en Portugal?

En Portugal contamos con este Sistema de Gestión desde 2011 y estamos ya en un nivel maduro de implementación. El primer impacto fue la alineación de todos nuestros procesos con los de España. Gracias a esto, la información de los contratos y de nuestra actividad puede llegar más rápido al núcleo de toma de decisiones.

El sistema también ayuda en el desarrollo de procedimientos en varias áreas como residuos, riesgos ambientales, relación con proveedores, clientes, etc. En ellas, dentro del sistema, determinamos indicadores para medir cómo estamos en cada momento y así identificar y corregir posibles desvíos.

De igual forma, el Sistema de Gestión contribuye a detectar tendencias en la salud y seguridad de nuestros empleados, a realizar una mejor gestión de la cadena de suministro, así como a reforzar nuestro cumplimiento normativo. En ese sentido, se están lanzando formaciones para divulgar el Código Ético entre todas las personas de la compañía y otras más específicas sobre la política anticorrupción y sobre los conflictos de interés.

Dentro del objetivo de mejora continua, dado que el Sistema está enfocado en perfeccionar el servicio que prestamos a los clientes, analizamos las reclamaciones y de ellas extraemos medidas para reforzar algún aspecto puntual. Y además, establecemos objetivos anuales, que en 2024 se han centrado en la mejora del rendimiento de la red para evitar pérdidas de agua, en el aumento de clientes con factura electrónica y en la renovación de los contadores.

ISO 14001

¿Qué supone la implantación de la norma ISO 14001 en la gestión de los riesgos ambientales?

La implantación de la norma ISO 14001 es un hito muy importante, ya que nos permite identificar los riesgos ambientales en cada servicio. Una vez identificados, los evaluamos y llegamos a los que son significativos para nuestra actividad. En estos proponemos actuaciones que sirvan para mitigarlos o minimizarlos.

Al analizar los riesgos, también podemos implantar procedimientos para seguir en caso de que un determinado riesgo se materialice, ya sea uno derivado de nuestra actividad o uno que pueda afectar a ella. En este sentido, la comunicación es clave para divulgar estos procedimientos a todos los empleados de manera que sepan qué hacer y con quién contactar en ese primer momento. Del mismo modo sucede con nuestros proveedores, con los que compartimos cuál debe ser su actuación si se produce una situación que pueda afectar a nuestra actividad.



"La implantación de la norma ISO 14001 es un hito: nos permite identificar los riesgos ambientales en cada servicio"

Por otro lado, dado el grave problema de la escasez de agua, la mejora de la gestión ambiental nos ayuda a reducir las pérdidas de la red y a incrementar la calidad de las aguas residuales que vuelven al medio natural. También en el ámbito ambiental es muy importante nuestro procedimiento de residuos: que los empleados sepan gestionar el impacto de los residuos que generan y elegir proveedores que cumplan estos criterios.

Avances en gestión ambiental

¿Podrías compartir algún ejemplo de medida puesta en marcha en 2024 para la mejora de la gestión ambiental en Portugal?

En 2024 hemos dado los primeros pasos, muy positivos, hacia la transición digital. Estamos implantando todas las aplicaciones de Aqualia, de gestión de activos, de sistemas de información geográfica, todo lo necesario para ir reduciendo nuestro consumo de papel. Además de su impacto ambiental positivo, las herramientas digitales facilitan un mejor control del servicio y que la información de lo que sucede en el terreno llegue mucho antes al *back office* y a los jefes de servicio.

También en el último año hemos iniciado una prueba piloto —aún reducida— de compra de vehículos eléctricos para seguir avanzando en nuestros objetivos de eficiencia energética y reducción de huella de carbono.

Comité del Sistema de Gestión

Entre tus responsabilidades se encuentra también la coordinación del Comité del Sistema de Gestión de Portugal. ¿En qué consiste esta coordinación y cuál es el papel de este comité?

Mi función principal es analizar la actividad de Aqualia en todas sus áreas cada semestre. En las reuniones del Comité del Sistema de Gestión procuramos ofrecer una visión global de los objetivos e indicadores de la compañía en todos los ámbitos: contratos, clientes, obras, formación, prevención, cumplimiento normativo, etc.

Otro foco de estas reuniones se encuentra en la evaluación de los datos recabados durante ese período, el análisis de las mejoras realizadas para corregir posibles desvíos, y la identificación de áreas de mejora y buenas prácticas dentro de la compañía. Esto nos sirve también para establecer los próximos pasos de Aqualia en Portugal, la hoja de ruta que nos guiará a todos en los seis meses siguientes.

Y por supuesto, entre mis responsabilidades más importantes se encuentra también el seguimiento en Portugal de los indicadores y objetivos de las líneas de acción del Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia (PESA 2024-2026) como guía de nuestra contribución al impacto positivo en las personas y el entorno.

Compromiso ante la emergencia climática

TEMAS MATERIALES	GRI	SASB	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Gestión del cambio climático	3-3, 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7	IF-WU-130a.1, IF-WU-450a.4	2, S1, S2, S3, S4, E1, E2	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

958.985 tCO_2e
Huella de carbono: alcance 1, 2 y 3
(-1,44 % con respecto a 2023)

45,97 %
de energía renovable desde generación propia, PPA o adquisición
(+50 % con respecto a 2023)

33 %
vehículos con bajas emisiones CO_2 sobre el total de la flota
(+3 % con respecto a 2023

Sequías prolongadas, eventos climáticos extremos, fallos en infraestructuras… Son algunos de los riesgos físicos que hacen peligrar el acceso al agua en la actualidad y que podrían afectar a nuestra capacidad de cumplir los contratos activos y no satisfacer así las necesidades de la población. Por eso, en el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** definimos una línea de trabajo centrada en **"Emergencia climática y cuidado del planeta"** con unos compromisos, proyectos y acciones en los que no actuamos solos. Trabajamos con gobiernos, comunidades e industria para encontrar soluciones a los retos del agua, gracias a modelos que priorizan la optimización energética, las energías renovables y la reducción de emisiones.

Un ejemplo de esto es el desarrollo de tecnologías innovadoras en **desalinización y reutilización** del agua para lograr fuentes alternativas en la captación de agua. Nuestra experiencia nos convierte en un aliado de referencia de las administraciones para afrontar las crisis hídricas de las próximas décadas.

Este liderazgo en desalinización se manifiesta en todos los proyectos que mantenemos en los países donde operamos. Así, en Argelia contamos con la desaladora de Mostaganem y Cap Djinet; en Arabia Saudí, tres desaladoras flotantes; en Egipto, El Alamein y en México, la de Guaymas. En España tenemos una fuerte presencia en los archipiélagos: en Canarias operamos cuatro desaladoras (Abona, Fonsalía y La Caleta) y ofrecemos soluciones portátiles con plantas desaladoras contenerizadas como plan de emergencia contra la sequía. Además, en 2024 la Agencia Balear del Agua y la Calidad Ambiental (Abaqua) ha adjudicado al consorcio que formamos con Acciona el contrato de explotación, mantenimiento y conservación de las tres desaladoras de Ibiza para los próximos cuatro años, prorrogables por un año más.

Por otra parte, destaca el proyecto de rehabilitación y remodelación de la **Estación Desaladora de Agua de Mar de Alborán en Almería (España),** que incluye el diseño, construcción y operación de una planta que permite suministrar 20hm^3 de agua al año para riego. Esta rehabilitación ha supuesto un reto técnico y de gestión, y aporta una contribución de agua muy valiosa para el campo almeriense, donde los acuíferos están salinizados y con unos niveles muy bajos.

También en Almería, en términos de reutilización de agua residual, es importante el proyecto de remodelación de la depuradora de El Ejido, que incluye una línea de tratamiento con membranas MBR, así como una microfiltración y posterior desinfección con ultravioleta en la línea convencional para obtener agua de calidad para riego agrícola adaptada a los nuevos requerimientos legales (RD 1081/2024).



LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Proyectos de optimización energética y reducción de emisiones

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE1P2.1	**Neutralidad de emisiones de CO_2 en 2050** (Alcance 1 y 2)	740.138	Net Zero en 2050			n/a
LE1P2.2	**Variación anual de intensidad climática** (kg CO_2 emitido con relación al volumen de negocio) (Alcance 1 y 2)	47 %	-3 %	-3 %	-3 %	X
LE1P2.3	**% Energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida** (Contratos MWC- Management Water Cycle y BOT – Buid Operate Transfer) (75 % en 2030)	46 %	42 %	45 %	50 %	√
LE1P2.4	**% Vehículos con bajas emisiones de CO_2 sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa** (Queda excluido Georgia) (100 % en 2030)	33 %	20 %	25 %	30 %	√
LE1P2.5	**Variación anual de kWh/m³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable** (cálculo ponderado utilizando los m³ gestionados en cada uno de los tres procesos) (Contratos MWC y BOT)	-30 %*	-1%	-1%	-1%	√
LE1P2.6	**Variación anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales** (Contratos MWC y BOT)	-19 %*	-1%	-1%	-1%	√

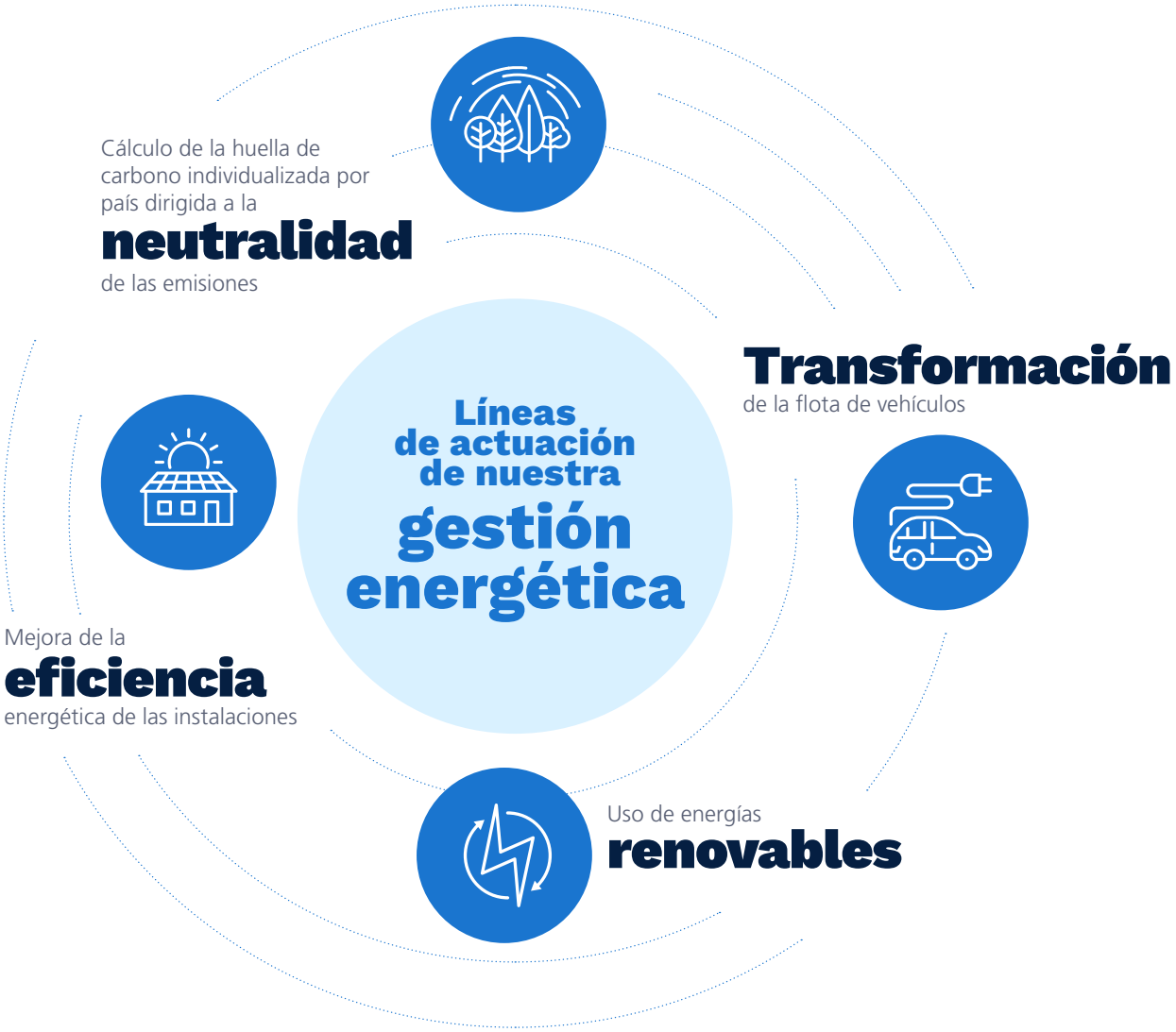
*La variación con respecto al año base se debe a la inclusión de nuevos servicios en el cálculo.

Compromiso con la descarbonización

Asimismo, asumimos el compromiso del **Convenio Marco del Acuerdo de París** en cuanto al calentamiento global y la descarbonización en todos los países en los que operamos con una estrategia para el logro de estos resultados. Lo hacemos en un momento en que la acción es, si cabe, más urgente, después de 2024 haya sido el año más cálido registrado en el planeta y el primero en el que se ha superado el aumento de 1,5 grados respecto a los niveles preindustriales, umbral crítico según el Acuerdo de París.

En España alineamos nuestro desempeño con la **Estrategia de Descarbonización a Largo Plazo del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD),** que establece una hoja de ruta para que las empresas españolas desarrollen sus estrategias de descarbonización con metas a 2030, 2040 y un horizonte en 2050; y, en **Italia** nos alineamos con el decreto-ley que incluye la descarbonización como prioridad ambiental.

Respondemos de esta manera al reto climático con una gestión energética basada en la optimización a través de cuatro líneas de actuación: **cálculo de la huella de carbono individualizada por país** dirigida a la neutralidad de las emisiones, mejora de la eficiencia energética de las instalaciones, **uso de energías renovables y transformación de la flota de vehículos.**



Cálculo de la huella de carbono y plan de acción

En esta línea de actuación implementamos medidas estratégicas para el control y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GHG).

Una de las más importantes es el estudio detallado de las emisiones por procesos realizado en España. Gracias a él, hemos comprobado que el proceso de depuración es el que más emisiones GEI genera por el consumo de energía eléctrica de las plantas. Serían cerca del 31% del total, mientras que otras emisiones significativas proceden de la gestión de aguas residuales, ya sea como parte de la infraestructura gestionada o dependientes de la contaminación a la entrada de la instalación. Debido a esto, la reducción de estas emisiones se encuentra fuera del alcance de la empresa.

Como resultado de este estudio, los planes estratégicos para el control y reducción de emisiones GEI se han focalizado —principalmente, aunque no de manera exclusiva— en la reducción de las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica de las plantas depuradoras. Estas iniciativas clave incluyen planes para la mejora de la eficiencia energética y para la disminución del factor de emisión asociado a la energía consumida.



Emisiones GEI basadas en la localización (tCO_2e)

Indicadores	2024	2023	2022
Alcance 1	348.400	99.237	119.246
Alcance 2	391.738	344.355	330.519
Alcance 3	218.847	552.726	272.386
Total	**958.985**	**996.318**	**722.151**

Los factores de emisión empleados para el cálculo de la Huella de Carbono provienen de bases de datos de organismos nacionales reconocidos, como MITECO, así como guías internacionales, como IPCC, DEFRA, Agencia Internacional de la Energía y ADEME.

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Alcance 1: incluye combustibles fósiles y complejos de gestión de agua.

Alcance 2: incluye electricidad o vapor adquirido de terceros.

Alcance 3: incluye artículos y servicios comprados, actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2 y residuos generados en las operaciones.

En el caso de las emisiones de alcance 1, el aumento de las emisiones se debe al cambio en los factores de emisión empleado en el cálculo de emisiones del proceso de metano en depuradoras y en el caso de las emisiones de alcance 3, se debe a la implementación de medidas contempladas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia.

Emisiones GEI basadas en la localización (tCO_2e)

2024

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total	Otras emisiones*
Arabia Saudí	0	34.931	4.244	**39.175**	0
Argelia	0	175.777	20.146	**195.923**	0
Catar	1.292	8.681	685	**10.658**	0
Chile	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Colombia	2.854	8.828	7.025	**18.707**	0
Egipto	176.700	67.172	37.085	**280.958****	0
Emiratos Árabes Unidos	5.100	5.192	1.147	**11.440**	0
España	127.052	59.332	105.735	**292.118**	23.495
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**	n/d
Francia	1.110	1.232	986	**3.328*****	0
Georgia	15.195	0	6.198	**21.393******	0
Italia	1.363	2.462	3.179	**7.004**	0
México	1.905	8.623	1.534	**12.061**	31
Omán	226	9.551	25.062	**34.838**	n/d
Perú	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Portugal	929	527	1.045	**2.501**	0
República Checa	14.674	9.431	4.778	**28.883**	4.835
Rumanía	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Total	**348.400**	**391.738**	**218.847**	**958.985**	**28.361**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

** En Egipto, el aumento de emisiones se debe a que en 2024 se incluyen, por primera vez, las emisiones generadas en la gran depuradora de Abu Rawash.

*** En Francia el aumento corresponde al crecimiento del negocio.

**** En Georgia, la disminución de emisiones corresponde a que en 2023 se llevaron los lodos de depuración a vertedero en 2024 se comenzaron a valorizar.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

A continuación, se detallan los aspectos considerados en cada uno de los alcances.

	2024	2023	2022
Emisiones alcance 1 (tCO_2e)	**348.400**	**99.237**	**119.246**
Combustibles fósiles	26.560	22.344	25.254
Complejos de gestión de agua	321.840	76.893	93.991
Emisiones alcance 2 (tCO_2e)	**391.738**	**344.355**	**330.519**
Electricidad o vapor adquirido de terceros	391.738	344.355	330.519
Emisiones alcance 3 (tCO_2e)	**218.847**	**552.726**	**272.386**
Artículos y servicios comprados	76.484	67.656	81.294
Actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2	48.777	39.610	43.671
Residuos generados en las operaciones	93.586	445.460	147.421
Total	**958.985**	**996.318**	**722.151**
Otras emisiones (combustibles de origen biogénico) (tCO_2e)	28.361	24.021	33.378

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

El aumento de las emisiones alcance 1 corresponde a la expansión del negocio. Por su parte, la disminución de las emisiones alcance 3 se debe a que en algunos países ciertos residuos comenzaron a valorizarse.

Intensidad de las emisiones

	2024	2023	2022
Ratio emisiones sobre cifra de negocio (tCO_2e / miles de €)	0,57	0,67	0,55
Cifra de negocio (miles de €)	1.674.657	1.487.402	1.323.155

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Contaminantes a la atmósfera (kg/año)

2024

Metano (CH_4) (Metano total difuso en depuradora + Metano inquemado y fugas en el biogás)	11.406.121
Metano (CH_4) (Quema de combustibles para maquinaria fija y móvil)	218.290
Óxido nitroso (N_2O)	50.824
Compuestos orgánicos volátiles distintos del metano (COVDM)	6.709
Óxidos de nitrógeno (NOx/NO_2)	84.840
Otros SOx/SO_2	94
Total	**11.766.878**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Cabe destacar que las emisiones evitadas en España, Republica Checa y Georgia, por producción de calor (quema de biogás), generación eléctrica en turbinas, producción en generación de energía renovable (fotovoltaica), recuperación de energía en intercambiadores de presión, durante 2024 ascienden a 23.046 tCO_2e.

Emisiones evitadas

2024

	tCO_2	tCH_4	tN_2O	GEI (tCO_2e)	%
Abastecimiento	3.819,43	0,00	0,00	**4,06**	0 %
Alcantarillado	0,00	0,00	0,00	**0,00**	0 %
Depuración	17.333,60	0,00	0,00	**17.333,60**	75 %
Varios	5.709,12	0,00	0,00	**5.709,12**	25 %
Total	**23.046,79**	**0,00**	**0,00**	**23.046,79**	**100 %**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Entre los proyectos en marcha para actuar en la huella de carbono en 2024 destacan estos:

Proyecto ACV (Análisis de Ciclo de Vida) y huellas ambientales:

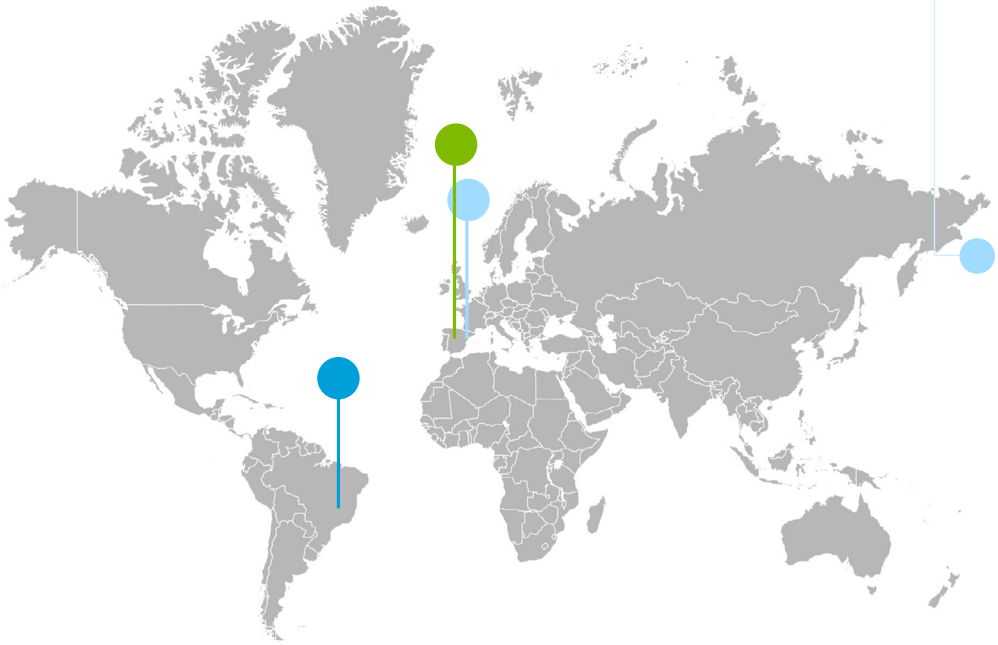
Desarrollo de un proyecto integral de medición/cálculo de impactos ambientales en los contratos de ciclo integral del agua de los municipios españoles de Ronda y Badajoz. Herramientas incluidas: huella de agua/hídrica; ACV/huella ambiental/declaración ambiental de producto (DAP); huella de carbono; cierre del proyecto en el primer semestre de 2025.

- Desarrollo de un proyecto integral de medición y cálculo de impactos ambientales en dos contratos de ciclo integral del agua de FCC Aqualia: Ronda y Badajoz.
- Herramientas incluidas: huella de agua/hídrica; ACV/huella ambiental/DAP; huella de carbono.
- Planes de acción de reducción/compensación: eficiencia hídrica/Rto. Hidráulico; eficiencia energética; objetivos energéticos; energía fotovoltaica, reducción y compensación de huella de carbono.

Aqualia ha compensado un total de

1.800 tCO_2

a través de las siguientes entidades



VERRA

Internacional

90 %

(1.600 t) se ha compensado a través del **proyecto REDD+ ADPML Portel-Pará REDD Proyect** en Brasil

MITECO

Nacional

5 %

(100 t) corresponde al proyecto **Bosque Forcarei** registrado bajo el código 1014-b158

OCCC

Regional

5 %

(100 t) proviene de **créditos de la Bolsa 3 de OCCC,** incluyendo el proyecto del **Banco de Alimentos de Lleida.**

2022-2024: Proyecto Cálculo, Reducción, Compensación y Neutralidad huella de carbono en Lleida (España) con declaración de neutralidad verificada por AENOR (PAS 2060)

- Cálculo y verificación HC 2020-2023.
- Plan de Reducción HC 2023– 025.
- Compra créditos carbono: 1800 toneladas de CO_2.
- Verificación AENOR Norma PAS 2060: Declaración Neutralidad.
- Próximos pasos: inscripción en el Sello COMPENSO (OECC), en el Sello "Compensación Voluntaria" y "Acuerdo Voluntario" de la OCCC (Cataluña).

Mejora de la eficiencia energética

En Aqualia contamos con nuestro **Plan de Mejora de la Eficiencia Energética,** desarrollado bajo la norma ISO 50001 Sistemas de Gestión de la Energía, para reducir nuestro consumo de energía eléctrica. Los contratos incluidos dentro del perímetro[6] de estos sistemas se someten a una revisión-auditoría energética. El objetivo es evaluar los resultados de las medidas para la eficiencia energética adoptadas tras la anterior revisión y proponer otras nuevas. La herramienta especializada en reporte y análisis de datos Aqualia RT-BI es la encargada del seguimiento e implementación de las mejoras propuestas.

Dentro de los proyectos puestos en marcha para la eficiencia energética destacan los proyectos transversales de mejora de la automatización y control de la aireación, de valorización del biogás y de implantación de energía renovables en las instalaciones que componen el ciclo del agua. Además, también es importante el desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en inteligencia artificial, orientadas a la optimización energética de los procesos productivos en las plantas desaladoras.

Consumo energético (GJ)

	2024		2023		2022	
	GJ	%	GJ	%	GJ	%
Combustibles fósiles	**322.663**	**5,32 %**	**342.111**	**6,28 %**	**358.814**	**6,58 %**
Gasolina	11.690	0	43.674	0	37.883	0
Diesel/gasoil	298.657	0	284.400	0	290.495	0
GLP	575	0	783	0	1.173	0
Gas natural	4.660	0	12.526	0	28.264	0
GNL	0	0	0	0	0	0
GNC	7.081	0	728	0	999	0
Energía de origen renovable	**1.224.110**	**20,20 %**	**1.091.309**	**20,03 %**	**1.263.913**	**23,19 %**
Biogás quemado en calderas sin generación eléctrica	184.166	0	189.387	0	220.388	0
Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica	261.422	0	266.669	0	360.444	0
Biometano gasineras	609	0	522	0	532	0
Autoproducida paneles fotovoltaicos	41.193	0	22.914	0	8.743	0
Autoproducida turbinas	736.719	0	611.817	0	673.806	0
Electricidad	**4.513.091**	**74,48 %**	**4.015.378**	**73,69 %**	**3.827.932**	**70,23 %**
Electricidad comprada renovable	1.579.328	0	1.331.800	0	1.279.681	0
Electricidad comprada no renovable	2.933.763	0	2.683.578	0	2.548.251	0
Total	**6.059.863**	**100,00 %**	**5.448.798**	**100,00 %**	**5.450.659**	**100,00 %**
Cifra de negocio (miles de €)	1.674.657	0	1.487.402	0	1.323.155	0
Ratio energía sobre cifra de negocio (GJ / miles de €)	3,62	0	3,66	0	4,12	0

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

La disminución del consumo de combustibles fósiles (gasolina y gas natural) y al aumento del consumo de combustibles fósiles (gas natural comprimido – GNC) y de energía de origen renovable (autoproducida mediante paneles fotovoltaicos y turbinas), se debe a la aplicación de medidas contempladas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia.

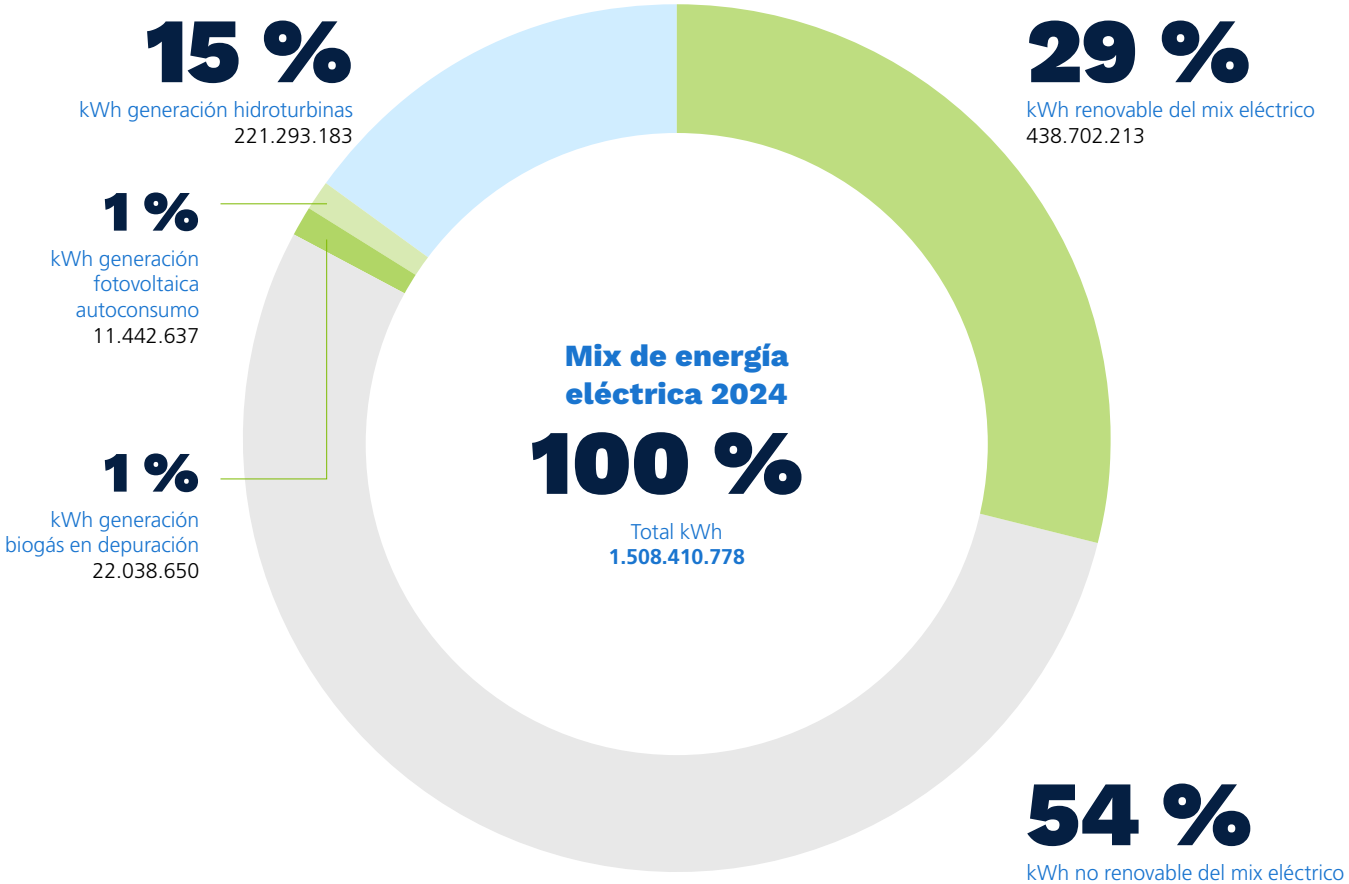
[6] Corresponde a los contratos de España y República Checa.

Proyectos de eficiencia energética

Desde 2020 compramos 76 GWh/año de energía eléctrica verde procedente de plantas fotovoltaicas a través del modelo PPA *(Power Purchase Agreement)*. En 2023 se incorporó un nuevo contrato de 75 GWh/año de energía eléctrica de origen fotovoltaico. Como resultado, en 2024 en España se ha logrado superar el 70 % de energía eléctrica renovable. El mix energético de la empresa para 2024 ha sido el que se muestra en el siguiente gráfico:



Placas solares instaladas en la EDAR de Lleida, España.



Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

En España en 2024 se han implantado 1.867,21 KWp de energía fotovoltaica en 24 instalaciones, de manera que la potencia global en funcionamiento ha ascendido a 9.048,8 Kwp en 60 instalaciones. La previsión para los próximos años es instalar 59 instalaciones, con una potencia de 16.923 kWp.

En plantas con varios sistemas de generación de energía renovable (cogeneración, solar-fotovoltaica, turbinas hidráulicas, etc.) es crucial realizar una buena gestión energética de hibridación. En este sentido, en 2024 en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de la localidad española de Lleida hemos implementado un sistema de control para gestionar la hibridación de tecnologías y permitir que la demanda de energía eléctrica del exterior sea la mínima posible. También hemos puesto en marcha la turbina hidráulica instalada en la planta de Badajoz, que genera más de 600.000 Kw/año y que supone el 38 % del consumo en esta instalación.

Proyecto de control de aireación

Hemos implementado en varias EDAR controles avanzados de aireación para mejorar el proceso y aumentar la eficiencia energética, con la optimización al mismo tiempo del efluente. Para lograrlo, hemos instalado sistemas adaptables a cada planta y necesidad, que gestionan la aireación con sondas de bajo coste (potencial redox y oxígeno) ubicadas en la salida de los reactores.

En la primera fase hemos seleccionado 22 EDAR (localizadas fundamentalmente en las distintas delegaciones de Andalucía y Extremadura, en España). Con este proyecto y los datos medios obtenidos en proyectos similares, prevemos una reducción estimada de más de 3,3 MkWh/año y más de 100.000 kg/año de $FeCl_3$.

Además, continuamos realizando la codigestión de cosustratos locales en las EDAR de las localidades españolas de Guijuelo y Guillarei. Gracias a este proceso, la digestión anaerobia de la planta puede ser autosostenible y reducimos la demanda energética externa de la instalación en más del 40%.

En la EDAR de Lleida hemos construido una planta para valorizar energéticamente los lodos de las depuradoras cercanas. En esta planta los lodos se reciben, mezclan y homogeneizan antes de ser estabilizados en la digestión anaerobia de la EDAR, lo que incrementa la producción de biogás. Además, las grasas generadas durante el proceso se someten a un pretratamiento con hidrólisis mediante sosa y luego se introducen en el digestor. De esta manera se reducen los residuos a gestionar y aumenta la generación de biogás.

Creación de grupos de expertos

El grupo de expertos que trabajan con el software Biowin favorece la modelización y optimización del proceso en Aqualia, y su implantación en otras instalaciones. Así se va generando una red de expertos, que con la formación necesaria estarán preparados para abordar diferentes instalaciones.

Los objetivos del grupo son simular:

- Plantas de especial seguimiento, que pueden ser cabeceras de contrato, que tengan incumplimientos o vertidos.
- Plantas singulares, bien por el tratamiento o por su tamaño.
- Plantas donde interesa implantar un control avanzado de la aeración, para definir la estrategia de control.
- Plantas que se consideren de interés estratégico para la compañía.

Proyecto desaladora Mar de Alborán

En 2024 hemos puesto en marcha el proyecto de la desaladora Mar de Alborán en la región española de Almería para mejorar la eficiencia energética en esta planta a través de nueva tecnología. Hemos sustituido las anteriores turbinas y un sistema de ósmosis de doble paso por equipos de última generación, que incluyen recuperadores de energía más avanzados y membranas de ósmosis inversa de bajo consumo energético y mayor capacidad de producción.

Esta actualización nos ha permitido duplicar la capacidad de producción de agua desalada (de 8.000 m³/día a 13.000 m³/día), y ha reducido la huella de carbono de la planta. Esta agua mitigará las consecuencias de la sequía en la zona y aportará un recurso adicional a los agricultores almerienses.

Además, en esta desaladora hemos incorporado una instalación fotovoltaica de 12 MWh. Una muestra más de nuestro compromiso con las energías renovables y la reducción del consumo energético. Así, la combinación de tecnología y energías limpias aseguran un suministro de agua más económico y respetuoso con el entorno. Otro paso más en nuestra acción contra la emergencia climática.



Planta potabilizadora de agua en Ostrava, República Checa.

Eficiencia energética en República Checa

Las medidas de eficiencia energética en República Checa han logrado que las tres potabilizadoras de Ostrava mantengan su autosuficiencia energética: en 2024 las siete centrales hidroeléctricas produjeron 4,72 GWh de energía eléctrica, esto es, más de la que consumieron.

Uso de energías renovables



Nuestro objetivo para 2030 es utilizar un 50 % de energía renovable generada por instalaciones propias, PPAs o adquisición, dividida por la energía total consumida[7]. Y, gracias a la instalación de plantas para autoconsumo, el aprovechamiento del biogás resultante de la digestión de fangos de depuración para generación eléctrica, y para autoconsumo de las propias plantas, sistemas de cogeneración, generación hidráulica, entre otras acciones, en 2024 el 45 % energía renovable utilizada procede de instalaciones propias, PPAs o adquisición.

Para alcanzar este objetivo, desarrollamos varios proyectos entre los que podemos destacar:

- Junto con otras siete empresas (Naturgy, Norvento, Perseo, Repsol, Redexis, Reganosa y Tecnicas Reunidas) y nueve organismos de investigación, el proyecto de I+D+i en desarrollo **Misiones Zeppelin** ha implantado en la EDAR de la localidad andaluza de Algeciras varios pilotos innovadores de producción de hidrogeno, que pueden suministrar a grandes consumidores de hidrogeno en la zona como Acerinox, Viesco, Air Liquide, Linde, además de las compañías del puerto.

- También en **España** la depuradora de Mérida (Badajoz) alcanzó consumo energético cero en horas punta gracias a la energía de sus 665 placas solares, capaces de cubrir el 100 % del consumo eléctrico diurno. Esto supone que el 40 % del consumo anual (500.000 kilovatios al año) vendrá directamente del sol, con un ahorro de emisiones de 2 millones de toneladas de CO_2.

- En **Francia** hemos instalado 3.500 m² de paneles fotovoltaicos en la depuradora de Dreux, que producirán 730.000 kWh al año, el 24% del consumo de la planta. Los paneles, ubicados en el tejado del almacén de lodos, permitirán amortizar la inversión en poco más de tres años gracias a la energía verde generada.

- El sector de producción de energía a través del biogás generado por el tratamiento de aguas residuales y sus lodos en EDARs municipales e industriales está experimentando un notable crecimiento en **Portugal.**

- En **Georgia** hemos continuado mejorando las infraestructuras gestionadas por nuestra filial GWP. Entre ellas, destaca la modernización del complejo hidroeléctrico de Zhinvali, el segundo complejo hidroeléctrico más grande del país, mediante la instalación de un sistema generador SIEMENS HB3-C de estándar europeo. Una inversión de más de 1,13 millones de euros que garantizará la seguridad y el funcionamiento estable de esta planta estratégica para el abastecimiento de agua de la capital del país.

En la actualidad trabajamos en la actualización de los proyectos de las centrales minihidráulicas en dos localidades con depósitos de agua importantes y en la construcción de centrales eléctricas fotovoltaicas en varios recintos extensos de las plantas depuradoras de aguas residuales en la región, que podrían ponerse en marcha el próximo año.

[7] Contratos MWC y BOT de más de tres años.

Transformación de la flota de vehículos

Continuando con nuestra estrategia de transformación de la flota de vehículos, en 2024 continuamos incorporando vehículos eléctricos en nuestra gestión y en varios de los servicios municipales de agua que gestionamos. De esta forma, en la actualidad el **33 %** de nuestra flota de vehículos corresponde a **vehículos con bajas emisiones de CO_2.**



Vehículos del Servicio Municipal de Aguas en Almería, España.

Vehículos con bajas emisiones CO_2 sobre el total de la flota de vehículos

2024

	Vehículos con bajas emisiones CO_2	**Total vehículos**	%
España	1.093	**2.843**	38%
Francia	33	**147**	22%
Italia	24	**131**	18%
Portugal	11	**55**	20%
República Checa	19	**370**	5%
Total	**1.180**	**3.546**	**33%**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Eficiencia y optimización para la reducción del consumo hídrico

TEMAS MATERIALES	GRI	SASB	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Contaminación, biodiversidad y recursos naturales	3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4	IF-WU-240a.4, IF-WU-250a.2, IF-WU-140b.1, IF-WU-140b.2, IF-WU-000.B, IF-WU-440a.1, IF-WU-440a.3	2, S1, S2, S3, S4, E2, E3	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

2.065.839.327 m³
agua bruta captada para su gestión
(+30 % respecto a 2023)

1.532.941.125 m³
agua depurada
(+94 % respecto a 2023)

Aqualia-LAB
red de 22 laboratorios internacionales que aseguran la calidad del agua

Nunca fue más importante que ahora velar por la continuidad del hilo azul a través de un consumo eficiente y optimizado de los recursos hídricos. Por eso, gran parte de nuestros esfuerzos e inversiones se dedican a desarrollar o mejorar los sistemas de captación, tratamiento y distribución de agua, en colaboración con las administraciones. Con el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** como guía, hemos desarrollado planes para reducir los volúmenes de agua no registrada (AN) y mejorar la eficiencia de las redes de agua.

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Reducción del consumo hídrico

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE1P1.1	**% de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución**	28 %	26,50 %	26,00 %	25,50 %	X
LE1P1.2	**Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día**	12,09	11,95	11,90	11,85	X

Optimización del consumo hídrico

Ante la sequía que azota varias de las regiones donde operamos, estamos apostando por la tecnología más avanzada y la implantación de soluciones de telecontrol para reducir las pérdidas de agua y optimizar el consumo hídrico.

En estas zonas cumplimos estrictamente los planes de sequía para garantizar el abastecimiento a la población en cualquier situación, colaboramos con las administraciones públicas y dedicamos toda nuestra tecnología a la optimización de este recurso tan esencial.

En **Georgia** el número de averías en la red de abastecimiento de agua sigue siendo muy importante. No obstante, se están produciendo mejoras en las pérdidas en varias zonas gracias a la incorporación de detectores acústicos y a la mejora de la capacitación de los empleados que trabajan sobre el terreno.

Además, vamos a invertir más de 46 millones de euros para renovar 70 kilómetros de redes de abastecimiento de agua y alcantarillado en Tiflis, Rustavi y Mtskheta. Este proyecto forma parte de un plan de acción de 10 años desarrollado tras una auditoría exhaustiva de las infraestructuras. Hasta septiembre de 2024, GWP ya ha completado 40 proyectos de rehabilitación y tiene otros nueve en marcha.

Por su parte, en **Colombia** algunos municipios se enfrentan a diversos problemas con el agua, como problemas de turbidez, color y dureza y un suministro limitado de agua debido al fenómeno meteorológico de "El Niño". Para solucionar estos problemas, estamos adoptando medidas como la inversión en nuevas bombas, fuentes de agua alternativas y plantas desalinizadoras. Además, hemos puesto en marcha la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Villa del Rosario, que permitirá mejorar las captaciones, aumentará la capacidad de tratamiento, así como la disponibilidad de recurso en época de lluvias.

Al igual que España, **Portugal** ha enfrentado en los últimos años un periodo de sequía que ha puesto de relieve la necesidad de optimizar el uso del agua. Esta escasez ha llevado a organizaciones, industrias y autoridades portuguesas a considerar tanto la mejora de las redes de distribución como la reutilización del agua tratada en las Estaciones de Depuración de Aguas Residuales. En este contexto, hemos lanzado varios proyectos de innovación enfocados en la sostenibilidad:

El proyecto Life Phoenix, iniciativa pionera en el desarrollo de soluciones para la regeneración de aguas residuales, así como en el tratamiento de microplásticos y contaminantes emergentes.

El proyecto GestEAUr, que busca fomentar la colaboración entre diferentes entidades de los países o regiones que conforman el sudoeste europeo. Dentro de este proyecto, desde Aqualia llevaremos a cabo dos acciones específicas:

- La instalación y monitorización de estaciones piloto para la eliminación de arsénico en el agua captada en el municipio portugués de Elvas.

- La construcción y monitorización de un humedal en una de las EDARs del Cartaxo, que funcionará como una estación piloto de tratamiento de aguas residuales con el objetivo de estudiar la operatividad de sistemas de tratamiento intensivos/extensivos mediante electroestimulación.

En cuanto a España, la desaladora portátil de San Sebastián (La Gomera) ya se encuentra en la fase final de su puesta en marcha para combatir el estrés hídrico en la isla, ya que permitirá generar hasta 3.000 m^3 diarios de agua desalada para uso doméstico, industrial y de regadío. Además, hemos realizado un estudio de plantas contenerizadas de distintos tamaños que contribuirán a mejorar la calidad del agua en plantas potabilizadoras, situadas en el Levante español (Cataluña, Comunidad Valenciana y Murcia).

Otras acciones de 2024: respuesta en una situación de emergencia

El compromiso y la responsabilidad dejan de ser palabras de uso corriente y se llenan de significado en situaciones como la causada por la DANA en España en octubre. Desde Aqualia trasladamos nuestra solidaridad con los afectados de la mejor manera que sabemos: restableciendo los servicios básicos del ciclo integral del agua lo antes posible. En colaboración con los ayuntamientos, desplazamos recursos humanos y materiales para recuperar los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento.

De los servicios que gestionamos, el más afectado fue el de Albal (Valencia), donde nos volcamos en que las personas que trabajan allí y a sus familias contasen con la ayuda de primera necesidad. También se vieron afectados el servicio de Chulilla, los servicios de Jerez de la Frontera, San José del Valle, y El Puerto de Santa María en Cádiz y el servicio de Cártama en Málaga. Todos los servicios pudieron ser restablecidos en muy corto plazo.



Recurso natural (m³)

	2024	2023	2022
Volumen de agua bruta captada para su gestión	2.065.839.327	1.583.722.122	1.590.377.560
Agua potable producida	1.246.224.141	1.283.313.324	1.287.185.226
Agua depurada	1.532.941.125	788.835.970	835.276.327
Agua bruta comprada	200.614.708	222.795.258	220.994.447
Agua tratada comprada	304.268.770	277.407.135	272.142.365
Agua consumida en procesos de potabilización y desalinización	244.458.475	216.991.324	223.408.922
Agua distribuida	1.754.909.486	1.221.530.125	1.215.790.587
Agua entrada EDAR	1.580.710.622	893.107.927	858.437.493

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
El aumento del agua depurada y distribuida es debido al aumento del volumen de negocio en Colombia, México, Francia y especialmente en Egipto, donde en 2024 el servicio en Abu Rawash comenzó a reportar datos, y por la ganancia en la calidad del dato en la compañía.

Agua captada por fuentes de extracción (m³)

	2024	2023	2022
Suministro de agua municipal o de otras entidades	450.525.188	277.407.135	272.142.365
Agua superficial (total)	1.128.718.457	994.765.843	949.951.700
Agua marina (total)	652.464.883	300.628.338	343.064.361
Agua salobre (total)	18.159.016	19.310.359	13.094.152
Agua subterránea (total)	320.855.261	270.901.451	281.229.753
Sin definir	0	1.372.425	1.094.648
Extracción total de agua	**2.570.722.806**	**1.864.385.551**	**1.860.576.979**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
* De los países que reportan datos ambientales, los que tienen estrés hídrico son: Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Emiratos EAU, España, Italia, México y Portugal.
El aumento del agua captada se debe a las incorporaciones en Colombia, Francia, México, Egipto y Emiratos Árabes Unidos.

Calidad del agua

Aqualia-LAB

Nuestra responsabilidad en Aqualia es garantizar el acceso a un agua de calidad, libre de cualquier microorganismo, parásito o sustancia que pueda amenazar la salud humana. Para ello contamos con **una red de 22 laboratorios internacionales** y dos en vías de acreditación distribuidos en cinco países:

En España

ocho laboratorios acreditados en las ciudades de Vigo, Tafalla, Oviedo, Badajoz, Adeje (Tenerife), Jerez de la Frontera, Lleida, y Ávila; estos seis últimos gestionados bajo la marca HIDROTEC, en los que trabajan

64 personas, que analizan

1.034.387 parámetros en

66.175 muestras.

En total, entre los ocho laboratorios están acreditados 1.170 parámetros.

En Colombia

dos laboratorios que se encuentran en vías de acreditación (**24** parámetros entre los dos laboratorios).



En Italia

un laboratorio acreditado, en el que trabajan

3 personas, que analizan

19.300 parámetros en

1.120 muestras.

En el laboratorio están acreditados **17** parámetros.

En Georgia

seis laboratorios acreditados, en los que trabajan

57 personas, que analizan

233.831 parámetros en

17.854 muestras.

En total, entre los seis laboratorios están acreditados **149** parámetros.

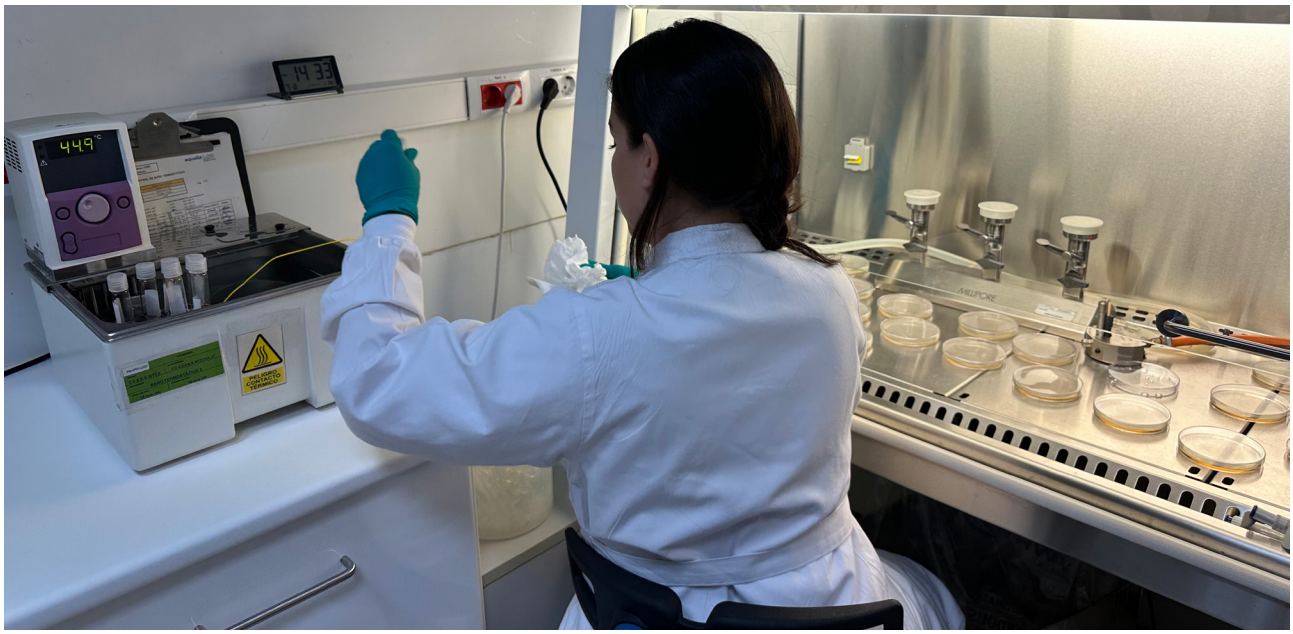
En República Checa

siete laboratorios acreditados, en los que trabajan

97 personas, que analizan

221.000 parámetros.

En total, entre los siete laboratorios están acreditados **28** parámetros.



Laboratorio en Adeje, Canarias, España.

La función primordial de los laboratorios consiste en la realización de los análisis de control de calidad del agua de consumo humano, así como el análisis de agua continental, residual, de piscina y de mar. Para ello, los laboratorios están acreditados según la norma ISO 17025, la mayor garantía y fiabilidad en cuanto a competencia técnica para la realización de estos análisis.

El principal desafío de los laboratorios en 2024 ha sido continuar con la implementación de la nueva reglamentación de aguas de consumo humano de acuerdo con el Real Decreto 3/2023, que establece los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. La implantación de este Real Decreto ha supuesto en 2024 un incremento global de 7.568 muestras con respecto al 2023, un 13% más. Con respecto al número total de parámetros analizados, en 2024 se han analizado 169.384 parámetros, un incremento del 20%.

Determinaciones paramétricas en agua potable

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Determinaciones conformes	1.496.657	96,96 %	1.615.673	99,15 %	1.166.078	99,86 %
Incumplimientos	46.959	3,04 %	13.801	0,85 %	1.660	0,14 %
Determinaciones paramétricas en agua potable	**1.543.616**	**100%**	**1.629.474**	**100 %**	**1.167.738**	**100%**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

El aumento de incumplimientos experimentado en 2024 se debe a que Italia durante este año ha sufrido una situación de sequía extrema, que ha tenido, entre otras consecuencias, un comportamiento anómalo en la calidad del agua.

Más información en Memoria Anual de Actividades Aqualia LAB 2024



Depósitos de Santa Isabel en Almería, España.

Limpieza de depósitos para asegurar la excelencia del agua

La limpieza de depósitos es una tarea clave para garantizar la calidad del agua que suministramos a los ciudadanos y usuarios. En Aqualia nos ocupamos de la gestión de 3.142 depósitos o tanques de agua potable en todo el mundo, que requieren de una limpieza que puede alargarse varias semanas y que debe llevarse a cabo sin que afecte al suministro.

Durante 2024 hemos implantado el sistema de gestión de activos en limpieza de depósitos y hemos colaborado así en la realización de las tareas de inspección marcadas por el procedimiento y el registro del cumplimiento normativo.

3.142

Depósitos o tanques de agua potable en todo el mundo gestionados por Aqualia

Nueva aplicación informática para gestionar la calidad de agua

También en el último año hemos diseñado un nuevo sistema para gestionar todos los aspectos relacionados con la calidad del agua. Una aplicación denominada LAB. que dispone de los siguientes módulos:

- Gestión de infraestructuras (sincronización con SINAC)
- Planificación analítica
- Gestión de incidencias
- Elaboración y gestión de Planes Sanitarios del Agua
- Visualización de parámetros y boletines
- Integración de los puntos de muestreo en nuestro S.I.G.
- Cuadro de mando

Este sistema —único en el mercado— es de vital importancia para el cumplimiento normativo de RD3/23 y cubre todas las necesidades del explotador. Además de ayudar a cumplir los requerimientos legales, está orientado a la explotación y control de proceso de las instalaciones que gestionamos. Actualmente, a través de esta herramienta, estamos elaborando cerca de 750 Planes Sanitarios del Agua.

Control de vertidos

Mas allá de garantizar vertidos de agua controlados, en Aqualia disponemos de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales. Estos planes establecen acciones preventivas y de respuesta. Del mismo modo, las estaciones depuradoras de agua residual poseen autorizaciones de vertido aprobadas por la administración competente en materia hidráulica.

Todas las estaciones depuradoras identificadas cuentan con autorizaciones aplicables en materia de vertido de aguas al medio natural. En el caso de que carezcan de esta legislación, establecemos unos criterios mínimos de vertido. Independientemente del país, utilizamos tecnología europea, que cumple con altos estándares en cuanto a niveles de vertidos, asegurando que en la mayoría de los países se superan los niveles mínimos establecidos por los requerimientos normativos.

En 2024 se produjeron 41 derrames significativos accidentales de aguas residuales, lo que supuso una disminución respecto a 2023.

	2024	2023	2022
Derrames significativos registrados	41	66	9
Masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados	1	3	1

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Vertidos de agua en zonas con estrés hídrico (m³)

	2024		2023		2022	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Agua dulce	1.371.563.921	1.279.291.603	699.394.690	619.322.243	680.014.282	594.029.366
Otras aguas	316.824.363	204.659.217	296.508.749	178.033.260	300.743.788	170.157.537
Total	**1.688.388.284**	**1.483.950.820**	**995.903.439**	**797.355.503**	**980.758.070**	**761.836.928**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.



Eficiencia y control

Una forma de prevenir el impacto de un vertido no autorizado es colocar estaciones de alerta de contaminación. En este sentido, en Aqualia hemos desarrollado un proyecto piloto con una cámara de detección de la contaminación del agua por imagen basada en inteligencia artificial, de forma que se pueda disponer de información de la contaminación en tiempo real. Ello nos permitirá tener sistemas de alerta temprana y por lo tanto tomar decisiones de control de proceso de forma rápida y eficiente.

Liderazgo de Aqualia



Vista general de la EDAR Glina, Rumanía.

Nuestro liderazgo y posición de referente en el sector nos inspira a participar en la conversación pública. Queremos compartir conocimientos y buenas prácticas en foros y grupos de trabajo sectoriales, como el que representa **StepbyWater,** una alianza multisectorial que promueve iniciativas para la optimización y la reducción del consumo del agua.

Más allá de esta alianza, estos son algunos de los ejemplos más significativos de nuestra actividad pública en 2024:

- La gestión digital y eficiente, los centros de control, la inteligencia artificial, y la operación de plantas de forma eficiente en el ciclo integral del agua gestionado por Aqualia han sido prácticas elegidas por el **Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico** (MITERD) y por **AGA-AEAS** como casos de éxito.

- Amplia representación de Aqualia en el **Spain Smart Water Summit 2024,** foro de referencia en el sector del agua en España, en el que intervenimos en cuatro sesiones.

- Participación en **evento de la UNESCO** sobre desalinización sostenible en la región árabe con una presentación de nuestras tecnologías emergentes en desalinización.

- Presentación de buenas prácticas municipales basadas en la tecnología y la reutilización frente la sequía en Cataluña en la jornada organizada por **Catalan Water Partnership,** el clúster del agua en esta comunidad.

- Participación por tercer año consecutivo en el **Foro local sobre la gestión del agua,** cita de referencia para organismos públicos, entidades de gestión del agua y proveedores de tecnología del noroeste francés.

- La ampliación de la EDAR de Glina (Rumanía), nominada a **Mejor Depuradora del Año** en los Global Water Awards, que entrega la plataforma **Global Water Intelligence (GWI).**

- Presencia en tres de los **foros sectoriales más importantes de Estados Unidos** para explicar nuestra experiencia en la gestión sostenible del agua: WEFTEC (Nueva Orleans), AU San Diego y Algae Biomass Summit (Houston).

- **Sello de Calidad Ejemplar de Agua de ERSAR** en los servicios de Aquamaior y Cartágua en Portugal.

- **Premio Sol de Plata** para la obra de arte que la alianza StepbyWater realizó sobre un humedal en la provincia de Toledo (España), primera obra de arte sobre una laguna para concienciar sobre la crisis hídrica.

Protección y recuperación de los ecosistemas

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Contaminación, biodiversidad y recursos naturales	3-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4	2, S1, S2, S3, S4, E4	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Análisis
de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza, hito en 2024

817
instalaciones analizadas

8
nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema

Como parte de la línea **Emergencia climática y cuidado del planeta** del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, trabajamos para proteger y recuperar el capital natural en aquellos territorios donde operamos. En nuestra gestión del ciclo integral del agua, integrada en el medio natural, redoblamos esfuerzos para evitar la contaminación de los suelos o masas de agua, y minimizar el impacto en los ecosistemas.

En Aqualia gestionamos centros de operaciones —en propiedad o arrendados— junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. En ellos actuamos en dos direcciones:

- De acuerdo con la ISO14001, cuidamos los espacios protegidos con iniciativas como cubiertas y muros verdes, reducciones de emisiones de luz, podas y siegas para controlar la vegetación, restauración de charcas, humedales y riberas.

- Buscamos ser proactivos en la atención especial de los espacios protegidos con foco en la preservación de los ecosistemas y en la supervivencia de las especies.

Nuestro compromiso se materializa también en el apoyo de iniciativas, gubernamentales o de instituciones de referencia, que lideran el cuidado y la conversación de la biodiversidad. Así, estamos adheridos a la iniciativa española **Empresa y Biodiversidad (IEEB)** y al **Pacto por la Biodiversidad,** ambas iniciativas promovidas por **Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.**

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE1P4.1	**Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema**	8	5	5	5	√

Análisis de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza

Un gran paso adelante en nuestra ambición de preservar el capital natural ha sido el análisis de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza que realizamos en 2024. Con esta iniciativa hemos analizado todas las instalaciones incluidas en nuestras operaciones propias con el fin de identificar los riesgos en relación con la naturaleza. Hemos desarrollado la **metodología LEAP,** propuesta por Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD) y la Directiva de Información Corporativa sobre Sostenibilidad (CSRD) para definir los impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza de nuestras actividades.

En concreto, perseguía estos objetivos:

- Analizar la sensibilidad de los ecosistemas donde opera Aqualia.
- Identificar las instalaciones localizadas en ecosistemas vulnerables.
- Identificar y valorar impactos y dependencias relacionados con la naturaleza.
- Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.

Así, hemos analizado **817 instalaciones en 15 países**[8] de Europa, Oriente Medio y América Latina, correspondientes a cuatro tecnologías:

- Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)
- Estaciones de Depuración de Aguas Residuales (EDAR)
- Instalación Depuradora de Agua de Mar (IDAM)
- Instalación Depuradora de Agua Salobre (IDAS)

Estas instalaciones están ubicadas principalmente en biomas terrestres (zonas de matorral y bosque arbustivo, bosque boreal templado y sabanas y pastizales) y de agua dulce (aguas continentales artificiales, ríos y arroyos y humedales). Albergan ubicaciones sensibles en función de su importancia para la biodiversidad, la integridad de los ecosistemas, el estrés hídrico y la presencia de áreas de alta provisión de servicios ecosistémicos.

De las 817 instalaciones analizadas, identificamos **15 EDAR ubicadas en España como instalaciones prioritarias** en las que definir planes de acción relacionados con la protección de la naturaleza.

En el análisis hemo seguido la metodología LEAP de TNFD, que nos ha guiado en cinco fases consecutivas de análisis:

Alcance
Que recoge el alcance de la actividad de Aqualia al que llegará la aplicación de la metodología LEAP.

Localización de instalaciones sensibles de Aqualia
Donde se identifican las actividades y localizaciones sensibles de Aqualia en relación con su interacción con la naturaleza.

Identificación y evaluación de impactos y dependencias
Donde se identifican, evalúan y priorizan los principales impactos y dependencias de la actividad principal de Aqualia sobre la naturaleza.

Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades
Donde se identifican, evalúan y priorizan los principales riesgos y oportunidades de la actividad principal de Aqualia sobre la naturaleza.

Identificación de instalaciones prioritarias
Donde se identifican aquellas instalaciones que, siendo sensibles, tienen riesgos prioritarios asociados.

[8] España, Portugal, Francia, Italia, República Checa, Georgia, Argelia, Egipto, Emiratos Árabes, Omán, Colombia, Arabia Saudí, Catar, Chile y México.

Proyectos destacados en biodiversidad

Más allá del análisis realizado, una gran parte de nuestra acción se centra en promover medidas para mitigar el impacto directo de nuestra actividad en los ecosistemas y en otras actuaciones en la naturaleza. Entre todas las de 2024, a continuación, ofrecemos algunos ejemplos significativos.

Aplicación de fangos de depuradora como enmiendas orgánicas para la restauración de suelos forestales degradados en Riofrío (Ávila, España)

Este estudio forma parte de una colaboración público-privada entre el **Grupo de Compostaje de la Universidad de Burgos,** encargado de la aplicación de las enmiendas y monitorización de la calidad del suelo, y Aqualia, suministradora de los fangos de depuradora empleados como enmiendas orgánicas. El objetivo principal del proyecto es monitorizar la mejora en las propiedades fisicoquímicas, la concentración de nutrientes disponibles, la actividad enzimática en el suelo y la diversidad de la cubierta vegetal tras la aplicación de estas enmiendas en un periodo de dos años.

El proyecto incorpora fangos de depuradora (carbón vegetal obtenido tras tratamiento térmico de dichos fangos, y estruvita recuperada de aguas residuales urbanas) a los suelos degradados de Riofrío (Ávila), tras el incendio forestal de 2021.

B-FERST: Bio-based FERtilising products as the best practice for agricultural management SusTainability.

Este proyecto de I+D+i convierte nutrientes de las EDAR en fertilizantes innovadores para uso agrícola. De esta manera se generan nuevas cadenas de valor circulares con bioproductos, que, además, mejoran la sostenibilidad de las tierras cultivables.

Uno de los hitos del proyecto ha sido el desarrollo y la validación a escala demostrativa del proceso de recuperación de fósforo en forma de estruvita a partir del proceso de digestiones anaerobia en EDAR. Una tecnología desarrollada en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela (Patente Europea EP3112320A1 *Method and system for the crystallisation of struvite for recovering phosphates in wastewater)* que ya se ha implantado en la EDAR Guadalete (Jerez de la Frontera).

Además de cumplir con los requerimientos de recuperación de nutrientes previstos en la nueva Directiva Europea (3019/2024), el producto recuperado (registrado bajo la marca Aquavite®) es rico en fósforo y nitrógeno, lo que ha permitido obtener resultados satisfactorios durante su validación en diferentes aplicaciones y una exitosa aceptación de los usuarios.

Aprovechamiento de biomasa resultante del proceso de depuración mediante la tecnología de Aqualia ANPHORA®, en la EDAR Linares (primera fotoecofactoría anaerobia 100% solar) para aumento de la fertilización de suelos agrícolas.

El objetivo principal de este estudio es la evaluación de la biomasa PPB (bacterias púrpuras fototróficas) como materia prima para la producción de fertilizantes de liberación lenta tanto para suelos ácidos como alcalinos, y su efecto sobre la actividad microbiana,

Más información de los proyectos destacados en biodiversidad

propiedades físicoquímicas, fertilidad y biodiversidad de estos suelos. Para ello se llevaron a cabo seis ensayos agronómicos en tres países distintos: **Italia** (Isola Sant'Antonio, Silvano Pietra y Ferrera Erbognone), **Francia** (Grenade y Romans sur Isère) y **España** (Cuevas, León). Esta aplicación agrícola es relevante, ya que este tipo de biomasa se caracteriza por su alto contenido en los principales nutrientes de las plantas (nitrógeno y fósforo).

El estudio se enmarcó en el proyecto de innovación DEEP PURPLE, coordinado por Aqualia y cofinanciado por el Bio-based Industries Consortium (BBI-JU). Aqualia actuó como proveedor de biomasa y Agro Innovation, empresa multinacional francesa de fertilizantes, llevó a cabo la formulación de los pellets y los ensayos agronómicos.

MARadentro, Recarga gestionada de acuíferos con agua regenerada en Medina del Campo.

El objetivo de este proyecto ha sido reutilizar agua regenerada para mejorar tanto la cantidad como la calidad del agua subterránea. El proceso tiene a la EDAR de Medina de Campo como centro ambiental y se lleva a cabo de manera respetuosa con el medio ambiente y en armonía con las lagunas ricas en biodiversidad.

Abajo vista aérea de la planta depuradora de Linares, España.
A la derecha, pellets de biomasa. Proyecto ANPHORA.





Impulso a la economía circular

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Contaminación, biodiversidad y recursos naturales	3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5	2, S1, S2, S3, S4, E5	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

88.844.350 m³
agua reciclada o reutilizada

Proyecto Life Ulises
transformar las EDAR en biofactorías de residuo cero

98,10 %
lodos valorizados

El impulso a la economía circular constituye uno de los proyectos que forman la LE1 de nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026:** Emergencia climática y cuidado del planeta. Y es que no podemos ni siquiera aspirar a lograr un entorno limpio y regenerado si no somos conscientes del carácter limitado de nuestros recursos, empezando por aquel que gestionamos y cuya disponibilidad está cada vez más amenazada. En Aqualia sabemos bien —y así lo aplicamos en nuestro desempeño— que presente y futuro pasan por abrazar un paradigma en el que **el residuo no es el final, sino el principio de otro ciclo productivo,** tan positivo para la economía como para el medio ambiente.

En este sentido, dentro de nuestro plan estratégico contamos con proyectos relacionados a la valorización de lodos y al incremento del uso de agua reciclada:

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
Impulso a la economía circular

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE1P3.1	**% Lodos valorizados sobre los lodos totales producidos**	98 %	90%	91%	92%	√
LE1P3.2	**% Incremento de uso de agua reutilizada**	23 %	2%	2%	2%	√

Estamos promoviendo líneas de investigación para convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías capaces de recuperar, transformar y valorizar los residuos en recursos aprovechables, destinándolos a usos agrícolas o a su valorización energética.

Valorización de lodos

La **valorización de los lodos de EDAR** representa una alternativa clave para mejorar suelos degradados mediante el aporte de nitrógeno y fósforo esenciales para la agricultura. En Aqualia, el principal destino de los lodos que gestionamos es la agricultura, y solo si no se dispone de tratamientos adecuados, los lodos son enviados a vertederos. En línea con el principio de jerarquía de residuos, desarrollamos tecnologías que reducen la generación de residuos y los valorizan para aplicaciones ambientales o industriales. En las EDAR también se generan recursos como energía, fertilizantes, carbón vegetal y carbón activo, útiles para la recuperación de suelos, tratamiento de aguas y gases, además de agua reutilizable para la industria y la agricultura.

Los proyectos de innovación impulsan la transformación de las EDAR en biofactorías, como el proyecto **H2020 BBI B-Ferst,** centrado en el potencial de materias primas recuperadas, y el proyecto **Life Intext,** enfocado en la recuperación de recursos en pequeñas poblaciones, actualmente en la depuradora de Talavera de la Reina.

En 2024 la EDAR de Mérida inauguró una de las mayores biofactorías de microalgas de Europa, con 20.000 m² de cultivo dedicados al proyecto de innovación **H2020 SABANA**. Este proyecto utiliza aguas residuales para generar bioproductos con una inversión de 11 millones de euros de fondos europeos y 1,5 millones de Aqualia.

También participamos en otras iniciativas de economía circular como el proyecto **HE Cheers,** que revaloriza subproductos de la industria cervecera, y el **H2020 Ultimate** en Tarragona, que implementa nuevos sistemas de tratamiento de efluentes industriales para maximizar la calidad del agua y reducir impactos ambientales.

Residuos generados por disposición (t)

	2024			2023			2022		
	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Peligrosos	15.706,55	2.082,40	**17.788,94**	5.336,02	1.231,89	**6.567,91**	15.087,89	115,47	**15.203,45**
No peligrosos	290.225,50	475.024,54	**765.250,03**	26.018,74	678.191,64	**704.210,38**	23.099,09	653.448,46	**676.547,55**
Total	**305.932,05**	**477.106,94**	**783.038,97**	**31.354,76**	**679.423,53**	**710.778,29**	**38.186,98**	**653.563,93**	**691.751,00**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
El aumento de los residuos generados es debido a la mayor generación de lodos en las instalaciones de Egipto (EDAR) y de Omán (ETAP y EDAR), por la mejora en la calidad del dato en las instalaciones de España y al crecimiento del negocio en Colombia y Georgia.

Residuos peligrosos generados por disposición (t)

	2024			2023			2022		
	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Grasas EDAR	134,99	15,57	**150,55**	101,20	11,30	**112,50**	136,70	27,50	**164,20**
Residuos con contenido en amianto (fibrocemento)*	169,37	7,90	**177,27**	78,32	0,00	**78,32**	104,20	0,00	**104,20**
Aceites usados	9,39	1.911,20	**1.920,59**	6,90	12,48	**19,39**	13,90	17,80	**31,70**
Envases vacíos contaminados	13,40	9,76	**23,16**	235,16	10,92	**246,08**	11,20	9,70	**20,90**
Otros**	142,19	137,96	**280,15**	399,92	61,83	**461,75**	130,80	60,60	**191,40**
Lodos EDAR	15.237,21	0,00	**15.237,21**	4.511,83	1.134,50	**5.646,33**	14.691,20	0,00	**14.691,20**
Total	**15.706,55**	**2.082,40**	**17.788,94**	**5.336,02**	**1.231,89**	**6.567,91**	**15.087,89**	**115,47**	**15.203,45**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
*La cantidad de residuos con amianto gestionados depende de la cantidad de redes renovadas y de si estas son de fibrocemento o no. Unos años aumenta mucho y otros disminuye considerablemente.
** Al englobar aquí varios tipos de residuos peligrosos, el aumento o disminución puede depender de muchas causas.

Residuos no peligrosos generados por disposición (t)

	2024			2023			2022		
	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total	Eliminación	Valorización	Total
Lodos EDAR	6.424,00	331.035,00	**337.459,00**	4.890,02	547.220,09	**552.110,11**	5.538,28	266.217,56	**271.755,84**
Escombros	5.815,06	46.075,14	**51.890,19**	4.185,91	58.395,7	**62.581,64**	6.731,80	324.211,70	**330.943,5**
Residuos EDAR (Desbaste +Arenas)	13.635,90	7.996,40	**21.632,30**	8.680,56	6.056,20	**14.736,75**	8.330,80	5.401,80	**13.732,5**
Tierras	5.909,27	72.323,00	**78.232,27**	6,42	53.457,61	**53.464,03**	0,00	52.452,50	**52.452,5**
Lodos ETAP	14.503,59	5.700,15	**20.203,74**	3.411,14	5.124,68	**8.535.82**	705,90	1.979,20	**2.685,1**
Otros	243.937,68	11.894,85	**255.832,53**	4.844,69	7.937,34	**12.782,03**	1.792,40	3.185,80	**4.978,1**
Total	**290.225,50**	**475.024,54**	**765.250,03**	**26.018,74**	**678.191,64**	**704.210,38**	**23.099,09**	**653.448,46**	**676.547,55**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Incremento del uso del agua reciclada

En Aqualia creamos procesos de circularidad y tecnologías para aprovechar y conservar el agua: como el aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas o la transformación de efluentes en agua apta para el riego.

Participamos, junto con otros socios, en el proyecto Ultimate, que desarrolla nuevas soluciones para la depuración, reutilización y aprovechamiento de recursos de la industria de alimentación y bebidas. También en la localidad española de Tarragona, con AITASA estamos desarrollando proyectos de reutilización del agua en la industria petroquímica a través de la investigación en un nuevo sistema de tratamiento de efluentes industriales; o siguiendo en España, en la cervecera Mahou San Miguel hemos instalado un nuevo proceso para depurar y reutilizar agua, con el que, además, se obtienen biometano e hidrogeno.

El aprovechamiento es, si cabe, más esencial en un contexto de crisis hídrica. El proyecto **Hub REUSA,** en la ciudad española de Almería, que se dedica a desarrollar procesos innovadores de regeneración de aguas residuales para usos agrícolas. Con esta plataforma también nos adelantamos a las nuevas exigencias del RD 1085/2024 y del Reglamento Europeo 741/2020, demostrando opciones de tratamiento multibarrera para la eliminación de contaminantes.

Otro proyecto de regeneración importante es el de las aguas residuales de la EDAR de El Ejido, también en Andalucía, cuya reforma ha conseguido aumentar la capacidad de tratamiento de la instalación en un espacio muy reducido. Además, se ha logrado obtener agua para reúso validada para riego agrícola con dos líneas de tratamiento diferentes.

Agua reciclada o reutilizada (m^3)

	2024	2023	2022
Agua reciclada o reutilizada	88.844.350	72.290.583	80.862.569

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
Los tres países que reciclan son España, Egipto y Emiratos Árabes Unidos y los tres corresponden a zonas con estrés hídrico.
Las zonas con estrés hídrico se han definido conforme a lo estipulado en el siguiente enlace: https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings y se han asociado a nivel país.

Premios y reconocimientos en materia de economía circular



Lucas Díaz, director España de Aqualia y Antonio Rodríguez Osuna, alcalde de Mérida han recogido el reconocimiento otorgado por iAgua.

La biofactoría de algas inaugurada en la EDAR de Mérida (Extremadura, España), una de las más grandes de Europa, ha recibido el galardón **Proyecto de Tratamiento del año en los Premios iAgua 2024.**

Premio al **Mejor proyecto de colaboración público-privada en los I Premios de la Plataforma Tecnológica Española del Agua (PTEA)** por un proyecto de innovación de Aqualia y la Universidad sobre la valorización de biogás.

Innovación para el cuidado del planeta

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Procesos, procedimientos y digitalización, Infraestructura, obras y mantenimiento Gestión de los objetivos climáticos, economía y finanzas Contaminación, biodiversidad y recursos naturales	3-3	E1, E2, E3, E4, E5, S3, S4, E1, E2, E3, E4, E5	LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

6.260.473 €
inversión en I+D

3
nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para el cuidado del planeta

6
nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía

23
proyectos desarrollados por el Departamento de Innovación y Tecnología (DIT)

En un presente en constante transformación la innovación ya no es opcional, sino obligatoria. No en vano el Informe Draghi —llamado a ser la brújula de la nueva agenda europea— señala la innovación como una de las tres transformaciones necesarias para una Unión Europea más fuerte. Una innovación que le da la mano a la descarbonización y a la economía circular para hacer real una **transición limpia, justa y competitiva.**

En Aqualia hace tiempo que asumimos e interiorizamos en toda la organización la importancia de la innovación para abordar los principales retos de nuestro tiempo. Nuestro Departamento de Innovación y Tecnología (DIT) trabaja —en colaboración con otras personas tanto de dentro como de fuera de la compañía— en la identificación de oportunidades, desarrollo de soluciones innovadoras, e implementación y transferencia de conocimiento. El traslado de conocimiento de la I+D+i de Aqualia a la producción también es parte esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Siguiendo las políticas europeas como hoja de ruta, desarrollamos soluciones en materia de depuración sostenible, reutilización, potabilización y desalación sostenible, circularidad, ecoeficiencia, y herramientas de gestión inteligente para la eficiencia del recurso hídrico durante todo el ciclo.

Innovación ante nuevos requerimientos

El sector del agua se enfrenta a un endurecimiento constante de los requisitos legales[9], ante el cual la innovación juega un papel fundamental para garantizar la sostenibilidad de las instalaciones y servicios del ciclo integral del agua. El Departamento de Innovación y Tecnología trabaja junto con los equipos de producción e ingeniería en adaptar las plantas y en implementar soluciones alternativas para la captación de agua, así como para la ecoeficiencia y gestión inteligente del recurso hídrico en todo el ciclo.

Dentro de este enfoque desarrollamos planes de acción para la transferencia de soluciones tecnológicas obtenidas en proyectos de I+D+i a la producción.

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE1P5.1	**Número de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático**	3*	2	2	2	√
LE1P5.2	**Número de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía**	6**	5	5	5	√

*Los nuevos proyectos de I+D iniciados durante 2024 que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático corresponden a los proyectos LIFE Salteau en Denia y Tenerife, IDIWater en Canarias y HE United Circles en Salamanca.

**Las nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en las instalaciones gestionadas por la compañía corresponden a AnMBR + ELAN, Anphora®, Elsar®, Control avanzado de espesador (I4U), Recuperación de AquaVite®, Reutilización terciario con membranas UF + OI.

Nuestra estrategia de I+D+i se orienta a la búsqueda de soluciones innovadoras que minimicen el impacto ambiental y maximicen la calidad de servicio a las personas. Esta visión se articula en dos ejes que se despliegan en todo el ciclo integral del agua: ecoeficiencia y sostenibilidad.

ECOEFICIENCIA

siguiendo los principios de la economía circular con una gestión eficiente de los recursos naturales y la recuperación de materias primas.

Objetivos

- Desarrollar tecnologías avanzadas que optimicen el uso de recursos renovables.
- Evitar la generación de residuos en los procesos y prestaciones de la empresa.
- Buscar soluciones que permitan crecer en todos los mercados del agua de acuerdo con los requisitos de ecoeficiencia.

SOSTENIBILIDAD

reduciendo al máximo el consumo de energía, evitando la contaminación en un entorno social equitativo y protegiendo el clima y la naturaleza.

Objetivos

- Desarrollo de tecnologías punteras que fomenten la sostenibilidad de la compañía, protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad.
- Mejora de la eficiencia energética en las soluciones y servicios de la compañía.
- Valorización de subproductos del ciclo integral del agua.



[9] Directiva Europea de depuración (5 noviembre 2024), nuevo Reglamento Europeo de regeneración y reutilización 741/2020 y su transposición con el recientemente aprobado Real Decreto 1085/2024 (22 de octubre), y la nueva Directiva (EU) 2020/2184 de agua potable que entró en vigor el 12 de enero 2023.

ESTEFANÍA BAUTISTA
JEFA DE PROYECTO, DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA, ESPAÑA

El conocimiento, la creatividad y la colaboración mueven la I+D+i de Aqualia



Innovación y Tecnología

Desde tu ámbito y experiencia, ¿cómo ayudan los proyectos del Departamento de Innovación y Tecnología a la capacidad tecnológica de Aqualia y a la calidad de su servicio? ¿Y a su contribución al desarrollo sostenible?

El departamento de Innovación y Tecnología es esencial para ayudar a la capacitación tecnológica y al desarrollo de mejoras en cualquier organización. A partir de esta premisa, en Aqualia nuestro papel es apoyar la labor de unos equipos centrados en cumplir los objetivos de servicio y que, precisamente por eso, valoran una visión externa adicional. Nuestra función exige tiempo y creatividad, identificamos necesidades y oportunidades desde dentro y observamos desde fuera con una perspectiva objetiva para aportar ideas que ayuden a la calidad de los servicios y competitividad de la compañía.

En muchos casos trabajamos con proyectos europeos, que están alineados con los ODS, en los que presentamos propuestas orientadas, por un lado, a la sostenibilidad, y por otro, a la capacitación para garantizar la calidad del agua. Gracias a este trabajo previo de conocimiento, podemos proponer soluciones innovadoras a los problemas que plantean los equipos.

Todo ello, siendo conscientes de que la exigencia sostenible es un gran reto. Tenemos que investigar mucho para ayudar a nuestros compañeros en el desarrollo de las actividades de Aqualia. Actualmente contamos con soluciones implantadas en nuestros servicios, otras están listas para su transferencia al mercado y estamos desarrollando estudios que aporten el conocimiento necesario para seguir mejorando en el futuro.

Nuevo centro de I+D+i

El centro de I+D+i WAVE, que se inaugura en 2025 en Adeje (Tenerife), es uno de los proyectos destacados en los que habéis colaborado con otros departamentos de Aqualia. ¿Qué líneas de desarrollo estáis trabajando?

Estamos muy orgullosos de este centro, el primero de innovación en Canarias, que supone un referente mundial por su tipología y líneas de investigación, asociadas fundamentalmente hacia la desalación sostenible, obteniendo agua, energía y recursos de alto valor. Está diseñado desde un punto de vista práctico y con el objetivo de que sea multipropósito, preparado para la implantación de distintas plantas piloto. Esto es muy relevante ya que en el futuro las universidades, centros de investigación y empresas que quieran investigar o validar soluciones innovadoras en un ambiente relevante podrán aprovechar WAVE a través de convenios o acuerdos colaborativos.

El centro trabaja ya en varios proyectos: algunos en el marco europeo de H2020 (Rewaise y Sea4value), actividades como recuperación de sales de interés en el mercado, remineralización con calcita micronizada, nanofiltración, etc. Recientemente hemos arrancado el proyecto MAC IDIWATER, de la mano del Instituto Tecnológico de Canarias, en el que estamos trabajando en sistemas de desalación con menor consumo energético, sensórica avanzada y acondicionamiento de salmuera. Hay que tener en cuenta que Canarias cuenta con la mayor densidad de plantas desaladoras de España y con unas condiciones climatológicas para sacar el máximo partido de estas soluciones de manera sostenible a partir de energías renovables.



"En un momento de crisis hídrica, la valorización de salmueras permite convertir un rechazo en un recurso de gran valor en la remineralización del agua"

Otra línea de trabajo con gran potencial es la de valorización de salmueras, un área alineada con la economía circular y el residuo cero. Las balsas de evaporación concentran aún más las sales hasta obtener sal *gourmet* de alta pureza registrada como "Alma de Mar". También estamos trabajando en la obtención de carbonato cálcico, un compuesto que se emplea en remineralización y que actualmente se trae de la Península. Debido a la crisis hídrica que vive Canarias, está aumentando la desalinización y con ella, el rechazo de salmuera, un recurso de gran valor que podemos seguir usando gracias a soluciones innovadoras como esta.

Colaboración interna y externa

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia de I+D+i de Aqualia es el enfoque colaborativo, tanto interno como externo con otros grupos de interés. ¿Qué ventajas conlleva esta visión? ¿Cómo impacta en los proyectos que desarrolláis?

El enfoque colaborativo tanto dentro de Aqualia como con otros socios es imprescindible, ya que nos permite aumentar nuestra información y conocimiento. Podemos citar varios casos reales en los que ha tenido un claro impacto. Por ejemplo, en Tenerife hemos colaborado con la administración para dar una solución para el tratamiento de agua de galería (subterránea) con alta concentración de aluminio gracias una solución innovadora basada en membranas novedosas.

En el municipio tinerfeño de La Caleta, por su parte, llevamos a cabo otra acción colaborativa para aportar la solución que garantice la dureza del agua, un parámetro muy vigilado en el servicio. Otro buen ejemplo es el del agua regenerada de La Orotova, un proyecto en el que la colaboración ha sido un nuevo éxito que permitirá abastecer agua regenerada para riego agrícola utilizando un tren de membranas novedosas que garantiza una alta calidad del agua producto y minimizan el consumo energético. Será una referencia importante para Aqualia. Estas y otras tantas acciones ilustran el enfoque de la I+D+i en Aqualia: pensamos una idea, analizamos los resultados y buscamos entre todos la manera de aplicar este conocimiento a la mejora del servicio que ofrecemos.

Desarrollo profesional

Desde una perspectiva más personal, como persona que ha podido desarrollarse profesionalmente en un departamento en el que la creatividad tiene una clara aplicación práctica, ¿qué aspectos destacas de tu función en Aqualia?

Creo que el punto de partida es la voluntad de ayudar, y cuando todos estamos ahí y esto es percibido por la organización, es mucho más fácil implicar a los compañeros de distintos equipos y que se colabore en los proyectos.

Entre todos hemos construido un ambiente colaborativo y abierto en el que fluyen la comunicación y el conocimiento. Desde esa perspectiva personal, destaco sin duda eso: la curiosidad de todos los equipos, la cultura de *feedback* entre I+D+i y producción, y sobre todo, las ganas de contribuir a mejorar el servicio que prestamos en Aqualia.

Estrategia de I+D+I: innovación y cooperación ante los retos

Nuestra estrategia de I+D+i se centra en la identificación de oportunidades y el desarrollo e implementación de **soluciones** para dar respuesta a los retos ambientales, sociales, tecnológicos y legislativos de la gestión integral del agua. La **colaboración interna y externa** es clave para la transferencia de conocimiento que impulsa la innovación en Aqualia y su contribución al desarrollo sostenible.

Trabajamos en seis **áreas de acción** con múltiples proyectos

Depuración sostenible

Estas soluciones basadas en la naturaleza (tecnologías aerobias) ofrecen opciones de bajo coste con buen rendimiento en línea con la normativa europea sobre tratamiento de aguas residuales urbanas.

Economía circular, eco y biofactorías

Soluciones para el aprovechamiento de los residuos y transformación de las EDAR en eco y biofactorías, que minimizan el consumo energético y de reactivos, evitan la producción de residuos y generan nuevos productos.

Reutilización, potabilización y desalación

Ante el problema del estrés hídrico, soluciones de potabilización y reutilización de aguas residuales adaptadas al tamaño de la población y la calidad del agua exigida por la regulación.

ACTUACIONES DESTACADAS EN 2024



HUB INTEXT
Proyecto para el tratamiento de las aguas residuales en pequeños núcleos de población.



CENTRO DE INNOVACIÓN EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LA EDAR DE SALAMANCA
Coordina actividades de alcance nacional e internacional para desarrollar soluciones innovadoras.



HUB REUSA
Plataforma para la regeneración y reutilización avanzadas de aguas residuales urbanas.

23
Proyectos en curso gestionados por Innovación y Tecnología

29
Centros de investigación colaboradores

24
Patentes vigentes

48
Universidades con las que colaboramos

Aguas industriales

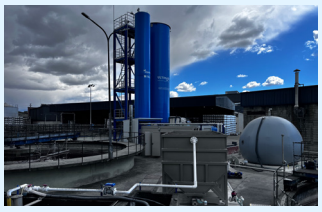
La actividad industrial debe ser cada vez más sostenible: aportamos soluciones para que los clientes industriales adecuen el uso de agua en sus procesos y optimicen el tratamiento de sus efluentes.

Eficiencia energética

Aprovechamiento del agua residual como fuente de energía y búsqueda de otras fuentes renovables, como la transformación de materia orgánica en bioenergía (biometano, hidrógeno) en las EDAR.

Desarrollos digitales

Tecnología avanzada para mejorar la gestión del ciclo del agua: internet de las cosas, interconexión de múltiples sensores, análisis de datos, IA. Esta combinación de elementos permite una detección temprana de problemas, una respuesta rápida y la optimización de procesos.



TECNOLOGÍA ELSAR® EN FÁBRICA CERVECERA
Reactor bioelectroestimulado que optimiza el proceso de depuración y permite obtener energía y recursos de las aguas residuales industriales.



INNOVACIÓN EN ENERGÍA FOTOVOLTAICA Y EÓLICA
Instalación de soluciones innovadoras para la obtención de energía fotovoltaica y eólica en la EDAR de Linares.



LIFE RESEAU
Desarrollo de tecnología granular propia para tratar volúmenes de agua en un menor espacio. Puesto en práctica en la EDAR de Moaña.

Líneas de trabajo

Depuración sostenible

La revisión de la Directiva sobre tratamiento de aguas residuales urbanas (UWWTD) extiende la obligación de tratamiento de aguas residuales a las poblaciones de más de 1.000 habitantes y exige una gestión integral de las aguas pluviales. También reduce los límites de vertido, aumenta la recuperación de nutrientes y busca un balance energético neutro en 2040. Al mismo tiempo, requiere más calidad en los fangos para su posterior reutilización, abordando la eliminación de microcontaminantes y microplásticos.

Las soluciones clásicas no responden a estas expectativas, y en pequeñas plantas las tecnologías convencionales como aireaciones prolongadas necesitan una inversión y un mantenimiento costoso. Las soluciones basadas en la naturaleza (lagunajes y filtros de turba, fundamentalmente) presentan, en cambio, opciones de bajo coste con muy buen rendimiento. También en plantas más grandes, las soluciones se basan en tecnologías aerobias, que consumen energía y producen fangos sin valor, cuando hay alternativas que reducen el tamaño, mejoran la eficiencia y evitan el consumo de energía y la producción de residuos con el concepto de responsabilidad ampliada del productor (EPR por las siglas en inglés de *extended producer responsibility).*

En esta línea, trabajamos en la adaptación de las tecnologías de depuración al tamaño de las plantas para minimizar el consumo de energía y la producción de residuos. De esta forma mejoramos los tratamientos aerobios y anaerobios, y reducimos la producción de lodos con la recuperación de nutrientes para obtener recursos de valor como fertilizantes.

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



HUB INTEXT

En el Hub Intext se aborda directamente y de forma innovadora el problema de la depuración en pequeños núcleos de población, que en ocasiones carecen de las instalaciones adecuadas. La plataforma INTEXT ayudará en la toma de decisiones sobre sistemas de tratamiento de agua residual tanto para pequeñas poblaciones sin tratamiento previo, como para aquellas que requieren una mejora de los sistemas existentes.

Recursos alternativos: reutilización, potabilización y desalación

En el actual escenario de estrés hídrico es clave el aprovechamiento de fuentes de agua no convencionales. El Reglamento (EU) 2020/741 relativo a la reutilización de aguas residuales garantiza para las aguas regeneradas los mismos niveles de calidad y de control de riesgos en todos los países de la UE. Por su parte, el Real Decreto 1085/2024 de reutilización del agua establece un nuevo régimen jurídico para el empleo de estas aguas regeneradas. Para las aguas potables, la Directiva 2020/2184 y el Real Decreto 3/2023 establecen los criterios técnicos y sanitarios con una creciente preocupación por la salud y los contaminantes emergentes, y exigen una modernización de gran parte de los procesos de potabilización en Europa para abordar los nuevos límites sobre disruptores endocrinos, productos farmacéuticos y microplásticos.

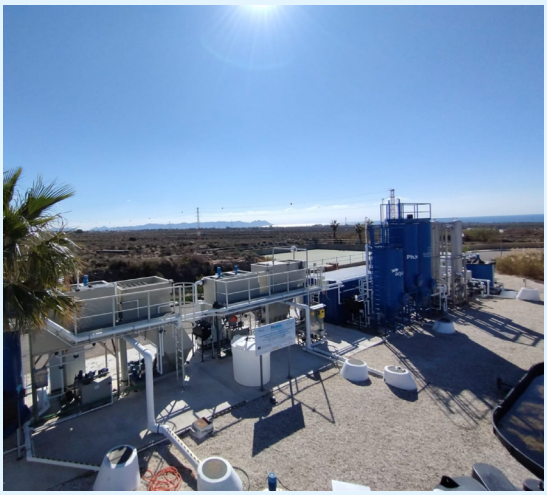
Este conjunto de requerimientos motiva el desarrollo de soluciones innovadoras de potabilización y de regeneración de aguas residuales. Para cada objetivo establecemos soluciones a medida, de manera que podamos alcanzar la sostenibilidad en todas sus vertientes: técnica, económica, medioambiental y social.

Las nuevas normas requieren, además de medir y eliminar contaminantes emergentes y microplásticos, desarrollar estrategias de control de riesgos y herramientas de diagnóstico. Estas herramientas permitirán seleccionar la combinación óptima de

tecnologías para cada situación, evaluando también la viabilidad de modernizar las plantas existentes para cumplir con los nuevos requisitos.

Junto con el reúso, la desalinización también contribuye a asegurar el recurso hídrico. En Europa ya operan más de 1.700 plantas, con caudal nominal de 3.400 Mm^3/año, y un crecimiento anual global estimado en torno al 7% desde 2010. Un factor clave es, sin duda, la optimización de estos procesos, gracias a la introducción de nuevos materiales y membranas, que aumentan el rendimiento y reducen el consumo energético.

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



Hub Reusa

En el contexto de las nuevas exigencias legales, el Hub Reusa se enfoca en la regeneración y reutilización avanzadas de aguas residuales urbanas. Se trata de una plataforma a escala demostrativa ubicada en la EDAR El Toyo de la ciudad de Almería en España, en la que actualmente se desarrollan los proyectos europeos Life Phoenix y H2020 Rewaise.

La plataforma Hub Reusa cuenta con 16 tecnologías innovadoras —de las cuales seis son desarrollos de nuestro Departamento de Innovación y Tecnología— a escala semi industrial, con una capacidad de tratamiento que oscila de 10 a 50 m^3/h y que pueden aplicarse a diferentes tipos de EDAR. Estas tecnologías tienen como objetivo pretratar el agua antes de que pase por el tratamiento secundario, con el objetivo de mejorar al máximo su calidad. Al lograr esta mejora, se puede reducir significativamente la cantidad de desinfectante necesaria en etapas posteriores. Esto es importante porque la dosis de desinfección es un factor clave para cumplir con los estándares de calidad del agua establecidos.

Hub Reusa

Sostenibilidad y eficiencia energética

La revisión de la Directiva UWWTD recoge el objetivo de neutralidad energética de las EDAR con capacidades superiores a 10.000 h-eq., y propone aumentar la contribución de fuentes renovables hasta un 100% en 2040. Actualmente en el ciclo integral del agua, el consumo eléctrico asociado en bombeo para captación, abastecimiento y distribución de agua urbana supone 0,5 kWh/m^3, muy similar al consumo específico medio de las EDAR de 0,5 kWh/m^3, lo que representa conjuntamente el 2 % del consumo anual de España.

En los trabajos de innovación se considera el agua residual como una fuente de energía capaz de abastecer el propio proceso de depuración, y aun así generar un excedente energético. Estamos avanzando en el desarrollo de alternativas tecnológicas como los tratamientos anaerobios; y en maximizar la transformación de materia orgánica en bioenergía (biometano y/o hidrógeno). En paralelo, también optimizamos los equipos y el control de la operación de las plantas gracias a herramientas digitales. Para maximizar la producción y el aprovechamiento de energía en las EDAR, estamos incorporando al proceso energías renovables, como la solar o la eólica.

Por otro lado, trabajamos en recuperar energía en los saltos de agua dentro del ciclo integral y el control activo de presiones.

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



Innovación en energía fotovoltaica y eólica

Dentro de nuestro ambicioso plan de energías renovables, en 2024 hemos validado nuevas soluciones de producción de energía eléctrica renovable con la incorporación de paneles innovadores a los ya existentes en la EDAR de la localidad española de Linares, en Andalucía. Estos paneles permiten aumentar la producción diaria en las horas con más sol, especialmente en los meses con menor irradiación.

Por otro lado, hemos desarrollado una experiencia piloto en otra EDAR ubicada en España —en este caso, Badajoz— para explorar soluciones de almacenamiento eléctrico en baterías con mayor eficiencia energética y menor coste.

Economía circular, eco y biofactorías

El Plan Europeo de Economía Circular (EU CEAP) promueve la eficiencia de los procesos industriales y el aprovechamiento de recursos para evitar residuos. Al mismo tiempo, está en preparación una nueva ley europea de materias primas fundamentales y estratégicas, que incluirá un plan de contaminación cero del aire, agua y suelo.

Según el Registro Nacional de Lodos, en España se produce anualmente alrededor cerca de cinco millones de toneladas de lodos de depuración (asumiendo una sequedad del 20%), cuyo principal destino es la utilización agrícola (80% aprox.), además del resto, que terminan depositados en vertederos e incinerados (4% aprox.). La directiva UWWTD establece que los lodos deben tratarse, reciclarse y valorizarse en conformidad con la jerarquía definida en la Directiva marco sobre residuos.

La UE fijará un mínimo de recuperación del fósforo, y recomienda la reutilización de nutrientes como la valorización de los biosólidos y sus compuestos con valor agronómico (materia orgánica, nitrógeno, fosforo, potasio, calcio, magnesio y otros micronutrientes) en agricultura. Desde 2014 en Aqualia trabajamos con la Universidad de Santiago de Compostela para precipitar el fósforo presente en el escurrido de las centrífugas de deshidratación, y recuperar los cristales de estruvita. De esta forma, en 2024 hemos conseguido la Patente Europea EP3112320A1 *(Method and system for the crystallisation of struvite for recovering phosphates in wastewater).*

El primer reactor de estruvita a escala industrial se ejecutó en la EDAR de la localidad española de Guillarei, y en los últimos años se ha operado otra planta, también en España, en la EDAR de Guadalete para suministrar un fertilizante, Aquavite®, a las fábricas de Fertiberia.

Muchos proyectos de innovación desarrollan soluciones alternativas a las EDAR convencionales para transformarlas en bio o ecofactorías, y conseguir así minimizar el consumo energético y de reactivos, y evitar la producción de residuos. Es también una manera de crear oportunidades de generación de bioproductos a través de la recuperación de recursos: biofertilizantes, bioestimulantes, biopesticidas, biocarbones, carbón vegetal, ectoína, o proteína unicelular, entre otros.

Asimismo, en la gestión de fangos en las EDAR se abordan tratamientos de higienización y estabilización, su valorización material y energética, así como su biometanización y codigestión.

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



Centro de Innovación en el Ciclo Integral del Agua en la EDAR de Salamanca

En 2024 cumplió un año el Centro de Innovación en el Ciclo Integral del Agua, ubicado en la EDAR de la ciudad española de Salamanca. En este centro se están desarrollando soluciones innovadoras para abordar los retos actuales y futuros de un ciclo integral del agua sostenible, garantizar la calidad del agua potable y un sistema de gestión de las aguas residuales descarbonizado que permita obtener el verdadero valor del agua. Desde el Centro también se coordinan actividades de alcance nacional e internacional, entre ellas, las de tratamiento de agua para consumo humano con un impacto mínimo. Otra línea de trabajo de innovación en la que se ha avanzado en el último año es la valorización de los fangos de depuración para evitar residuos.

Desarrollos digitales

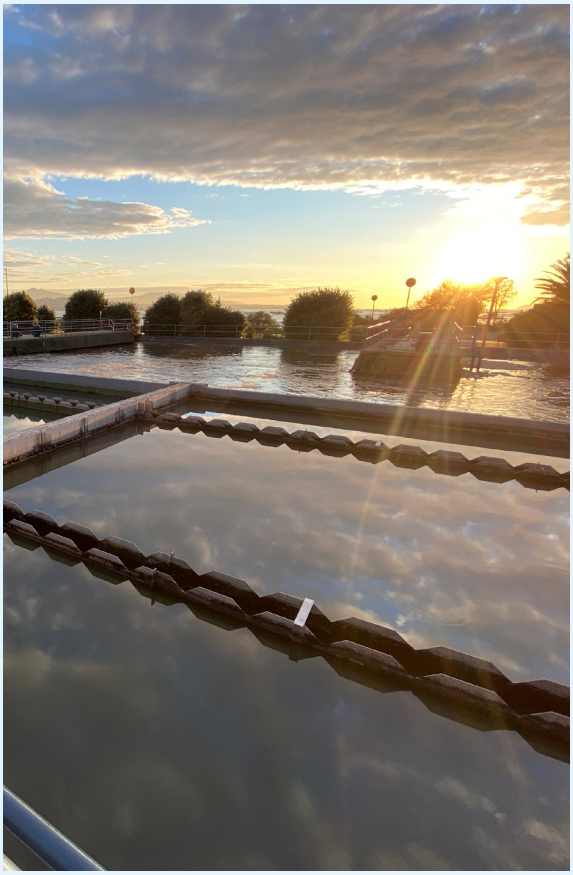
Las herramientas avanzadas han revolucionado la gestión del ciclo del agua y del consumo energético, optimizando los procesos con tecnologías como el Internet de las Cosas (IoT), que conecta múltiples sensores. El análisis de datos y la inteligencia artificial, por su parte, monitorizan en tiempo real los sistemas de agua y de energía para la detección temprana de problemas, y permiten una respuesta rápida y eficiente.

Los sistemas de soporte de decisión (DSS, por sus siglas en inglés) son fundamentales en este contexto, ya que integran datos de diversas fuentes y utilizan algoritmos avanzados para ofrecer recomendaciones precisas. En la gestión del agua estos sistemas pueden prever la demanda futura, optimizar la distribución y asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente. En cuanto al consumo energético, los DSS pueden identificar patrones de uso, sugerir medidas de ahorro y gestionar la carga de manera más efectiva, reduciendo el consumo y los costos asociados.

En Aqualia diseñamos nuestros propios sistemas basados en el conocimiento de miles de profesionales, aportando valor, marca, y diferenciándonos de la competencia como un valor añadido a la gestión que realizamos en todos los municipios en los que operamos.

También hemos llevado a cabo desarrollos informáticos en la captación para prevenir las proliferaciones de algas y en la potabilización, como la eliminación de trihalomentanos (THM) o la dosificación de reactivos. En materia de desalinización hemos utilizado algoritmos para optimizar el consumo eléctrico de las plantas desaladoras en instalaciones nacionales e internacionales. Y hemos aplicado métodos de optimización numérica y modelado matemático para minimizar el consumo energético del sistema de alcantarillado o de los procesos de aireación en el tratamiento de agua residual.

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



LIFE RESEAU

En sintonía con el objetivo de desarrollar soluciones de depuración sostenibles, el Departamento de Innovación y Tecnología (DIT) lleva una década trabajando en el desarrollo de tecnología granular propia en línea de agua. Al ser una tecnología compacta, es capaz de tratar determinados volúmenes de agua empleando un menor espacio.

Esta tecnología resulta de interés para la construcción de nuevas depuradoras, ya que requiere una extensión menor a la convencional y disminuye los costes de obra civil. También es una opción valiosa para plantas ya en funcionamiento que requieran un aumento de su capacidad de tratamiento (mayores volúmenes o requerimientos más estrictos de eliminación de materia orgánica o nutrientes como los que exige la nueva Directiva de Aguas Residuales).

Dentro del marco del proyecto de innovación LIFE RESEAU, hemos diseñado, construido y arrancado en la EDAR del municipio gallego de Moaña dos reactores de 450 m^3, en los que se ha aumentado un 400% la capacidad de tratamiento por superficie de reactor hasta llegar a los 2.000 m^3/d de agua residual.

Aguas industriales

El papel del agua en la industria es clave y en Aqualia trabajamos para que nuestros clientes industriales cumplan con objetivos de sostenibilidad e innovación, y mejoren los procesos implicados tanto en la adecuación del agua de proceso como el de sus efluentes a las normativas vigentes. Para ello, hemos desarrollado soluciones encaminadas a la optimización del tratamiento de las aguas residuales industriales en los sectores agroalimentario, minero e industria química, hasta alcanzar su reutilización, y reducir la huella hídrica.

En esta línea hemos trabajado en distintas tecnologías como:

- Los reactores anaerobios de membranas, testados desde 2014 en el Ecoparc de Barcelona, en la fábrica Citroën de Vigo, y actualmente para tratar purines en Xinzo de Limia.
- El reactor avanzado de flujo ascendente como la patente PUSH ®.
- El rector ELAN® con varias referencias en el sector industrial, donde destaca la implantación a escala industrial en la planta de Heineken en Sevilla.

Una corriente particular que se genera en muchas industrias son las salmueras, también abundantes en la desalación de agua de mar. Estos efluentes resultantes de la separación de minerales deben gestionarse convenientemente, y por ello, se trabaja en su aprovechamiento como fuente de materias primas críticas y estratégica, para separar minerales críticos como el magnesio.

Más información sobre proyectos destacados en I+D+i

ACTUACIÓN DESTACADA EN 2024



Tecnología ELSAR® en fábrica cervecera

Hemos puesto en marcha en la fábrica de Lleida del grupo cervecero Mahou San Miguel el mayor reactor bioelectroestimulado del mundo para tratar sus aguas residuales industriales. Esta tecnología desarrollada y patentada por Aqualia, en colaboración con la Universidad de Alcalá, ha sido bautizada como ELSAR® y presenta ventajas importantes frente a otros sistemas del mercado, ya que, además de la excelente calidad de agua depurada, consigue aumentar la producción de bioenergía (biometano e hidrógeno), y alcanzar a la vez un ahorro energético, flexibilidad y estabilidad.

El sistema ELSAR® implementado en Lleida está dimensionado para dar respuesta al 80% de las factorías de alimentación y bebidas del país. El objetivo del proceso es minimizar el consumo de agua y maximizar el aprovechamiento de las corrientes de aguas residuales para obtener energía y recursos. De esta manera se alcanza unas elevadas cotas de circularidad en la gestión de las aguas industriales ligadas a los procesos de fabricación de los productos del grupo Mahou San Miguel y se aprovecha la carga orgánica para obtener biocombustibles. El proyecto europeo que ha apoyado el último escalado del ELSAR® es ULTIMATE, aunque el desarrollo de la tecnología se debe a proyectos previos como ADVISOR, ANSWER e ITACA.

Premios y reconocimientos en materia de I+D+i



Premio Transferencia de Tecnología Fernando Calvet Prats de la Real Academia Galega de Ciencias (RAGC) a la patente de Aqualia y la Universidad de Santiago de Compostela (USC) que permite extraer estruvita de aguas residuales.

Nuevo proyecto LIFE Salteau para la desalación sostenible, un proyecto de 4 años que dedica 4,4 M€ a actividades en Denia y Tenerife. Es el proyecto nº 13 de Aqualia en este programa europeo de protección del medio ambiente.

Premio de Investigación del Consejo Social de Universidad de Valladolid en la modalidad de Empresas e Instituciones, otorgado a Aqualia y FCC Medio Ambiente por más de 20 años de compromiso con la investigación y la innovación (23/07).

Proyectos ejecutados en 2024

Regi.	Acrónimo	Nombre	Inicio	Fin
19 03	BBI B-FERST	Bio-based FERtilising products as the best practice for agricultural management Sustainability	2019	2024
19 04	BBI DEEP PURPLE	Conversion of diluted mixed urban bio-wastes into sustainable materials and products in flexible purple photo biorefineries	2019	2024
19 06	LIFE INTEXT	Innovative hybrid Intensive Extensive resource recovery from wastewater in small communities	2019	2024
20 02	H2020 SEA4VALUE	Developing radical innovations to recover minerals and metals from seawater desalination brines	2020	2024
20 03	H2020 ULTIMATE	Industry water-utility symbiosis for a Smarter Water Society	2020	2024
20 06	LIFE ZERO WASTE WATER	Positive energy wastewater treatment plant for combined treatment of waste water and bio-waste in small populations	2020	2025
20 07	LIFE INFUSION	Intensive treatment of waste effluents and conversion into useful sustainable outputs: biogas, nutrients and water	2020	2025
21 03	MISIONES ECLOSION	Nuevos materiales, tecnologías y procesos para la generación, almacenamiento, transporte e integración de Hidrógeno renovable y biometano a partir de biorresiduos	2021	2025
21 04	MISIONES ZEPPELIN	Investigación en Tecnologías Innovadoras y Eficientes de Producción y Almacenamiento de Hidrógeno Verde basadas en la economía Circular	2021	2025
20 04	H2020 REWAISE	Resilient Water Innovation for Smart Economy	2020	2025
20 05	LIFE PHOENIX	Innovative cost-effective multibarrier treatments for reusing water for agricultural irrigation	2020	2025
21 01	H2020 NICE	Innovative and enhanced nature-based solutions for sustainable urban water cycle	2021	2025
21 02	LIFE RESEAU	Resilience enhancement in the urban water sector	2021	2025
22 04	UMI AQUATIM	Unidad mixta de investigación: futuro sostenible del ciclo del agua circular, eficiente y resiliente	2022	2025
22 02	HE D4RUNOFF	Smart implementation of adaptive hybrid solutions in sewage networks for preventing and managing diffuse pollution from urban water runoff	2022	2026
22 03	HE CHEERS	Producing novel non-plant biomass feedstocks and bio-based products through upcycling and the cascading use of brewery side-streams	2022	2026
22 05	HE NINFA	Taking action to prevent and mitigate pollution of groundwater bodies	2022	2026
23 01	HE RESURGENCE	Industrial water circularity: reuse, resource recovery and energy efficiency for greener digitized processes	2023	2027
24 01	LIFE SALTEAU	Sustainable drinking and irrigation water production from saline alternative water resources	2024	2028
24 02	INTERREG GESTEAUR	Gestión Sostenible y digitalizada del Agua en entornos Rurales del espacio SUDOE	2024	2027
24 03	HE CIRSEAU	Building a water smart economy and society	2024	2026
24 04	UNITED CIRCLES	Interconnected efforts from feasibility to finance for industrial-urban symbiosis driven by circularity hubs	2024	2028
24 05	INTERREG IDIWATER	DESAL + LIVING LAB MAC	2024	2026

Líneas de trabajo

Localización	Depuración sostenible	Recursos alternativos: reutilización, potabilización y desalación sostenible	Sostenibilidad y eficiencia energética	Economía circular, eco y biofactorías	Aguas industriales	Desarrollos digitales
Jerez de Frontera	●			●		
Linares / Badajoz	●			●		
Talavera de la Reina (Hub INTEXT)	●	●				
Denia (Centro de Innovación en Desalación) / Adeje (Centro WAVE)		●				
Lleida			●		●	
Almería	●		●			
Gijón	●				●	
Salamanca (Centro de Innovación en el Ciclo Integral del Agua)			●	●		
Algeciras			●	●		
Moaña / Almería (Hub REUSA) / Denia (Centro de Innovación en Desalación) / Adeje (Centro WAVE) / Oviedo / Salamanca		●		●		●
Almería (Hub REUSA)	●	●				
Talavera de la Reina (Hub INTEXT) / Madrid	●	●				
Moaña	●					●
Santiago de Compostela	●		●			●
Santander	●					●
Lleida				●	●	
Los Alcázares		●				●
Algeciras				●	●	
Denia (Centro de Innovación en Desalación) / Adeje (Centro WAVE)		●				
Tiñosillos / Fontiveros				●		●
Madrid						●
Salamanca (Centro de Innovación en el Ciclo Integral del Agua)		●		●		
Adeje (Centro WAVE)		●				

Taxonomía Europea de Finanzas Sostenibles

La Taxonomía de la UE es una herramienta de transparencia del mercado para dirigir inversiones hacia proyectos sostenibles. Para cumplir con los objetivos climáticos y energéticos de la UE para 2030 y alcanzar los objetivos del Pacto Verde Europeo es vital dirigir las inversiones hacia proyectos y actividades sostenibles. La Taxonomía de la UE establece un sistema común de clasificación de actividades económicas sostenibles.

El Reglamento sobre Taxonomía (UE) 2020/852, que modifica el reglamento (UE) 2019/2088 sobre divulgación de información relativa a sostenibilidad en el sector de servicios financieros, establece un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Una actividad económica tendrá la consideración de medioambientalmente sostenible cuando:

1. Contribuya sustancialmente a uno o varios de los seis objetivos medioambientales de la UE:

- Mitigación del cambio climático.
- Adaptación al cambio climático.
- Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos.
- Transición a una economía circular.
- Prevención y control de la contaminación.
- Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

2. Cumpla con los criterios técnicos de selección establecidos por la UE.

3. No cause ningún daño significativo a ninguno de los otros objetivos medioambientales.

4. Cumpla las salvaguardas mínimas sociales.

El Reglamento de Taxonomía de la UE se complementa con Reglamentos Delegados donde se establecen los criterios técnicos de selección para las actividades medioambientalmente sostenibles, su contribución a los objetivos medioambientales y la metodología para la divulgación de la información. Hasta el momento se han publicado:

- RD (UE) 2023/2486, de 27 de junio de 2023 (Acto Delegado de Medio Ambiente).
- RD (UE) 2023/2485, de 27 de junio de 2023, por el que se modifica el Acto Delegado sobre el Clima (UE) 2021/2139.
- RD (UE) 2022/1214, de 9 de marzo de 2022 (Acto Delegado complementario sobre el Clima.)
- RD (UE) 2021 /2178, de 6 de julio de 2021 (Acto Delegado de Divulgación).
- RD (UE) 2021/2139, de 4 de junio de 2021 (Acto Delegado sobre el Clima).

En base a estos reglamentos, el Grupo FCC y en particular su área de gestión del agua, Aqualia, analiza sus actividades económicas para determinar su elegibilidad y alineamiento con los objetivos ambientales de la UE.

En el estudio de la Taxonomía UE es importante diferenciar los siguientes conceptos:

- Una **actividad es elegible si está incluida en el descriptivo de actividades taxonómicas listadas en los Reglamentos Delegados de Taxonomía,** consideradas por tener potencial en la contribución, de manera sustancial, a uno o varios de los objetivos medioambientales.

En base al Reglamento de Taxonomía de la UE y los Reglamentos Delegados, el Grupo FCC y en particular su área de gestión del agua, Aqualia, analiza sus actividades económicas para determinar su elegibilidad y alineamiento con los objetivos ambientales de la UE.



- Aquellas actividades que previamente han sido determinadas como elegibles se consideran alineadas con la taxonomía si dicha actividad cumple con los **criterios de contribución sustancial (CCS),** no causa un perjuicio significativo al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés) y cumple con unas garantías mínimas sociales.

- Una **actividad económica que no ha sido identificada por la Taxonomía UE** sería una actividad no elegible y, por consiguiente, no se dispone de criterios para la misma.

- El análisis de elegibilidad y alineamiento se realiza considerando las **unidades mínimas de gestión, como contratos, concesiones o instalaciones,** y se evalúan los indicadores clave de resultados (KPI) para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la taxonomía.

- Evaluamos el cumplimiento de los criterios técnicos de selección de todas las actividades taxonómicas incluidas en los objetivos ambientales de la UE para determinar a cuáles contribuyen nuestras actividades económicas. En el 2024 Aqualia tiene actividades elegibles en los **grupos taxonómicos de suministro de agua, saneamiento, tratamiento de residuos y descontaminación y energía.**

Al estudiar la elegibilidad y el alineamiento de las actividades económicas de Aqualia en 2024 se han dado las siguientes circunstancias:

- La actividad económica es elegible solo por un objetivo y una actividad taxonómica. En este caso solo podrá ser alineada por un objetivo. Esto ocurre en la actividad del objetivo de adaptación al cambio climático CCA 5.13 Desalinización y en la actividad del objetivo de mitigación al cambio climático CCM 4.5 Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica.

- La actividad económica es elegible por varios objetivos y actividades taxonómicas. En caso de alineamiento por varios objetivos se priorizará el objetivo de mitigación al cambio climático para evitar la doble contabilidad debido al mayor interés de los mercados de capitales en la descarbonización. Este caso aparece en las actividades por el objetivo de mitigación al cambio climático CCM 5.1 (abastecimiento de agua) y CCM 5.2 (renovación de abastecimiento de agua) que también son elegibles por la actividad de WTR 2.1 (abastecimiento de agua) del objetivo de protección de los recursos hídricos y en las actividades CCM 5.3 (recogida y tratamiento de aguas residuales) y CCM 5.4 (renovación de tratamiento de aguas residuales) que también son elegibles por la actividad WTR 2.2 (tratamiento de aguas residuales urbanas).

Estudio del alineamiento

Para las actividades elegibles por Taxonomía se realiza un estudio de su alineamiento.

Criterios de contribución sustancial

Dependiendo de la actividad taxonómica pueden ser cuantitativos o cualitativos.

El análisis de elegibilidad y alineamiento se realiza considerando la contribución sustancial a los objetivos ambientales y el cumplimiento de los criterios técnicos. Las actividades se clasifican como elegibles, alineadas o no elegibles según su impacto ambiental y cumplimiento con los requisitos de la taxonomía.

Análisis de DNSH

Una actividad económica, además de contribuir a algún objetivo taxonómico, debe asegurar que no causa un perjuicio significativo al resto de los objetivos medioambientales (DNSH, por las siglas en inglés de *Do Not Significant Harm)* para poder ser alineada.

DNSH Mitigación del cambio climático

En la actividad por el objetivo de adaptación al cambio climático CCA 5.13 Desalinización, el requerimiento de este DNSH es el umbral de emisiones de 1.080 gCO_2e/m^3 de agua dulce producida. Se han puesto todos los esfuerzos en reducir las emisiones de GEI a causa del alto consumo de energía en el proceso de desalinización, característico de estas infraestructuras.

DNSH Adaptación al cambio climático: riesgos climáticos

En el compromiso de Aqualia con la lucha contra el cambio climático y cumpliendo con la Taxonomía de la UE, actualizamos en 2024 nuestro análisis de riesgos climáticos físicos por cada actividad taxonómica. Este análisis es parte de un proyecto que evalúa los riesgos y oportunidades climáticas del Grupo FCC, incluyendo riesgos físicos y de transición, y sus impactos

financieros con el fin de establecer posteriormente las correspondientes medidas de respuesta.

En relación con los riesgos climáticos físicos, el análisis se basa en las proyecciones climáticas de acuerdo con la información científica más avanzada, a una doble escala temporal, dado que las actividades del Grupo FCC se sitúan en una duración de entre los 10 y los 40 años.

Por un lado, se emplea un horizonte hasta 2040, con proyecciones climáticas a escala más pequeña. Por otro, un horizonte hasta 2060, para el cual se utilizan proyecciones climáticas avanzadas y de mayor resolución, como son los escenarios futuros de Trayectorias Socioeconómicas Compartidas SSP2-4.5, SSP1-2.6 y SSP5-8.5 del Sexto Informe de Evaluación (AR6) sobre el cambio climático del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), sin descartar otros escenarios de este mismo Informe como el SSP4 6.0.

La metodología de evaluación de riesgos se basa en la probabilidad de ocurrencia, grado de exposición y vulnerabilidad, determinando así la materialidad de los riesgos y orientando las medidas de adaptación. Las soluciones de adaptación definidas por el Grupo FCC tienen en cuenta las especificaciones del Reglamento Delegado 2021/2139; no afectan negativamente a los esfuerzos de adaptación, ni al nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos de otras personas, de la naturaleza, del patrimonio cultural, de los bienes y de otras actividades económicas; son coherentes con las estrategias y los planes de adaptación locales, sectoriales, regionales o nacionales, y consideran el uso de soluciones basadas en la naturaleza o en la infraestructura azul-verde.

DNSH Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

En Aqualia somos conscientes de que la actividad de nuestros negocios puede influir en el medio hídrico y marino. Con el objetivo de minimizar sus efectos y en línea con los requerimientos de este DNSH, integramos en nuestros proyectos sistemas de gestión medioambiental exhaustivos y llevamos a cabo las medidas de mitigación y protección de las aguas derivadas de las declaraciones ambientales o planes de vigilancia ambiental en su caso, en línea con lo indicado por el apéndice B de los Reglamentos Delegados de Taxonomía (UE) 2021/2139 (anexo I y II) y (UE) 2023/2486 (anexos II, III y IV) sobre los criterios genéricos relativos al principio de no causar un perjuicio significativo al uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos.

DNSH Transición hacia una economía circular

Promovemos los principios de circularidad en el tratamiento y destino de los residuos generados. Aqualia cuenta con políticas de gestión ambiental que garantizan la aplicación de las mejores prácticas en la gestión, reutilización y minimización de residuos.

DNSH Prevención y control de la contaminación

Aqualia cuenta con políticas de gestión ambiental que aseguran la aplicación de las mejores prácticas en la prevención y control de la contaminación.

DNSH Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas

Para asegurar la protección de la biodiversidad, se han tenido en cuenta los sistemas de gestión implementados en las diferentes actividades de Aqualia para no causar un daño significativo. Aqualia cuenta con políticas de gestión ambiental que aseguran la aplicación de las mejores prácticas en la protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

Salvaguardas mínimas sociales

El grupo FCC, al que pertenece Aqualia, ha revisado las Garantías Mínimas con respecto a derechos humanos, la corrupción, la fiscalidad y la competencia justa, que se establecen en el Reglamento de Taxonomía de la UE, así como el informe final de Garantías Mínimas publicado por la Plataforma de la UE sobre Finanzas Sostenibles en febrero de 2022.

Derechos humanos

En materia de derechos humanos, el Grupo FCC cuenta, como parte del bloque normativo del Modelo de Cumplimiento, con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración en 2019. A través de esta política, alineada con el Pacto Mundial y con los Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, el Grupo FCC declara su compromiso de respetar los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, y aquellos otros recogidos tanto en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, como en los denominados ocho convenios fundamentales de la OIT.



Para cumplir con esta política, el Comité de Cumplimiento de FCC, en colaboración con el Comité de Sostenibilidad, está definiendo un procedimiento de Debida Diligencia conforme a los Principios Rectores para Empresas y Derechos Humanos de la ONU y la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta empresarial responsable. Este procedimiento formaliza el actual proceso configurado en la compañía en relación con la detección, prevención y mitigación de efectos adversos para los derechos humanos.

Nuestro Canal Ético está disponible para comunicar potenciales vulneraciones de derechos humanos, y cualquier comunicación recibida se tramita conforme a los procedimientos aprobados por el Consejo de Administración. Estos procedimientos se han adecuado a la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Corrupción y competencia

El Modelo de Cumplimiento del Grupo FCC incluye referencias explícitas en su Código Ético y de Conducta sobre corrupción y competencia justa. Se han aprobado políticas anticorrupción y de competencia que establecen los compromisos del Grupo FCC y las medidas de prevención y control. El Modelo de Cumplimiento proporciona formación adecuada, definición de controles y evaluaciones necesarias para garantizar la correcta implantación y cumplimiento de estas políticas.

Fiscalidad

El Grupo FCC está adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, presenta el Informe de Transparencia Fiscal y ha obtenido la certificación AENOR para su sistema de gestión de Cumplimiento Tributario, conforme a la NORMA UNE 19602. Además, integra las recomendaciones de la OCDE en su sistema de gestión y dispone de una Política de Responsabilidad Fiscal.

Conclusión del proceso de alineamiento

Basado en los procesos anteriormente descritos, se han considerado como alineadas aquellas actividades elegibles realizadas en el 2024 que han demostrado el cumplimiento de los Criterios de Contribución Sustancial.

Metodología de cálculo de los KPI financieros

La elegibilidad y el alineamiento por taxonomía se expresan en tres KPI financieros, calculados como la parte de la facturación, CapEx y OpEx que se consideran elegibles y, en su caso, alineados o no



alineados por taxonomía (numerador), dividida por la facturación total de la empresa, CapEx y OpEx definido por taxonomía (denominador).

- **Facturación–volumen de negocio:** proporción de facturación-volumen de negocio neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados con actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador), dividido por facturación-volumen de negocio neto (denominador) como se define en el artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/34/UE.

- **CapEx:** proporción del CapEx, tal y como se define a continuación, que se ajusta a la taxonomía (numerador), dividido por el CapEx (denominador) tal y como se define en el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852. Incluye las adiciones al valor bruto del inmovilizado intangible, material e inversiones inmobiliarias, incluyendo las adiciones derivadas de la aplicación de la normativa en relación a los gastos de retirada y desmantelamiento que se incluyen como una adición al inmovilizado en el momento del registro inicial del activo; adiciones al inmovilizado por contratos de arrendamiento bajo NIIF 16, así como adiciones al valor bruto del inmovilizado intangible, material e inversiones inmobiliarias derivadas de la toma de control como consecuencia de una combinación de negocios. No se incluyen variaciones de la amortización, deterioros, ni revalorizaciones de inversiones inmobiliarias por su registro a valor razonable.

- **OpEx:** proporción de OpEx, tal y como se define a continuación, que se ajusta a la taxonomía (numerador), dividido por el OpEx (denominador) tal y como se define en el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852. El importe de este KPI se limita a los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material, por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades, y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Alineamiento de Aqualia para facturación-volumen de negocio

Para el indicador clave de facturación-volumen de negocio, reportamos un importe total de 1.674.7 millones de euros, de los cuales 1.654,8 millones de euros son elegibles (98,8 % de la totalidad de las actividades de la empresa) y 1.087,2 millones de euros (64,9 % de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

Alineamiento de Aqualia para CapEX

Para el indicador clave de CapEX, reportamos un importe total de 231,6 millones de euros, de los cuales 216 millones de euros son elegibles (93,3 % de la totalidad de las actividades de la empresa) y 182,3 millones de euros (78,7 % de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

Alineamiento de Aqualia para OpEX

Para el indicador clave de OpEX, reportamos un importe total de 48,9 millones de euros, de los cuales 42,8 millones de euros son elegibles (87,4 % de la totalidad de las actividades de la empresa) y 30,2 millones de euros (61,7 % de la totalidad de las actividades de la empresa) son elegibles y alineados según la Taxonomía UE para este indicador.

A continuación, se facilitan las tablas de Taxonomía para los indicadores clave de resultados de la empresa:

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos	Volumen de negocios (millones €)	Proporción del vol. de negocios año N (%)	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	**CCM 4.5**	14,9	0,89%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** WTR 2.1	674,2	40,26%	
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2** WTR 2.1	65,5	3,91%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3** WTR 2.2	127,3	7,60%	
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4** WTR 2.2	12,4	0,74%	
Desalinización	**CCA 5.13**	9,4	0,56%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**WTR 2.1** CCM 5.1	5,6	0,33%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**WTR 2.2** CCM 5.3	177,9	10,62%	
Sistemas de alcantarillado sostenible	**CCM 5.3**			
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**1.087,2**	**64,92%**	
De las cuales: facilitadoras		9,4	0,56%	
De las cuales: de transición		0,0	0,00%	

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.
N* - Actividades taxonómicas alineadas que contribuyen a más de un objetivo donde el objetivo no seleccionado para contribución sustancial (para evitar la doble contabilidad) tiene una parte alineada.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (S; N; N/EL)	Adaptación al cambio climático (S; N; N/EL)	Agua (S; N; N/EL)	Economía circular (S; N; N/EL)	Contaminación (S; N; N/EL)	Biodiversidad (S; N; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,75%		
	S	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	43,65%		
	S	N/EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	4,56%		
	S	N/EL	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	6,78%		
	S	N/EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,89%		
	N/EL	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S		F	
	N	N/EL	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	N	N/EL	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
														0,05%		
	53,40%	**0,56%**	**10,96%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	S	S	S	S	S	S	S	**56,69%**		
	0,00%	0,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	S	S	S	S	S	S	S	0,00%	F	
	0,00%						S	S	S	S	S	S	S	0,00%		T

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos	Volumen de negocios (millones €)	Proporción del vol. de negocios año N (%)	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** WTR 2.1	302,5	18,06%	
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2** WTR 2.1	30,4	1,82%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3** WTR 2.2	124,2	7,42%	
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4** WTR 2.2	9,4	0,56%	
Desalinización	**CCA 5.13**	101,0	6,03%	
Suministro de soluciones de TI/TO basadas en datos para la reducción de fugas.	**WTR 4.1**			
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**567,6**	**33,89%**	
A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**1.654,8**	**98,81%**	
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía		**19,9**	**1,19%**	
Total		**1.674,7**	**100,00%**	

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (EL; N/EL)	Adaptación al cambio climático (EL; N/EL)	Agua (EL; N/EL)	Economía circular (EL; N/EL)	Contaminación (EL; N/EL)	Biodiversidad (EL; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proprción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								12,43%		
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,07%		
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								19,07%		
	EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,19%		
	N/EL	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								6,63%		
														0,02%		
	27,86%	**6,03%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**41,43%**		
	81,26%	**6,59%**	**10,96%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**98,12%**		

CapEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos	CapEx (millones €)	CapEx, año N (%)	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	**CCM 4.5** CCA 4.5	10,1	4,38%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** CCA 5.1 WTR 2.1	128,9	55,66%	
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2** CCA 5.2 WTR 2.1	15,0	6,49%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3** CCA 5.3 WTR 2.2	8,0	3,44%	
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4** CCA 5.4 WTR 2.2	1,6	0,68%	
Desalinización	**CCA 5.13**	0,1	0,05%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**WTR 2.1** CCM 5.1 CCA 5.1	0,7	0,29%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**WTR 2.2** CCM 5.3 CCA 5.3	18,0	7,75%	
CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**182,3**	**78,74%**	
De las cuales: facilitadoras		0,1	0,05%	
De las cuales: de transición		0,0	0,00%	

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.
N* - Actividades taxonómicas alineadas que contribuyen a más de un objetivo donde el objetivo no seleccionado para contribución sustancial (para evitar la doble contabilidad) tiene una parte alineada.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (S; N; N/EL)	Adaptación al cambio climático (S; N; N/EL)	Agua (S; N; N/EL)	Economía circular (S; N; N/EL)	Contaminación (S; N; N/EL)	Biodiversidad (S; N; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proporción del CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	2,55%		
	S	N	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	32,79%		
	S	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	4,49%		
	S	N	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,99%		
	S	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,16%		
	N/EL	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S		F	
	N	N	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	N	N	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	70,65%	**0,05%**	**8,04%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	S	S	S	S	S	S	S	**40,98%**		
	0,00%	0,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	S	S	S	S	S	S	S	0,00%	F	
	0,00%						S	S	S	S	S	S	S	0,00%		T

CapEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos	CapEx (millones €)	CapEx, año N (%)	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1** CCA 5.1 WTR 2.1	19,2	8,28%	
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2** CCA 5.2 WTR 2.1	0,1	0,05%	
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3** CCA 5.3 WTR 2.2	3,4	1,48%	
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4** CCA 5.4 WTR 2.2	0,9	0,38%	
Desalinización	**CCA 5.13**	10,1	4,37%	
CapEx de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**33,7**	**14,55%**	
A. CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		**216,0**	**93,29%**	
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía		**15,5**	**6,71%**	
Total		**231,6**	**100,00%**	

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (EL; N/EL)	Adaptación al cambio climático (EL; N/EL)	Agua (EL; N/EL)	Economía circular (EL; N/EL)	Contaminación (EL; N/EL)	Biodiversidad (EL; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proprción del CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								40,82%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,05%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								9,46%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,31%		
	N/EL	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								3,56%		
	10,18%	**4,37%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**54,19%**		
	80,82%	**4,43%**	**8,04%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**95,17%**		

OpEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos		OpEx (millones €)	OpEx, año N (%)
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	**CCM 4.5**	CCA 4.5	0,2	0,33%
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1**	CCA 5.1 WTR 2.1	17,4	35,64%
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2**	CCA 5.2 WTR 2.1	0,8	1,69%
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3**	CCA 5.3 WTR 2.2	2,3	4,78%
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4**	CCA 5.4 WTR 2.2	0,7	1,40%
Desalinización	**CCA 5.13**		0,2	0,41%
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**WTR 2.1**	CCM 5.1 CCA 5.1	0,1	0,23%
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**WTR 2.2**	CCM 5.3 CCA 5.3	8,4	17,15%
Sistemas de alcantarillado sostenible	**WTR 2.3**	CCM 5.3 CCA 5.3	0,0	0,01%
OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)			**30,2**	**61,66%**
De las cuales: facilitadoras			0,2	0,41%
De las cuales: de transición			0,0	0,00%

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.
N* - Actividades taxonómicas alineadas que contribuyen a más de un objetivo donde el objetivo no seleccionado para contribución sustancial (para evitar la doble contabilidad) tiene una parte alineada.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (S; N; N/EL)	Adaptación al cambio climático (S; N; N/EL)	Agua (S; N; N/EL)	Economía circular (S; N; N/EL)	Contaminación (S; N; N/EL)	Biodiversidad (S; N; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,57%		
	S	N	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	36,90%		
	S	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	3,37%		
	S	N	N*	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	4,73%		
	S	N	N	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,63%		
	N/EL	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S		F	
	N	N	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	N	N	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	N	N	**S**	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S			
	43,85%	**0,41%**	**17,39%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	S	S	S	S	S	S	S	**46,20%**		
	0,00%	0,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	S	S	S	S	S	S	S	0,00%	F	
	0,00%	0,00%					S	S	S	S	S	S	S	0,00%		T

OpEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

Ejercicio Financiero FY 2024	Año 2024			
Acitividades económicas	Códigos		OpEx (millones €)	OpEx, año N (%)
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN TAXONOMÍA				
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)				
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.1**	CCA 5.1 WTR 2.1	5,6	11,38%
Renovación de sistemas de captación, depuración y distribución de agua	**CCM 5.2**	CCA 5.2 WTR 2.1	1,1	2,26%
Construcción, ampliación y explotación de sistemas de recogida y tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.3**	CCA 5.3 WTR 2.2	4,1	8,43%
Renovación de la recogida y el tratamiento de aguas residuales	**CCM 5.4**	CCA 5.4 WTR 2.2	0,5	1,10%
Desalinización	**CCA 5.13**		1,3	2,61%
OpEx de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)			**12,6**	**25,77%**
A. OpEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)			**42,8**	**87,43%**
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA				
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía			**6,2**	**12,57%**
Total			**48,9**	**100,00%**

En las actividades taxonómicas que contribuyen a más de un objetivo el objetivo al que contribuyen está señalado en negrita.

	Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
	Mitigación del cambio climático (EL; N/EL)	Adaptación al cambio climático (EL; N/EL)	Agua (EL; N/EL)	Economía circular (EL; N/EL)	Contaminación (EL; N/EL)	Biodiversidad (EL; N/EL)	Mitigación del cambio climático (S/N)	Adaptación al cambio climático (S/N)	Agua (S/N)	Economía circular (S/N)	Contaminación (S/N)	Biodiversidad (S/N)	Garantías Mínimas (S/N)	Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año N-1 (%)	Categoría actividad facilitadora (F)	Categoría actividad de transición (T)
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								10,91%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								1,06%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								23,34%		
	EL	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,10%		
	N/EL	**EL**	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2,43%		
	23,17%	**2,61%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**39,84%**		
	67,01%	**3,02%**	**17,39%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**								**86,05%**		

Información social

CREAMOS BIENESTAR COMPARTIDO

- Personas que trabajan para personas
- Garantizamos el acceso al agua y tejemos alianzas significativas

1,4 M€
invertidos en formación de nuestra plantilla

5,5 M€
invertidos en la creación de impacto social







Personas que trabajan para personas

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Empleo, desarrollo y cultura de pertenencia Seguridad, bienestar y salud Diversidad, equidad e inclusión	2-7, 2-28, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 404-1, 404-2, 405-1, 405-2	2, S1, S2, S3, S4	LE3. Gestión de personas

Conciliación

Renovamos el certificado en Conciliación EFR hasta 2027 promovemos el equilibrio entre la vida profesional y personal de nuestro personal

AqualiaYoung

Creamos la red de talento joven AqualiaYoung conectamos, inspiramos y potenciamos a los jóvenes profesionales de la empresa

Premios I4U

III Premios I4U de Innovación Aqualia promovemos la innovación, la creatividad y la investigación en el talento de la compañía

Be Aqualia 360

Be Aqualia 360 nuevo proyecto de gestión de las personas y cultura

Inclusión

Formación en Liderazgo Saludable e Inclusivo para responsables de equipos de España

Premios Be Aqualia

2ª Edición Premios Be Aqualia promovemos las buenas prácticas de salud y bienestar

AqualiaWomen

Red Interna de Talento Femenino AqualiaWomen

Diversidad

Renovamos nuestro compromiso con los 10 principios de la Carta de la Diversidad apostamos por espacios de trabajo diversos e igualitarios



En Aqualia somos personas que trabajamos por el bienestar de las personas. No perdemos de vista esto y, por esa razón, cuidamos a cada una de las que componen la organización tanto en el aspecto profesional como personal. Aspiramos a que quienes trabajan con nosotros puedan prosperar a nivel individual y colectivo. Queremos asegurar empleo estable, de calidad y estimulante en los 18 países en los que estamos presentes.

Tan esencial es la gestión de personas que vertebra la **línea estratégica 3** de nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y se centra en tres objetivos: contribuir a los objetivos de salud integral de los empleados, generar una identidad de organización atractiva y sostenible, y contribuir a la transformación hacia una cultura sostenible de la compañía.

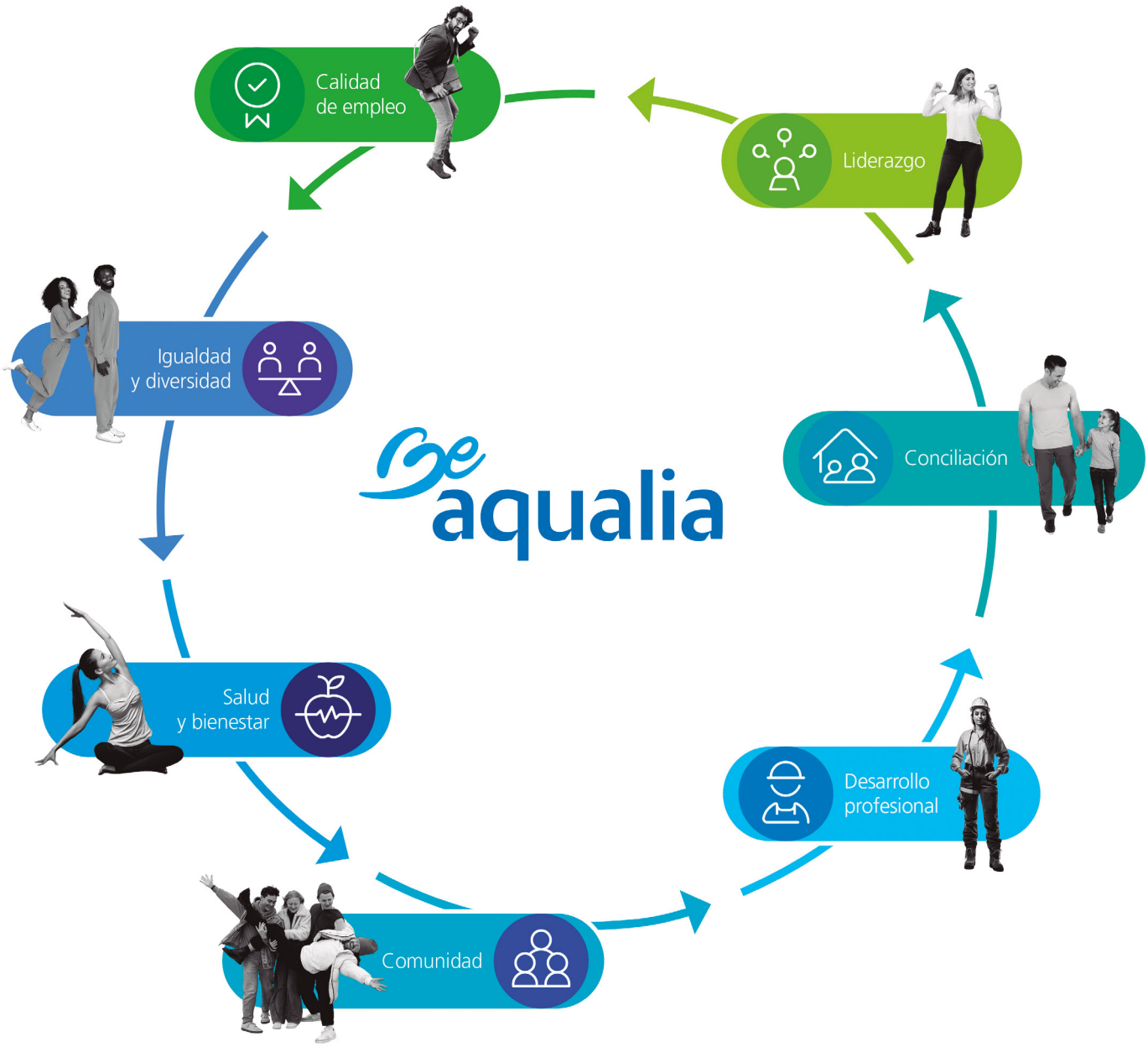
LE3. Gestión de personas

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad						
LE3P1.1	**Porcentaje de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios**	23 %	Incrementar las contrataciones/promociones de mujeres en puestos de mandos intermedios de acuerdo a los compromisos acordados en el III Plan de igualdad.			√
Be talent/formación						
LE3P2.1	**N.º medio de horas de formación por empleado y año**	15,66	Mantener/incrementar el número de horas respecto al año anterior o en su defecto ampliar el alcance de N.º de empleados que recibe formación en materias estratégicas para la compañía.			√
Mejora de la experiencia del empleado/a						
LE3P3.1	**Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)**	-*	Mantener/mejorar los indicadores de compromiso/satisfacción de los empleados (según resultados Encuestas de Clima laboral).			-
Cero daños a los trabajadores						
LE3P4.1	**Índice de frecuencia de accidentes (N.º de accidentes con baja/N.º de horas trabajadas) 1.000.000)**	6,34	8,93	8,48	8,06	√
Proyecto Salud integral						
LE3P5.1	**Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional**	70 %	70 %	80 %	90 %	√

* La encuesta de clima laboral se realizará en 2025.

Para avanzar en la transformación cultural de Aqualia, en 2024 hemos comenzado a evolucionar el proyecto Be Aqualia en Be Aqualia 360, una perspectiva más integradora de la gestión de personas, que atenderá las nuevas tendencias y necesidades internas y externas de la compañía.

Be Aqualia abarca siete bloques de acción identificados como **activos de salud** con los que promovemos el cumplimiento de las responsabilidades y objetivos de nuestro equipo, y potenciamos su motivación y las relaciones positivas entre las diferentes áreas.



Por su parte, con Be Aqualia 360 trabajaremos en cinco líneas: salud integral, calidad del empleo, bienestar corporativo, cultura y talento, comunidad y sostenibilidad.

MARKÉTA PROKEŠOVÁ
TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, SEGURIDAD Y SALUD, REPÚBLICA CHECA

Be Aqualia como motor de la transformación cultural de una empresa de "personas para personas"

Despliegue en República Checa

Para empezar, hablemos de la implantación en República Checa de Be Aqualia. ¿Cuáles son las claves para desplegar transformar una hoja de ruta corporativa en un conjunto de acciones sobre el terreno y con el máximo alcance?

El despliegue del proyecto Be Aqualia en República Checa ha sido un paso clave para crear una nueva cultura corporativa y apoyar a nuestras personas en el ámbito de la salud, con la premisa de que un empleado sano y satisfecho es un empleado eficiente.

Uno de los factores que ha contribuido a este éxito es la realización de una encuesta entre los trabajadores sobre sus necesidades en cuanto a salud física y mental, alimentación saludable y eventos de empresa para un estilo de vida saludable. Con los resultados obtenidos, hemos organizado *workshops* y eventos a lo largo del año, como, por ejemplo, la distribución de suplementos vitamínicos al inicio del otoño, o la tarjeta MultiSport para acceder a piscinas, gimnasios, y centros deportivos y de bienestar.

En todas estas iniciativas seguimos un enfoque integral del bienestar y el equilibrio entre el ámbito personal y profesional. La unión de ambas perspectivas contribuye al desempeño y la motivación de los empleados, puede ayudar la productividad y, en definitiva, fortalece su compromiso con la empresa a largo plazo.

Valoración de los empleados

A partir del *feedback* y de la escucha interna, ¿cuáles son las medidas más valoradas? Y desde la perspectiva del equipo de Personas y Cultura, ¿en qué aspectos creéis que está teniendo mayor impacto Be Aqualia?

Evaluamos cada acción realizada en el programa Healthy Company (área de salud y bienestar de Be Aqualia). Para ello enviamos un cuestionario a los empleados en el que pueden compartir sus impresiones y sugerencias. El 90% de los comentarios son positivos, por lo que el número de acciones aumenta conforme a esta satisfacción.

Entre las iniciativas más valoradas se encuentran los eventos de empresa, como "Bike to work", para sustituir el coche por la bicicleta como medio de transporte; o "Holiday Challenge: Conquer the peaks", una actividad de montaña con compañeros o familiares. Otro evento popular es "Together to the mountains", un encuentro de empleados en una caminata conjunta.

Gracias a estas acciones, los empleados tienen la oportunidad de conocer mejor a sus compañeros, comparten momentos fuera del trabajo y se sienten más valorados por la empresa. Creemos que es necesario dar seguridad a las personas, que sepan que pueden ser ellas mismas y que cuentan con el apoyo de sus responsables en cualquier situación.



"El equilibrio entre ámbito personal y profesional contribuye a la motivación de los empleados y fortalece el compromiso con la empresa a largo plazo"

Healthy Company

¿Por qué este foco en la salud y el bienestar dentro de Be Aqualia? ¿Qué aspectos se han considerado en el diseño de las acciones?

Cuando diseñamos acciones para los empleados, el foco está en sus necesidades. Sabemos que el desarrollo profesional es una de ellas, y por ello, en 2024 organizamos una Academia de Gestión para mandos intermedios y responsables directos (casi 100 personas). El programa se centró en las *soft skills,* las habilidades de gestión, el aumento de competencias, la confianza en el equipo y el respeto mutuo. Los managers comprendieron la importancia de trabajar codo con codo con sus equipos con tiempo y eficiencia.

En los dos últimos años nos centramos también en el cuidado de la salud y la prevención. Un buen ejemplo es el Día Saludable, en el que los empleados pueden acceder a una revisión médica en el lugar de trabajo en distintas especialidades. Planeamos extender el Día Saludable en 2025 a las operaciones más grandes: Ostrava, Havířov, Frýdek-Místek, Opava.

Además, actuamos en el ámbito de la salud mental, un tema importante pero aún tabú en nuestro país. Unas actividades en las que participaron 868 empleados (de un total de 910 empleados) entre 2023 y 2024. También fue muy positiva la acogida de la iniciativa de pago de la cuota de inscripción en varias carreras de la región.

Nuevos retos

Teniendo en cuenta la realidad del mercado y los objetivos de la compañía en República Checa a corto-medio plazo, ¿qué retos os marcáis para seguir avanzando en Be Aqualia y más concretamente en Healthy Company?

Queremos seguir fortaleciendo la cultura corporativa, apoyar la comunicación abierta, la cooperación, la innovación y el compromiso del equipo. Esto implica apostar por programas de formación y desarrollo para todos los niveles de empleados.

También consideramos muy importante en este momento centrarnos en la seguridad psicológica en el trabajo, y promover el bienestar y las revisiones médicas. Nos gustaría incluir talleres para identificar fortalezas y atención psicológica para los managers en un primer momento, con la posibilidad de ampliarla a todos los empleados después.

Por último, para 2025 estamos planeando implementar un Día de Seguridad con el objetivo de ir creando una cultura de seguridad en la empresa: un entorno donde los empleados se sientan responsables de su propia seguridad y la de sus compañeros.

Una compañía que atrae, cuida y potencia el talento

Atracción y fidelización de talento

La disponibilidad de profesionales multidisciplinares es, junto con la de herramientas tecnológicas para la excelencia en el servicio al cliente, uno de los aspectos destacados por los equipos de Aqualia.

Para atraer y fidelizar ese talento que sobresale, llevamos a cabo diferentes acciones, siempre desde el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación. En 2024 hemos estado presentes en los portales de empleo más relevantes y hemos participado en eventos para el impulso del talento joven y el futuro profesional de estudiantes universitarios:

- **Ferias de empleo para atraer el interés de los futuros profesionales** como el Foro de Empleo y Tecnología de la Universidad Politécnica de Madrid, el Foroempleo 2024, celebrado en el Campus de la Universidad Carlos III de Madrid, o la Feria de empleo talento joven de Oviedo, organizado por la Cámara de Comercio de Asturias (España).



Santiago Lafuente, CEO de Aqualia, junto con otros directivos de la compañía y varios jóvenes de Aqualia que forman parte de los Jóvenes Profesionales del Agua (YWP) en el evento celebrado en Bilbao.

- **Colaboración con la red Young Water Professionals (YWP):**
  - **Primer *hackathon* para jóvenes del sector del agua** donde varios miembros de nuestra plantilla compartieron sus conocimientos y su pasión por la búsqueda de soluciones para mejorar aspectos de la gestión del agua.
  - **Proyecto de innovación docente "Más claro agua" con la YWP y la Universidad Politécnica de Madrid (UPM)**. Dentro de la asignatura de Gestión del Agua del Máster Ingeniería Química e Ingeniería Ambiental profesionales jóvenes de la compañía (que pertenecen también a la YWP) fueron invitados a compartir su experiencia profesional a los alumnos. Con ello se busca que conozcan referentes jóvenes del sector y las salidas existentes en el sector del agua.
  - **4º IWA-YWP Spain National Conference 2024, celebrada en Bilbao** para favorecer el intercambio de experiencias y conocimiento entre los jóvenes profesionales del sector, fomentar el *networking* y su promoción personal y profesional.
- **Evento "Welcome Talent, el poder de una marca inclusiva"** organizado por MyGwork en el Instituto de Empresa en Madrid, donde diferentes empresas han compartido iniciativas de diversidad e inclusión con estudiantes y profesionales de recursos humanos, con el objetivo de fomentar la atracción de talento y promover la igualdad de oportunidades en el empleo.
- **Hemos creado la red de talento joven AqualiaYoung, integrada en el ecosistema Be Aqualia** y diseñada específicamente para conectar, inspirar y potenciar a los jóvenes profesionales de la empresa. Esta red está formada por empleados menores de 35 años con el fin de compartir conocimiento y fidelizar el talento, y para ello se organizarán formaciones, reuniones y encuentros.



Personal por género y país

2024	Hombres	Mujeres	Total
Arabia Saudí	292	19	**311**
Argelia	53	6	**59**
Catar	42	3	**45**
Chile	11	0	**11**
Colombia	770	285	**1.056**
Egipto	222	4	**226**
Emiratos Árabes Unidos	415	13	**428**
España	5.480	1.600	**7.079**
Estados Unidos de América	164	79	**243**
Francia	137	53	**190**
Georgia	2.447	397	**2.844**
Italia	251	28	**279**
México	88	18	**106**
Omán	2	0	**2**
Perú	3	1	**4**
Portugal	92	22	**114**
República Checa	742	295	**1.037**
Rumanía	4	0	**4**
Otros países*	2	1	**3**
Total	**11.216**	**2.824**	**14.040**

*Panamá, Montenegro, Túnez.

Personal por rango de edad

2024	Cantidad	%
Hasta 35 años	2.681	19 %
Entre 35 y 54 años	7.518	54 %
Más de 54 años	3.841	27 %
Total	**14.040**	**100 %**

Beneficios para nuestras personas

El equilibrio entre vida personal y laboral, las nuevas formas de trabajo o la flexibilidad son requisitos muy valorados por los empleados, e imprescindibles en la gestión de personas en una compañía. En Aqualia llevamos tiempo trabajando en esta dirección: implementamos medidas para mejorar la calidad del empleo, la flexibilidad, el apoyo a la familia, el desarrollo personal y profesional y la igualdad de oportunidades de nuestro personal.

Prueba de este compromiso es el hecho de contar con la **Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** desde 2017. Promovida por la Fundación Másfamilia y avalada por Naciones Unidas, esta certificación nos permite establecer un sistema de mejora continua con una serie de medidas para asegurar el bienestar de nuestras personas.

En 2024 la Certificación EFR ha sido renovada de nuevo, y tras la evaluación externa de AENOR, hemos recibido el certificado en conciliación hasta 2027 con la categoría de "Empresa Comprometida C+, que reconoce nuestro empeño en el diseño de estrategias y prácticas para la gestión de la conciliación.

Más allá de esta certificación, nuestros beneficios y medidas de conciliación se comparten con los empleados a través de nuestros canales de comunicación interna: intranet corporativa, tablones en centros de trabajo, email, *app* Be Aqualia, entre otros.

Por otro lado, en materia de **compensaciones,** en Aqualia cumplimos con todas las normativas en materia salarial. Garantizamos que las retribuciones y salarios de nuestras personas se adecúen a lo establecido según su puesto de trabajo y desempeño. Para ello, diseñamos una compensación adecuada a través de distintas acciones:

- Revisión exhaustiva de los conceptos y cuantías que corresponden a cada persona trabajadora conforme a lo establecido legalmente por convenio colectivo, acuerdo individual o contrato de trabajo.

- Política de retribución variable por objetivos en función de parámetros de resultados marcados anualmente.



Impulso del desarrollo profesional y personal

El desarrollo tecnológico y la evolución del mercado nos obliga a innovar continuamente y buscar nuevas vías de potenciar el desarrollo profesional de nuestras personas, ya sea en conocimiento técnico, de idiomas o en liderazgo. En este sentido, el Manual de Puestos Tipo es nuestra referencia para facilitar los procesos de recursos humanos, así como para contribuir al óptimo desarrollo de las personas. Estos manuales nos permiten alinear la formación con los objetivos estratégicos y desarrollar una formación adaptada a los requerimientos de los puestos.

En Aqualia la transmisión de conocimiento es prioritaria. Por ello, desarrollamos formaciones y *webinars* para el personal técnico según las necesidades de su función. Contamos con un catálogo de formación en cursos técnicos y con formadores de los departamentos de ingeniería, producción, innovación y operaciones. Además, impulsamos la acreditación de competencias profesionales, con expertos habilitados en energía, agua, seguridad y medio ambiente. Desde 2017 y hasta la fecha, ya son 310 las personas que han obtenido este certificado.

Además, para acompañar nuestra estrategia de crecimiento y expansión internacional, disponemos de una plataforma donde estudiar los idiomas de los países en los que operamos: inglés, francés portugués, italiano y español.

También la salud emocional forma parte de nuestra propuesta de formación. Así, en 2024 hemos ofrecido cursos sobre temas como el estrés, la productividad y el bienestar mental en los que han participado 754 personas. Y la seguridad y la seguridad siguen siendo imprescindibles, en especial, la prevención de riesgos por exposición al amianto. En 2024 hemos impartido 98.375 horas de formación en seguridad y salud.

No solo el conocimiento técnico es fundamental para progresar como compañía, la cultura y la ética guían la mejor toma de decisiones en una organización. Por ello, en 2024 hemos continuado las formaciones en el **Modelo de Liderazgo de Aqualia** para los mandos, y las sesiones sobre el **Código Ético y de Conducta,** con foco en la formación sobre conflictos de interés.

El Modelo de Liderazgo de Aqualia está basado en tres pilares



Liderazgo participativo para fomentar el desarrollo de personas y la gestión de equipos.



Liderazgo saludable donde se trabaja cómo desde la posición de mando se puede influir en los riesgos psicosociales y modularlos.



Liderazgo inclusivo, que proporciona herramientas para la toma de decisiones inclusivas.

24

mandos de España en 2024 han participado en las formaciones del Modelo de Liderazgo de Aqualia, que incluyeron los módulos de Liderazgo saludable y Liderazgo Inclusivo, ofrecidos por **Affor** y la **Fundación Adecco,** respectivamente.

Además, trabajamos las formaciones en desarrollo de liderazgo y habilidades adaptándonos a los diferentes países. Por ejemplo, el curso de capacitación en asertividad impartido en Tolima (Colombia) y realizado en colaboración con la Universidad del Rosario, forma parte del plan para fortalecer las competencias de liderazgo y mejorar las dinámicas de gestión. Este seminario también abordó temas relativos al clima laboral y la influencia de un liderazgo sólido en un ambiente de trabajo seguro y positivo.

Junto con el Centro de Estudios Universitarios (CEU), hemos desarrollado la segunda edición del **Programa Avanzado de Management Internacional,** para formar a perfiles clave de la compañía en conocimientos avanzados de gestión en entornos internacionales, y en la que han participado una selección de 15 personas que trabajan en **Arabia Saudí, Portugal, Colombia, Francia, Georgia, Italia, Catar y Emiratos Árabes Unidos.**

Desde nuestra filial Georgian Water and Power (GWP) en **Georgia,** hemos firmado un acuerdo con la agencia de cooperación estadounidense USAID "Empleadores para la Educación Vocacional" para implementar programas de formación profesional —en concreto, sobre suministro de agua y sistemas de alcantarillado— entre nuestro personal Con una inversión de 475.815 €, esta alianza contribuirá a reducir el desempleo y al desarrollo sostenible del país, y beneficiará a 90 personas entre 2024 y 2025.

En 2024 hemos realizado también formaciones en liderazgo y comunicación de acuerdo con el **Modelo Discovery Insights.** En octubre se realizaron dos sesiones para 35 personas de más de 15 nacionalidades en los proyectos del *clúster* en Arabia Saudí. Esta formación, diseñada para mejorar la comunicación interna y el trabajo en equipo, fue muy bien valorada dada la complejidad de los proyectos y la diversidad de los equipos que trabajan en ellos.

Por otro lado, tiene especial relevancia la **Formación para Portavoces para el Desarrollo de la Influencia y la Persuasión** dirigida a 24 mandos representantes de la producción en **España.** El objetivo de estos cursos es subrayar la voluntad de transparencia con los públicos de interés de la compañía y poner en práctica las técnicas y habilidades necesarias para ejercer de portavoz y realizar una comunicación persuasiva y eficaz. Además, el programa incluye sesiones sobre la comunicación en redes sociales y cómo comunicar la sostenibilidad.

Finalmente, otro proyecto dirigido a potenciar nuestro talento fueron los **III Premios I4U de Innovación Aqualia.** Un evento interno que promueve la innovación, la creatividad y la investigación en el talento de la compañía para descubrir propuestas susceptibles de ser implementadas en las operaciones y mejorar la calidad, la eficiencia y la sostenibilidad de nuestras actividades. En esta edición participaron profesionales de Portugal, Georgia, República Checa y España con 18 candidaturas enfocadas en mejorar la calidad, eficiencia y sostenibilidad del ciclo integral del agua. El proyecto "Innovación en la Ciberseguridad de Aqualia" ha resultado ganador de entre todas las propuestas presentadas.



Ganadores de la 3º edición de los Premios Innovación.

Horas de formación por género

	2024		2023		2022	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio
Hombres	173.951	15,51	153.944	13,98	110.728	10,85
Mujeres	58.424	20,70	42.602	15,46	45.543	18,51
Total	**232.374**	**15,66**	**196.546**	**14,28**	**156.327**	**12,34**

Horas de formación por categoría laboral

	2024		2023		2022	
	Horas	Promedio	Horas	Promedio	Horas	Promedio
Directivos	3.250	28,76	870	6,40	3.204	24,46
Mandos medios	52.462	27,60	34.424	19,49	40.386	29,08
Técnicos	50.238	20,49	43.631	18,73	28.959	14,15
Administrativos	28.348	22,31	21.512	16,82	20.326	16,76
Otros puestos	98.077	11,81	96.109	11,65	63.452	8,04
Total	**232.374**	**15.66**	**196.546**	**14,28**	**156.327**	**12,34**

Horas de formación por área de conocimiento

	2024		2023		2022	
	Horas	%	Horas	%	Horas	%
Administración y finanzas	2.124	0,9%	1.552	0,8%	6.757	3,5%
Comercial	5.350	2,3%	4.514	2,3%	6.133	3,2%
Competencias	14.380	6,2%	5.653	2,9%	8.990	4,7%
Compras	409	0,2%	313	0,2%	1.048	0,5%
Marketing y comunicación	756	0,3%	1.072	0,5%	768	0,4%
Digital	1.058	0,5%	3.696	1,9%	5.422	2,8%
Idiomas	25.180	10,8%	16.673	8,5%	46.330	24,1%
Igualdad y diversidad	488	0,2%	3.700	1,9%	4.319	2,2%
Legal y cumplimiento normativo	13.306	5,7%	6.137	3,1%	7.311	3,8%
RC	628	0,3%	1.188	0,6%	1.847	1,0%
RR.HH.	1.082	0,5%	3.060	1,6%	2.548	1,3%
Seguridad, salud y bienestar	98.375	42,3%	87.402	44,5%	66.198	34,4%
Técnica	27.308	11,8%	50.680	25,8%	30.275	15,7%
Liderazgo y desarrollo	8.747	3,8%	-	-	-	-
Innovación	2.403	1,0%	-	-	-	-
Varios	30.782	13,2%	10.906	5,5%	4.517	2,3%
Total	**232.374**	**100%**	**196.546**	**100%**	**192.463**	**100%**

Inversión en formación

1.490.690 €
en 2024

1.184.190 €
en 2023

951.092 €
en 2022

Comunicación y diálogo social como hilo interno

En 2024 la comunicación interna continuó ganando relevancia en nuestro día a día como herramienta para mantener informadas a todas las personas de Aqualia de nuestras actividades, posicionamiento y otros hechos relevantes. Además, constituye un elemento fundamental de cohesión interna y transmisión de nuestra cultura.

Entre los distintos canales internos, destaca **Be Aqualia,** aplicación móvil destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a aquellos que no disponen de cuenta de correo corporativa. Con esta herramienta logramos una comunicación bidireccional: informamos a los empleados de lo que ocurre en Aqualia y ellos pueden dar su opinión y participar en las encuestas y retos propuestos por la compañía.

+800

En 2024 se enviaron más de 800 comunicaciones internas[10] a través de distintos formatos: *emailing, flash* informativo, *newsletter* **Aqualia Global News** y *app* corporativa.

	2024	2021	2022
Personas que conforman la plantilla que tienen descargada la *app* Be Aqualia	8.685	8.033	7.280

En materia de **negociación colectiva** se mantiene la tendencia a la reducción de convenios colectivos de menor ámbito. En España el marco de referencia laboral, VI Convenio Estatal del Ciclo Integral del Agua, se ha extendido a Extremadura y se suma a otros convenios a los que se ha adherido Aqualia o que han pasado a tener como marco regulado el Convenio Estatal. Asimismo, se han alcanzado acuerdos convencionales de ámbito provincial y autonómico, como es el Convenio Colectivo de Baleares, la actualización convencional en Cataluña. Por otro lado, estamos negociando el convenio de la filial Smvak en República Checa para los años 2025-2027 y otros convenios de menor ámbito de aplicación en negociación en 2024.



Otro foro de diálogo social es la **Carta por la Salud Laboral de Aqualia:** grupo de trabajo entre representantes de los sindicatos mayoritarios y la dirección de la compañía, que aborda las condiciones de salud y bienestar, y la implantación de buenas prácticas a nivel global.

En 2024 hemos tratado temas recurrentes como la evolución de la siniestralidad y el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de Salud y Bienestar. También hemos presentado los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales, los riesgos de seguridad físicos ante situaciones de violencia externa y los medios establecidos para estos casos. Por último, hemos abordado las medidas extraordinarias adoptadas tras los efectos de la DANA y nuevos protocolos para casos de riesgos atmosféricos.

[10] Corresponde a 443 *newsletter* Aqualia Global News (número total de noticias), 22 flashes, 290 emailings y 61 noticias subidas a la *app* Be Aqualia.

Premios y reconocimientos en materia de empleo, desarrollo y cultura de pertenencia

Reconocimiento de la **Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** por nuestra promoción de medidas de conciliación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Principales indicadores en materia de empleo, desarrollo y cultura de pertenencia

Personal a tiempo completo y a tiempo parcial

	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**
Tiempo completo	10.934	2.500	**13.434**	10.695	2.418	**13.113**	9.902	2.137	**12.039**
Tiempo parcial	283	324	**606**	314	337	**651**	310	324	**634**
Total	**11.216**	**2.824**	**14.040**	**11.009**	**2.755**	**13.764**	**10.212**	**2.461**	**12.673**

Personal por tipo de contrato laboral y género

	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**
Indefinidos	9.501	2.379	**11.880**	9.017	2.266	**11.293**	8.496	2.164	**10.661**
Temporales	1.716	445	**2.160**	1.991	480	**2.471**	1.715	298	**2.013**
Total	**11.216**	**2.824**	**14.040**	**11.009**	**2.755**	**13.764**	**10.212**	**2.461**	**12.673**

Contrataciones por género[11]

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	1.576	76 %	4.525	82 %	1.160	77 %
Mujeres	484	24 %	1.005	18 %	353	23 %
Total	**2.060**	**100 %**	**5.530**	**100 %**	**1.513**	**100 %**

Contrataciones por edad[11]

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hasta 35 años	943	46 %	2.004	36 %	680	45 %
Entre 35 y 55 años	891	43 %	2.346	42 %	723	48 %
Más de 55 años	226	11 %	1.180	21 %	110	7 %
Total	**2.060**	**100%**	**5.530**	**100%**	**1.513**	**100%**

[11] La diferencia de contratación del 2024 al 2023, se debe a la adquisición del contrato de Georgia en 2023.

Un entorno seguro y saludable

Lideramos la promoción de la seguridad y la salud —física y emocional— en la compañía desde un enfoque preventivo e integral. Para ello nuestras guías son el **Sistema de Gestión Integrado y el Plan Estratégico del Departamento de Salud y Bienestar 2024-2026.**

Con el objetivo de mejorar continuamente nuestra gestión de la salud y seguridad, estamos certificados bajo la norma ISO 45001, integrada en el Sistema de Gestión Integrado de Aqualia.

Al mismo tiempo, seguimos avanzando en las cuatro líneas de trabajo que vertebran el Plan Estratégico del Departamento de Salud y Bienestar 2024-2026:

Cero daños a los trabajadores

Reducir los daños personales, que puedan derivarse de condiciones y actitudes inseguras, tanto en los trabajadores propios como ajenos y terceros.

Control de riesgos críticos

Mantener un control homogéneo para toda la organización que garantice la seguridad y el cumplimiento de un estándar en relación con los riesgos que consideramos críticos de nuestra actividad.



Be Aqualia bienestar laboral

Mejorar los indicadores de salud física, emocional y de bienestar de la plantilla, y aumentar significativamente la participación en programas de promoción de vida saludable.

Análisis de datos y *reporting*

Mejorar la gestión, el control y el reporte a través de la implantación de una aplicación global, la redefinición de indicadores proactivos y predictivos, cuadros de mando y objetivos sobre estos.

Cero daños a los trabajadores

Hemos actualizado y estructurado esta línea en cuatro programas: control del absentismo, aprendizaje organizacional, control del desempeño de seguridad y salud de los contratistas e integración de la actividad preventiva. En 2024 hemos puesto el foco en la internacionalización de estos proyectos y en la evaluación de la formación interna con el fin de consolidar la cultura preventiva de la compañía.

Control de riesgos críticos

Esta línea está formada por dos proyectos: los programas de riesgos críticos y los riesgos clave de la compañía. Este último es nuevo y busca concienciar a todos los niveles sobre los riesgos comunes a toda la actividad del ciclo integral del agua, que en ocasiones pueden derivan en accidentes graves.

Be Aqualia, bienestar laboral

En 2024 hemos incrementado el número de iniciativas saludables, entre las que destacan la promoción de la actividad física, nutrición saludable, *webinars* y talleres, participación en actividades deportivas (carreras, marchas, pádel, fútbol, etc.), acuerdos con clínicas de fisioterapia, Días de la Familia con empleados y sus entornos sociales o familiares, etc.

Además, con el apoyo de nuestro partner AffortHealth, continuamos ofreciendo programas de salud emocional a los trabajadores y hemos gestionado los riesgos psicosociales en la empresa, afianzando un cambio cultural en la organización a la hora de abordar la salud mental. Entre las medidas implementadas destacan las del psicopack de **Be Aqualia:**

- **Psicomet,** herramienta que permite examinar el nivel de bienestar mental y emocional de la persona, y la detección precoz de cualquier problema de salud mental.
- **Programa de Ayuda al Empleado (PAE),** servicio de asesoramiento psicológico ofrecido por psicólogos expertos para ayudar a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional tanto en el ámbito personal como laboral.
- **Prevención de la salud emocional** mediante talleres en directo liderados por psicólogos expertos para conseguir una mayor fortaleza emocional.
- **Procedimiento de gestión de conflictos interpersonales,** herramienta de mediación para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el ámbito laboral.

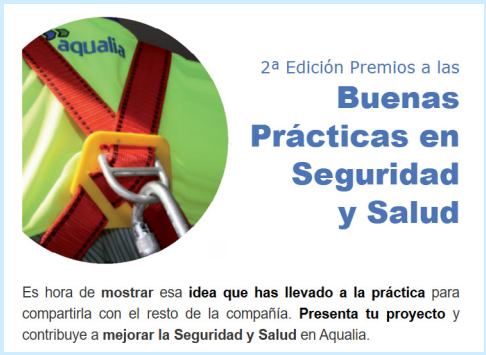
Asimismo, en España hemos realizado la segunda **Evaluación de Riesgos Psicosociales** a través de la herramienta MentallyPro®, que nos permite clasificar los resultados por actividad económica, cruzar los datos con otras variables y clasificarlos en función de las prioridades de intervención de la compañía. Estos resultados nos guiarán en la toma de decisiones que mejoren el bienestar y el cuidado de la salud en el entorno laboral.

Junto con esta evaluación de riesgos psicosociales, hemos medido el estado de salud psicoemocional de la plantilla con el uso de la Escala de Goldberg y hemos administrado un cuestionario de violencia laboral. Todo ello hace que esta evaluación sea integral y sus resultados nos ayuden a priorizar nuestras intervenciones de forma integral. Además, estamos trabajando para extender esta metodología a otros países.

Análisis de datos y *reporting*

En 2024 hemos seguido implementando el nuevo *software* para la gestión global de la seguridad y la salud. Al recoger más opiniones sobre su uso, hemos podido desarrollar mejoras en cuanto a la autonomía, facilitad de uso y mayor detalle de la información. Con estos cambios el *software* ha ido llegando a otros países y se espera que en 2025 todos los proyectos utilicen la misma herramienta. Gracias a ello, podremos homogeneizar la gestión en aspectos clave como el reporte e investigación de accidentes, las inspecciones de seguridad, la identificación y ejecución de acciones correctivas, etc.

II Premios Be Aqualia



Buenas prácticas de salud y bienestar

La segunda edición de estos premios sirvió para reconocer a quienes que se involucran y sobresalen en la mejora de la vida del resto de personas que trabajan en Aqualia y de las comunidades donde operamos. Su ejemplo nos ayuda a recabar buenas prácticas y a inspirar al resto de la organización.

En esta edición los premios se organizaron en tres categorías:

- Premio en Prevención de Riesgos Laborales, con 22 candidaturas.
- Premio en Promoción de la Salud y el Bienestar, con cinco candidaturas.
- Premio a la Trayectoria Personal, con tres candidaturas.

Premios y reconocimientos en materia de seguridad, bienestar y salud



Finalistas de los **II Premios imPULSO Salud Cardiovascular,** en la categoría de gran empresa, otorgados por la Fundación Española del Corazón (FEC), por nuestra labor en la concienciación y prevención de enfermedades cardiovasculares a través del **Proyecto *BeFit*** que promueve hábitos de vida saludables entre nuestro personal.

En **Emiratos Árabes Unidos** hemos sido reconocidos en el certamen **TAQA-WS HSE FORUM 2024** con los siguientes galardones:

- HSE Good Achievement Award.
- HSE Individual Award: Mr. Shamal "Senior HSE Engineer".

Reconocimiento como **Espacio Cerebro Protegido** por la Fundación Freno al Ictus, capacitando a 123 empleados de las oficinas de atención al cliente de Lleida, Oviedo y Jerez de la Frontera (España) en la identificación y respuesta efectiva ante casos de ictus.

OSWS, nuestra filial omaní que gestiona las infraestructuras hídricas del puerto de Sohar y su zona industrial en Omán, ha sido galardonada con dos prestigiosos premios internacionales de salud y seguridad: el **British Safety Council International Safety Awards** y el **The RoSPA Health and Safety Award.**

Be Aqualia como "caso de éxito" en los **'Perk Talks' de Vitaance,** una plataforma dedicada a la gestión de programas de bienestar en las empresas.

Perk Talks de Vitaance con Bernardo Delgado, coordinador de Salud y Bienestar en Aqualia

Principales indicadores en materia de seguridad, bienestar y salud

	2024	2023	2022
Muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo	1	0	1
Accidentes de trabajo registrables*	205	215	238
Horas trabajadas	32.345.093	29.056.697	24.180.308
Tasa de accidentes de trabajo registrables**	6,34	7,40	9,84

* Corresponde a accidentes con una baja superior a 4 días. No se incluyen los accidentes con patologías no traumáticas ni los accidentes *in itinere.*
** (Accidentes de trabajo registrables / Horas trabajadas) *1.000.000
Incluye asalariados y no asalariados.

Una organización diversa e inclusiva

Nuestra cultura no es solo transformadora y saludable, también es diversa e inclusiva. Hemos conseguido crear espacios de respeto, inclusivos, igualitarios y libres de sesgos. Y no queremos conformarnos: con el **Protocolo de Diversidad e Inclusión,** y la coordinación del **Comité de Diversidad** seguimos avanzando hacia la compañía que queremos ser.

El Protocolo de Diversidad, Equidad e Inclusión asienta nuestra responsabilidad en la construcción de ecosistemas de trabajo que faciliten la relación entre personas distintas y en entornos cada vez más heterogéneos. Y es que Aqualia refleja la realidad de la sociedad en la que opera, un contexto cada vez más diverso con personas de diferentes habilidades y capacidades, con particularidades culturales y sociales que enriquecen a una organización global como la nuestra.

Todas nuestras filiales, con obligación normativa, cuentan con planes de igualdad acordados con los agentes sociales. En 2024 hemos ejecutado los compromisos adquiridos en el **III Plan de Igualdad,** firmado en octubre de 2021 para el periodo 2021-2025. De esta manera hemos renovado nuestro compromiso con la igualdad de género (ODS 5) y la reducción de las desigualdades (ODS 10).

En cuanto a la gobernanza de la diversidad, la equidad y la inclusión, en 2024 el Comité de Diversidad ha analizado asuntos y proyectos relacionados con la diversidad e implementado el **Plan de Acción de Diversidad, Equidad e Inclusión,** donde se detallan todas las acciones planificadas para seguir progresando en una cultura inclusiva y libre de sesgos.



Acciones por la diversidad



Santiago Lafuente, CEO de Aqualia junto a Esther Alcocer, presidenta del Grupo FCC y Teresa Viejo, presidenta de la Fundación Diversidad, Alicia Alcocer, presidenta de Cementos Portland y el resto de representantes de las diferentes áreas del Grupo FCC.

Como empresa firmante de la Carta de la Diversidad, fomentamos los principios de igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral a través de esta iniciativa y otras como la red de mujeres AqualiaWomen, el sello Empowering Women's Talent, la certificación Diversity Leading Company, las campañas de igualdad y contra la violencia de género, AqualiaContigo, así como la formación y concienciación en diversidad, equidad e inclusión.

Además de renovar el compromiso de la Carta de la Diversidad en 2024, mantenemos la adhesión a la alianza **#CEOPorLaDiversidad,** iniciativa liderada por la Fundación Adecco y la **Fundación CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales),** para unir a las empresas y a las personas que las dirigen en torno a los valores de diversidad, equidad e inclusión.

También tenemos un acuerdo con la **Asociación Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI),** ecosistema de empresas y profesionales en España que trabaja para fomentar entornos laborales seguros y respetuosos con todas las personas, independientemente de su identidad, expresión de género u orientación sexual. A través de REDI, hemos realizado sesiones de sensibilización sobre diversidad e inclusión a toda la plantilla con el objetivo de concienciar sobre los beneficios de impulsar entornos laborales más respetuosos e inclusivos, y mostrar las barreras profesionales que pueden encontrar las personas LGBTI+ en la empresa.

Otro acuerdo, esta vez con **MyGWork,** plataforma global de reclutamiento y redes para personas LGTBI+, nos ayuda a atraer el talento más diverso entre profesionales, graduados y organizaciones que trabajan para promover la diversidad y la inclusión en el trabajo. De la mano de esta plataforma participamos en su foro Work Pride para impulsar el empleo de las personas LGTBI+ y compartimos "Cómo es un *networking* diverso, abierto e inclusivo" en la compañía.

Asimismo, en 2024 hemos organizado una sesión para directores de delegación en la que hemos incidido en la importancia de un liderazgo inclusivo y en el impacto positivo de la diversidad en el negocio.

También en el ámbito formativo, hemos impartido cursos sobre violencia sexual, DE&I LGBTI+, lenguaje inclusivo, sesgos inconscientes y ciclos de violencia de género. Y con motivo del **Día del Orgullo,** hemos desarrollado una campaña con la participación de las personas trabajadoras de las sedes de Madrid.

Igualdad de género

Aqualiawomen

En 2024 50 mujeres integraban esta red interna de talento femenino, que facilita procesos de *coaching,* formación y *networking* profesional.

Programa de Cross Mentoring

Forma parte del **Empowering Women's Talent (EWT)** que combina parejas de mentor/a y mentorizado/a de distintas empresas, y en el que en 2024 han participad dos mentorizados y dos mentores de Aqualia.

Networking y Speed Mentoring

Iniciativa promovida por la organización Womenalia para incentivar las vocaciones STEM (ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas, en inglés) entre las jóvenes. Para ello el evento propicia el contacto entre estudiantes preuniversitarias e ingenieras destacadas del mundo empresarial.

Formación Hablemos de Igualdad

Obligatorio para las nuevas incorporaciones, este curso promueve la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo, el rechazo a la discriminación directa ni indirecta por razón de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, etc.

Colaboración con el Programa Empleo Mujer de la Fundación Adecco

que impulsa el empleo de las mujeres en riesgo de exclusión social. En 2024 hemos participado —gracias a nuestro personal voluntario— en la organización de un Ropero Solidario para que las mujeres participantes dispongan de ropa adecuada para presentarse a una entrevista de trabajo. Con la Fundación Adecco también hemos contribuido en la elaboración del XI Informe #EmpleoParaTodas.

Alianza con el Ministerio de Igualdad (delegación del gobierno contra la violencia de género)

para promover la sensibilización y concienciación social contra la violencia de género en el marco de la iniciativa **Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género** firmado en noviembre de 2022 (España).

Campañas de concienciación

En fechas clave lanzamos iniciativas de concienciación y sensibilización en distintas localidades con la colaboración de la plantilla y mantenemos alianzas para trabajar en la igualdad de género.

- **Campaña por el Día Internacional de la Mujer** con el lema **"Invierte en diversidad, el mayor activo para acelerar el progreso"**. Bajo el llamamiento de la ONU, invitamos a compartir en www.aqualiaigualdad.com una imagen con el símbolo X de la multiplicación, como representación de los logros conseguidos en el camino hacia la igualdad real.

Por el **Día Contra la Violencia de Género,** campaña **"Ante la violencia de género, tenlo claro"**: en www.aqualiacontigo.com pedimos que las personas compartiesen una foto para mostrar su apoyo. Además, se desarrollaron numerosas acciones en los municipios de España y Colombia, y una jornada de sensibilización impartida por un técnico del punto violeta del Ministerio de Igualdad y personas de la Fundación Adecco que trabajan en sensibilización contra la violencia de género.





Acciones para la inclusión



Carolina Serrano, jefa del Centro de Atención al Cliente durante el campamento de empleo de Fundación Adecco.

Las normativas sobre inclusión de la discapacidad son diversas en los distintos países en los que Aqualia opera. En aquellos países en los que existe normativa sobre inclusión de las personas con discapacidad que nos sea de aplicación la cumplimos mediante la contratación de personas con discapacidad y/o con la colaboración con entidades que promueve la inclusión de las mismas en el mercado laboral. En concreto, en España cumplimos con la normativa en materia de personal con discapacidad en su totalidad: mantenemos el 2 % exigido de personal con discapacidad o aplicamos medidas alternativas en las empresas que superan las 50 personas. En cualquier caso, contamos con una Política de Selección de Personal, aplicable a todos los países, en la cual se tienen en cuenta los criterios de diversidad, equidad e inclusión.

También en España mantenemos el convenio de colaboración con la **Fundación Síndrome de Down** y con **FSC Inserta de la Once,** y seguimos desarrollando con la **Fundación Adecco** el **Plan Familia** dirigido a hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33 %.

Hemos celebrado este año, junto a la **Fundación Adecco,** una serie de actividades centradas en las personas con distintas capacidades. Las más populares han sido las jornadas de voluntariado corporativo, celebradas en las sedes de las Tablas y Federico Salmón (Madrid), Kansas City (Sevilla) y Balmes (Barcelona), en las que han colaborado personas voluntarias de Aqualia junto con personas con discapacidad del Proyecto Cantera de Talentos para hacer un taller de adornos navideños.

Además, con motivo del **Día Internacional de las personas con discapacidad,** hemos desarrollado un plan de acciones en diferentes centros de trabajo, como el juego de pistas *¿Quién mató a la diversidad?,* un taller de decoración de galletas con personas discapacitadas de la Fundación Cantera de Talento, y una jornada con Pablo Pineda, primer diplomado europeo con síndrome de Down y embajador de Fundación Adecco.

El compromiso y el respeto a las **personas mayores** es otro de nuestros principios inquebrantables. Nos lleva a impulsar iniciativas globales y a apoyar las comunidades más vulnerables en los países donde prestamos servicios.

En Riohacha (Colombia) apoyamos la "Celebración del Adulto Mayor", un evento con música y bailes que reúne a más de 300 personas de diversas comunidades, incluyendo indígenas y afrodescendientes.

En República Checa, el personal de nuestra filial SmVak visita regularmente centros de mayores como la residencia Na Výminku en Ostrava, donde conversan con los residentes y promueven el uso responsable del agua.

En Georgia, nuestra filial GWP cubre la factura del agua para hogares de ancianos vulnerables, asegurando acceso a agua potable de alta calidad. Esta acción también se extiende a hogares infantiles en Tiflis.

Premios y reconocimientos en materia de diversidad equidad e inclusión

Renovación del sello **Empowering Women's Talent (EWT),** de la revista especializada en recursos humanos Equipos & Talento por nuestro compromiso frente al desarrollo del liderazgo femenino.

Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE), prorrogado hasta 2028, como reconocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España a nuestro compromiso con la diversidad e igualdad entre hombres y mujeres.

El servicio de Riohacha (Colombia) ha recibido el reconocimiento del Ministerio de Trabajo por su participación en la **Estrategia de Inclusión Laboral de Colombia,** para personas con dificultades de inserción laboral en La Guajira Ya son 1.800 personas las que han recibido una oportunidad laboral en diferentes empresas de todo el país gracias a esta iniciativa.

Reconocimiento por tercer año consecutivo de **Equipos y talento,** medio de referencia en recursos humanos en España, como una de las 70 empresas líderes en diversidad, con el sello **Diversity Leading Company,** con una puntuación superior a la del año anterior (644 frente a 600).

Selección en el **TOP 50 empresas de España con mejores prácticas en diversidad e inclusión** en el **DEI Summit 2024,** organizado en Madrid por **Intrama Consultoría.**

Principales indicadores en materia de diversidad equidad e inclusión

Personal por género

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Hombres	11.216	80 %	11.009	80 %	10.212	81 %
Mujeres	2.824	20 %	2.755	20 %	2.461	19 %
Total	**14.040**	**100 %**	**13.764**	**100 %**	**12.673**	**100 %**

Personal por categoría laboral y género

	2024			2023			2022		
	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**	Hombres	Mujeres	**Total**
Directivos	104	9	**113**	126	10	**136**	121	10	**131**
Mandos medios	1.443	458	**1.901**	1.339	427	**1.766**	1.064	325	**1.389**
Técnicos	1.515	937	**2.452**	1.464	866	**2.330**	1.296	751	**2.047**
Administrativos	332	939	**1.271**	348	931	**1.279**	328	885	**1.213**
Otros puestos	7.823	480	**8.304**	7.731	521	**8.252**	7.403	490	**7.893**
Total	**11.216**	**2.824**	**14.040**	**11.009**	**2.755**	**13.763**	**10.212**	**2.461**	**12.673**

Personal por categoría laboral y rangos de edad

	2024				2023				2022			
Edad	< 35	35-55	+55	**Total**	< 35	35-55	+55	**Total**	< 35	35-55	+55	**Total**
Directivos	-	52	61	**113**	1	88	47	**136**	-	93	38	**131**
Mandos medios	287	1.107	507	**1.901**	326	1.101	339	**1.766**	189	937	263	**1.389**
Técnicos	760	1.200	493	**2.452**	806	1.180	343	**2.330**	665	1.056	326	**2.047**
Administrativos	227	727	317	**1.271**	248	809	223	**1.279**	225	776	212	**1.213**
Otros puestos	1.407	4.433	2.464	**8.304**	1.598	4.703	1.952	**8.252**	1.479	4.557	1.857	**7.893**
Total	**2.681**	**7.519**	**3.842**	**14.040**	**2.979**	**7.881**	**2.904**	**13.763**	**2.558**	**7.419**	**2.696**	**12.673**

Garantizamos el acceso al agua y tejemos alianzas significativas



TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Acceso al agua y al saneamiento Infraestructura, obras y mantenimiento Procesos, procedimientos y digitalización Gestión y atención de los clientes y usuarios Colaboraciones público-privadas Acciones sociales Transparencia y rendición de cuentas	3-3, 413-1, 418-1	2, S1, S2, S3, S4	LE2. Tecnología para una gestión integrada LE6. Comunicación estratégica LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Ecosistema
Aqualia Contact
24 horas 365 días del año

4 PERTE
de digitalización del ciclo del agua adjudicados

Aqualia informa
el podcast de servicio público que mantiene a los clientes informados

1,7 M
de contratos con factura electrónica

18.647.051 €
invertidos en transformación digital

45 %
facturación electrónica sobre el total de facturación

Clientes: transparencia, cercanía y excelencia

Nuestros principales clientes son los gobiernos nacionales y regionales, ayuntamientos, centros públicos, empresas e industrias, regantes y ciudadanos.

Comunicación transparente al ciudadano

Satisfacer las necesidades de los usuarios y hacerlo a través de un servicio excelente son parte esencial de nuestro compromiso con la sociedad. Con el cliente final en el centro de nuestra estrategia, en 2024 hemos seguido apostando por la comunicación directa con el usuario y por la inversión tecnológica para mejorar esa interacción.

La Directiva Europea 2020/2184 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano recoge la problemática de las fugas en las redes de distribución y establece un plazo de tres años para su evaluación. La trasposición en España a través de los reales decretos 3/2023 y 665/2023 establecía los mecanismos de control, información e índices a comunicar y mejorar, y la obligación de poner a disposición de los municipios sistemas que tracen, controlen y optimicen esta gestión.

Para analizar estas nuevas exigencias, un grupo de trabajo multidisciplinar elaboró los **Planes Sanitarios del Agua** para identificar y gestionar el posible riesgo en las infraestructuras de suministro de agua. Y para acompañar el proceso y potenciar la transparencia con el ciudadano, se desarrolló la herramienta **Aqualia Laboratory Plataforma (LAB).**

Siguiendo con esta búsqueda de mayor transparencia, en 2024 hemos replanteado con los ayuntamientos de las localidades en las que operamos los **Portales de Información al Ciudadano** de manera que los usuarios puedan acceder a información transparente y de calidad sobre el servicio. Ya son 200 los portales publicados y accesibles a través de nuestra web, en la que los ciudadanos pueden buscar su municipio y acceder al portal del servicio municipal de agua en su localidad.



¿Qué hay en los Portales de Información al Ciudadano de Aqualia?

- Excelencia en el servicio: índice de reclamaciones, datos de atención al cliente, índice de satisfacción en las llamadas recibidas.
- Mecanismos de acción social: información sobre tarifas bonificadas.
- Canales de atención al cliente: oficina presencial, virtual, *app,* redes sociales, atención telefónica.
- Calidad del agua, calificación del agua acceso a SINAC.
- Información de facturas, tarifas y reglamentos precio medio del agua, consumo medio por habitante.
- Información sobre el ciclo integral del agua, uso responsable del agua, prevención de fraudes, compromiso con los ODS y noticias.

Portales de Información al Ciudadano

En nuestra web también hemos desarrollado el **Espacio Uso Responsable de Agua,** compuesto por dos apartados: saneamiento del agua y consumo responsable, donde las administraciones públicas pueden encontrar herramientas de comunicación y mensajes para concienciar a la ciudadanía acerca de la importancia de usar el agua de forma responsable.



Quejas y reclamaciones recibidas de consumidores o usuarios finales

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Quejas y reclamaciones recibidas	24.652	-	31.371	-	30.641	-
Quejas y reclamaciones gestionadas*	24.652	100 %	31.371	100%	30.641	100%
Periodo medio de resolución (días)**	12	-	11	-	10	-

*Hace referencia a toda aquellas quejas y reclamaciones que han sido tratadas por la compañía y han derivado en el cierre de estas, independientemente del resultado final obtenido (inadmitida, archivada, resuelta favorable al cliente, resuelta favorable a la compañía)

**Tiempo desde que se abre la reclamación hasta que se comunica su resolución al cliente.

Aqualia Contact: 20 años de atención al cliente

En 2024 Aqualia Contact, nuestro centro de atención telefónica al cliente cumplió 20 años en España. En estas dos décadas se han recibido cerca de 17 millones de llamadas y en la actualidad atiende ya a tres millones de clientes de 430 municipios españoles.

3 millones de clientes atendidos en 430 municipios españoles

Vídeo del 20º Aniversario de Aqualia Contact

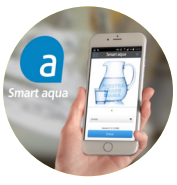
Ecosistema Aqualia Contact



Centro de Atención al Cliente (CAC)*



Web oficina virtual



Aplicación móvil



Perfil en X**

* En la actualidad el Centro de Atención al Cliente presta servicio en España, República Checa, Italia, Georgia y Colombia, donde comenzó a atender en abril de 2024.

** Antes Twitter.

En 2024 lanzamos una **nueva oficina virtual Aqualia Contact** para ofrecer una experiencia de gestión más clara, segura y eficiente al cliente final. De cobertura global y adaptada a cada país y jurisdicción, la solución aporta nuevas funcionalidades y mayor facilidad de uso.

En la nueva oficina virtual el cliente tiene a tan solo un clic:

- Todas las gestiones y consultas de manera más fácil.
- Mayor seguridad en el acceso con claves personales.
- Información sobre irregularidades o fraudes en el consumo o la gestión.
- Consumo detallado con gráficas de consumo diario y mensual.
- Innovación tecnológica: plataforma en la nube para mayor monitorización y control.
- Y otros servicios como lectura del contador, consultas sobre contadores, datos, expedientes, solicitud de subrogaciones o duplicados de contratos, etc.

En 2025 se seguirá desarrollando la digitalización para la mejora de las relaciones con los clientes a través de la creación del Whatsapp profesional, la integración de la atención telefónica en la web con el *click to call* o la incorporación de Bizum como nueva modalidad de cobros.

Aqualia Contact
Atención omnicanal al cliente (España)

	2024	
	Cantidad	%
Clientes que utilizan la oficina virtual	390.648	16 %
Clientes	2.400.955	-
Clientes satisfechos con el servicio de Aqualia Contact		95,65 %

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Centro de Atención al Cliente: llamadas (primer canal de atención al cliente no presencial)	**1.150.174**	**100,0 %**	**1.065.085**	**100,0 %**	**985.095**	**100,0 %**
Consultas	552.084	48,0 %	514.436	48,3 %	479.741	48,7 %
Solicitudes	402.561	35,0 %	358.934	33,7 %	339.858	34,5 %
Averías	187.478	16,3 %	185.325	17,4 %	585	16,2 %
Reclamaciones	8.051	0,7 %	6.391	0,6 %	5.911	0,6 %
Servicio de gestión de cita previa para una atención presencial más rápida y eficaz- Citas previas gestionadas	**34.349**		**33.621**		**n/d**	
Oficina virtual: interacciones (segundo canal de atención al cliente no presencial)	**157.414**	**100,0 %**	**144.858**	**100,0 %**	**152.674**	**100,0 %**
Modificación de datos	53.993	34,3 %	46.789	32,3 %	49.314	32,3 %
Facturación electrónica	43.604	27,7 %	30.130	20,8 %	32.672	21,4 %
Tarjeta bancaria	28.649	18,2 %	34.621	23,9 %	36.642	24,0 %
Reclamaciones	2.204	1,4 %	3.332	2,3 %	2.748	1,8 %
Otros	28.964	18,4 %	29.986	20,7 %	31.298	20,5 %
Nº de encuestas Aqualia Contact	**451.732**		**280.950**		**502.791**	
Índice de reclamaciones AqualiaContact	**0,54 %**					

Con el objetivo puesto en la excelencia en la experiencia omnicanal del cliente, la compañía monitorea el índice de reclamaciones que en 2024 se ha mantenido en 0,69 % con un tiempo medio máximo de respuesta a las reclamaciones establecido en 12 días naturales y un tiempo medio máximo de instalación del contador (desde la solicitud de alta), establecido en 13 días naturales. Asimismo, monitorea y evalúa para la mejora continua a través de la escucha de los clientes en las encuestas sobre calidad de la atención de Aqualia Contact que en 2024 alcanzaron el 95,65 %.

Encuestas de satisfacción: afianzando el vínculo con el cliente

En los países en los que nos encargamos de la gestión del ciclo integral realizamos encuestas de satisfacción a los clientes. Gracias a esta escucha directa, la compañía puede integrar en su gestión las opiniones y valoraciones de los usuarios finales, y así basar su desempeño en la comprensión de las áreas de satisfacción y mejora en los servicios de abastecimiento o saneamiento.

Edición 2024

Conclusiones generales

En las encuestas elaboradas en 2024 dirigidas a los hogares, hasta un 92% de los encuestados valoraron como positiva la gestión que realizamos, y un 96% considera el agua potable suministrada de buena calidad (con un 56% del total que opina que el agua es excelente).

En cuanto al cliente institucional, el 94% de los municipios opina que gestionamos adecuadamente las infraestructuras, y el 93 % de los encuestados transmite que el suministro de agua potable se está realizando sin problemas y de forma fluida, algo que declaran todos los encuestados de los municipios con más de cinco mil habitantes.

En el caso de los clientes industriales, el nivel de satisfacción es incluso mayor y se roza la excelencia con un 98% de los encuestados con una percepción positiva de la gestión.

Estos resultados son el fruto de una persistente estrategia de inversión y actualización de la infraestructura que cada año destina alrededor de 40 millones de euros a las redes de abastecimiento y saneamiento, y a las estaciones de tratamiento. Hablan también de la dedicación y vocación de servicio público de todos los trabajadores de la compañía.

Conclusiones por países

En **España** hemos llevado a cabo 3.535 encuestas a cliente final y 17 entrevistas a cliente institucional, en ambos casos en los municipios donde Aqualia (o sus filiales) gestiona el servicio municipal. Entre los resultados destaca la satisfacción con la calidad del servicio del 88% de los usuarios consultados. Preguntados por los procesos, la satisfacción se encuentra también en niveles altos: entre el 83% respecto al suministro y el 90% sobre la lectura del contador. En cuanto a la comunicación con la compañía, la oficina de atención personal, la *app* y el servicio de asistencia telefónica y la oficina virtual son, por este orden, los canales mejor valorados.

Siguiendo en la península ibérica, en **Portugal** se realizaron 700 entrevistas a cliente final distribuidas entre las marcas bajo las que operamos en Portugal (Abrantaqua, Aqualia, Aquamaior y Aquaelvas, y Cartagua). Entre ellas la práctica totalidad presenta un nivel de satisfacción alto con el servicio —por encima del 65 %— y tienen la calidad del agua y la presión como aspectos destacados por los clientes. Por su parte, la confianza y la eficiencia son los atributos de la compañía más valorados.

En **Italia** la encuesta realizada a cliente final en Caltanissetta y municipios vecinos (1.104 entrevistas) revela que el 67 % considera bueno el servicio. La población participante en el estudio destaca como aspectos positivos la continuidad del servicio (64 %) y la comprensión de la factura (71 %). En cuanto a la comunicación con la compañía, los horarios, los tiempos de espera y la amabilidad del personal son percibidos como ventaja competitiva.

Los resultados de **Francia,** por su parte, indican una clara mejora respecto a 2022, con un 86 % de los clientes finales satisfechos. Realizada a 441 personas y dividida por las distintas marcas comerciales (SEFO, CEG, CAE y DREUX), la encuesta muestra también que el teléfono es el canal de comunicación más utilizado en el país galo.

En **República Checa** se han obtenido unos resultados muy positivos en una encuesta que añadió al cliente empresarial a los habituales cliente final y cliente institucional. Más de 1.000 entrevistas que arrojan un nivel de satisfacción superior al 90% entre todos los públicos. Entre los aspectos más valorados destacan la rápida solución de problemas operativos como averías de la red.

Por último, en Latinoamérica hemos encuestado a 924 clientes finales en **Colombia,** en los municipios de pertenecientes a las áreas de Guajira, Córdoba, Atlántico y Magdalena. Los resultados muestran una satisfacción general del 33%, y una percepción del agua como un servicio más barato que la electricidad y el teléfono (59%). De este estudio Aqualia extrae puntos de mejora en los que ya está trabajando para seguir avanzando en proporcionar el mejor servicio.

Tecnología y digitalización, aliadas en la transformación de Aqualia

El hilo azul que cuidamos y gestionamos en Aqualia también está hecho de bytes. La tecnología es tan importante para nosotros que constituye la **segunda línea estratégica** del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026: Tecnología para una gestión integrada. En ella desarrollamos proyectos para impulsar la digitalización en todo el ciclo integral del agua y alcanzar una tecnología que nos permita la gestión más eficiente y sostenible de los recursos.

Esta transformación digital y tecnológica —paralela a la que experimenta la economía global— nos va a facilitar la toma de decisiones estratégicas, y está generando un cambio en la cultura de la compañía, en búsqueda de nuevos recursos y procesos.

LE2. Tecnología para una gestión integrada

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
Atención omnicanal al cliente						
LE2P1.1	**N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados omnicanalidad / total contratos con opción a omnicanalidad (atención telefónica, SMS, *app* y oficina virtual)**	91 %	90%	100%	100%	√
LE2P1.2	**N.º Facturas electrónicas**	11.491.612	10.600.000	11.100.000	11.700.000	√
LE2P1.3	**% de operaciones con firma digital / N.º de operaciones totales**	13 %*	20 %	50 %	80 %	X
Gestión de activos y mantenimiento						
LE2P2.1	**% Vol. tratado GMAO (ETAP's-EDAR's)/ Vol. total tratado (ETAP's-EDAR's)**	48 %	50 %	70 %	80 %	X
LE2P2.2	**N.º total instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones**	37 %	20%	40%	65%	√
LE2P2.3	**N.º clientes con GMAO / N.º clientes totales**	93 %	75%	80%	85%	√
LE2P2.4	**N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes**	88 %	80%	85%	90%	√
Water Analytics (aWA)						
LE2P3.1	**N.º clientes con telemedida**	562.010	500.000	700.000	950.000	√
LE2P3.2	**% N.º de contratos gestionados con aWA / N.º de contratos Mayores de 20.000 clientes con telelectura**	100 %	90%	100%	100%	√
***App* Be Aqualia**						
LE2P4.1	**Incremento del % del número de empleados con *app* Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º empleados totales**	12 %	10%	10%	10% 15%	√
Ciberseguridad						
LE2P5.1	**% Cumplimento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad**	96 %	> 95 %	> 95 %	> 95 %	√

* Valor correspondiente de agosto a diciembre 2024 (la firma digital se activó en agosto de 2024).

Hacia una gestión del agua basada en datos en tiempo real

Una adecuada gestión de los servicios de agua es fundamental para el progreso de las sociedades y, con los actuales problemas de sequía, la planificación hidrológica y la eficiencia se vuelven si cabe más importantes. Así, el análisis de datos nos ayuda a reducir el agua no registrada y a incrementar el rendimiento hidráulico. En muchas zonas, de hecho, el futuro pasa por la búsqueda de alternativas estratégicas como el agua regenerada o desalada.

En ese horizonte futuro —y ya en el presente también— la digitalización juega un papel clave. En Aqualia apostamos por ella y utilizamos varias herramientas tecnológicas y robots para obtener datos que aumentan la eficiencia en nuestras operaciones. En 2024, incrementamos la inversión en digitalización un 10,6 % respecto a 2023. Estos datos avalan nuestro compromiso con la gestión inteligente del ciclo del agua.

Desde esta convicción, creamos **Aqualia Live,** una herramienta diseñada por personas "del agua y para el agua", que cubre todos los procesos del ciclo integral. Aqualia Live integra el *big data,* el *cloud computing* y la gestión inteligente. Estas tecnologías evolucionan la capacidad de cómputo tradicional y facilitan el procesamiento de grandes volúmenes de información para una gestión inteligente.

- **La gestión y almacenamiento de los datos en sistemas *big data*** permite reducir los tiempos de respuesta y de acceso a la información, así como integrar una sola base de datos que aglutina toda la información a la que tienen acceso los diferentes programas y módulos de gestión con el objetivo de poder realizar una analítica cruzada de datos de distintos orígenes (internos y externos) y entender mejor el ciclo del agua y poder tomar decisiones informadas a partir de los datos para convertirnos en una *data-driven company.*
- **El procesado en *cloud computing*** permite un mejor escalado de las soluciones que pueden incrementar capacidades de forma flexible frente a un aumento de demandas. Adicionalmente, ayuda a optimizar el rendimiento en los países en los que estamos presentes y mejora considerablemente la latencia y el rendimiento de la plataforma **Aqualia Live.**
- **La gestión inteligente, inteligencia artificial y *machine learning*** favorecen la automatización de procesos, así como la predicción y prevención de riesgos gracias la rapidez en que estos algoritmos son capaces de analizar una cantidad ingente de datos y al aprendizaje que extraen de estos análisis los algoritmos.

A través de estas tecnologías, ponemos a disposición de nuestro personal las herramientas necesarias para desarrollar de la forma más eficiente su trabajo diario y así garantizar a los ciudadanos el acceso al agua. A su vez, para nuestros clientes institucionales y/o externos el acceso controlado vía internet a algunas funcionalidades de **Aqualia Live** facilita el acceso y la consulta de datos de manera directa. Una forma de avanzar en la transparencia de la gestión y estado de sus activos.

La integración de las distintas plataformas en Aqualia Live implica la interconexión de estas y, por lo tanto, de los distintos dispositivos y sensores a través de la red. Esto facilita la recopilación de datos en tiempo real desde diversos puntos y una gestión más eficiente e integrada del ciclo en cada área.

Aqualia Live está conformada por una serie de módulos que se ponen a disposición de los clientes y que permiten gestionar todos los ámbitos del ciclo integral del agua, así como la comunicación con todos los niveles de control y supervisión del ciclo[12].

[12] Esta transformación digital, actualmente en implementación en España, está prevista que se haga extensiva a otros países.



Centro de Operaciones Integral (COI) de Toledo, España.

RENZO LOVÓN
CTO, JEFE DE APLICACIONES DE OPERACIONES, ANÁLISIS DE DATOS E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Aqualia Live, herramienta estratégica para guiar la toma de decisiones

Despliegue por países

El foco de esta conversación va a ser el despliegue de Aqualia Live: ¿cómo abordáis este proceso? ¿Cuáles son los principales retos a los que os enfrentáis en él?

Para empezar, es importante partir del hecho de que Aqualia Live es una plataforma modular, esto es, que podemos adaptarnos a cada casuística y cada país en función de lo que necesite para obtener la información que guíe la toma de decisiones de manera objetiva en la compañía.

Entrando en el despliegue de la plataforma, en primer lugar, hacemos una evaluación tecnológica del ecosistema del país para conocer bien qué piezas necesitamos activar en ese territorio. En algunos debemos desplegar toda la plataforma, mientras que en otros, que presentan una madurez tecnológica distinta, adaptamos nuestra plataforma a esa realidad.

También analizamos la situación con las distintas áreas (Operaciones, Clientes, Administración, etc.) para entender si es necesario implementar toda la plataforma o solo una parte. Cuando existe un punto de integración —por ejemplo, en Francia y Colombia— podemos desplegar la plataforma y combinarla con las aplicaciones locales.

Por otro lado, es importante analizar la normativa local de cada país y realizar las adaptaciones necesarias para cumplir con la regulación local; así como tener en cuenta la adaptación al idioma.

Adaptación idiomática

Una de las ventajas de Aqualia Live para administraciones y ciudadanos es el acceso directo a la información a través de internet. ¿Qué implica esto a la hora de desarrollar esta herramienta en otros países?

La adaptación idiomática supone un reto en países con alfabetos distintos al nuestro, como el del georgiano, o con el mismo alfabeto latino pero con signos diacríticos como el checo. En esos casos debemos redoblar esfuerzos para asegurar el despliegue de la plataforma y el traspaso de conocimiento con el área local.

En cualquier caso, al ser una plataforma multialfabeto y multiidioma, cualquier organización local puede acceder a ella. Por eso, analizamos junto con nuestros interlocutores en el terreno las necesidades de estos clientes institucionales, ya sean administraciones, confederaciones hidrográficas u otros.

Con independencia de cuál sea la situación local, lo interesante de Aqualia Live es que ofrece una gestión interna integral y, por tanto, nos permite trabajar con toda la información que pueden solicitar las instituciones en cada país.



Inteligencia artificial

¿Qué supone la revolución de la inteligencia artificial para Aqualia Live como plataforma que integra IA, *machine learning* y *big data*?

Los avances logrados gracias a la inteligencia artificial generativa ya son una realidad hoy en la plataforma Aqualia Live. La IA es clave en el ámbito del agua, porque hace posible una gestión efectiva de este recurso con el objetivo que siempre nos mueve en Aqualia: democratizar el consumo de agua. Con esta tecnología embebida en nuestro producto aWA (Aqualia Water Analytics), podemos realizar predicciones de demanda a partir de la información histórica, y en un escenario de escasez, incluso podemos predecir durante cuánto tiempo podríamos abastecer de agua a la población y manejar escenarios posibles de cara a extender al máximo la distribución del agua.

La IA ayuda también en la detección temprana de averías y fugas en la red. Y al analizar miles de datos, facilita la identificación de un fraude: a partir de información como el perfil de consumidor o el tipo de vivienda, cruzándola con otros datos públicos, podemos comparar el consumo con el de zonas y consumidores similares. Si detectamos que se encuentra por debajo del patrón habitual, sabemos que podríamos estar ante un posible escenario de fraude.

"Aqualia Live es una plataforma modular, multialfabeto y multiidioma: se adapta a cada casuística y país"

Otra línea de trabajo es la optimización del *stock*. La inteligencia artificial nos permite saber qué materiales necesitamos, con qué rotación y criticidad, con lo que podemos ir ajustando el *stock* al punto exacto que garantice el servicio de agua en función de esta información.

Más allá de estas funciones, la inteligencia artificial está revolucionando los procesos de negocio y veremos diferentes impactos en los próximos años. En Aqualia lo vemos como un gran catalizador y dinamizador de nuestra transformación para ser el mejor gestor para nuestros clientes y usuarios.

Próximos pasos

Por último, ¿por dónde pasan los objetivos a corto y medio plazo en el despliegue de Aqualia Live por países?

La hoja de ruta en una primera etapa pasa por un despliegue rápido enfocado en Operaciones para poder ofrecer nuestros servicios en cada país, trasladando nuestro *know-how* de años. Después, entramos en una parte regulatoria local, que exige una adaptación mayor de la plataforma.

Estamos inmersos en una estrategia que nos permita consolidar la información de los países en los que estamos presentes y uniformar los criterios de operaciones en todos ellos. Dentro de Aqualia Live la herramienta AQ360 es la que nos ofrece un *dashboard* global de toda la información por países y cruzada por áreas de la compañía lo que nos permitirá ser una *data-driven company.*

Por último, un aspecto fundamental para nosotros es el de la ciberseguridad en cada pieza y módulo de la plataforma Aqualia Live. Proteger la información de nuestros clientes y evitar cualquier uso indebido en todos los productos de la compañía es una prioridad irrenunciable.

Gestión inteligente e integrada





COI.

SUPERVISIÓN 360°
Desde el COI se supervisa todo. Facilita una visualización de los trabajos en tiempo real.

1. Captación

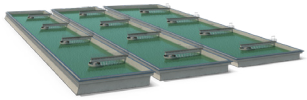


SCA. GEO. aWA.
Información actualizada de la red en sus dispositivos móviles antes de realizar una intervención sobre el terreno.

EMBALSE
GMAO. aWA.

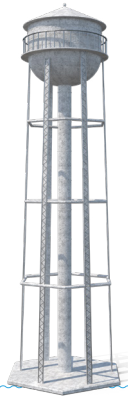
2. Tratamiento y potabilización

LAB.
CALIDAD DEL AGUA



APP GMAO. MOVILIDAD OT





ETAP
GMAO. GEO. aWA.



APP GMAO. MOVILIDAD OT

Detección de fuga en red. Introduzco órden de trabajo.



Envío mi lectura con la app, evito desplazamientos.



GMAO. GEO. aWA. ABASTECIMIENTO

GEO. aWA. CAC.

3. Almacenaje

APP GMAO. MOVILIDAD OT



DETECCIÓN TEMPRANA DE FUGA
Modelizaciones. Red de abastecimiento y alcantarillado

4. Distribución y consumo

Sí, sí, he mandado una foto de la fuga a la app de Aqualia y vienen rápidamente a arreglarla. ¡No puede perderse agua!



CIBERSEGURIDAD
Mecanismos de prevención, control exhaustivo y automatización que abarcan todo el ecosistema de Aqualia Live

aWA. Aqualia Water Analytics
Analítica avanzada de datos

GEO. Geographic Environment Organization
Geolocalización de activos

SCA. Supervisión, control y adquisición de datos
Monitorización en tiempo real

GMAO. Gestión y mantenimiento de activos y OT
Mantenimiento preventivo y predictivo.

CAC. Costumer Aqualia Contact
Gestión comercial global

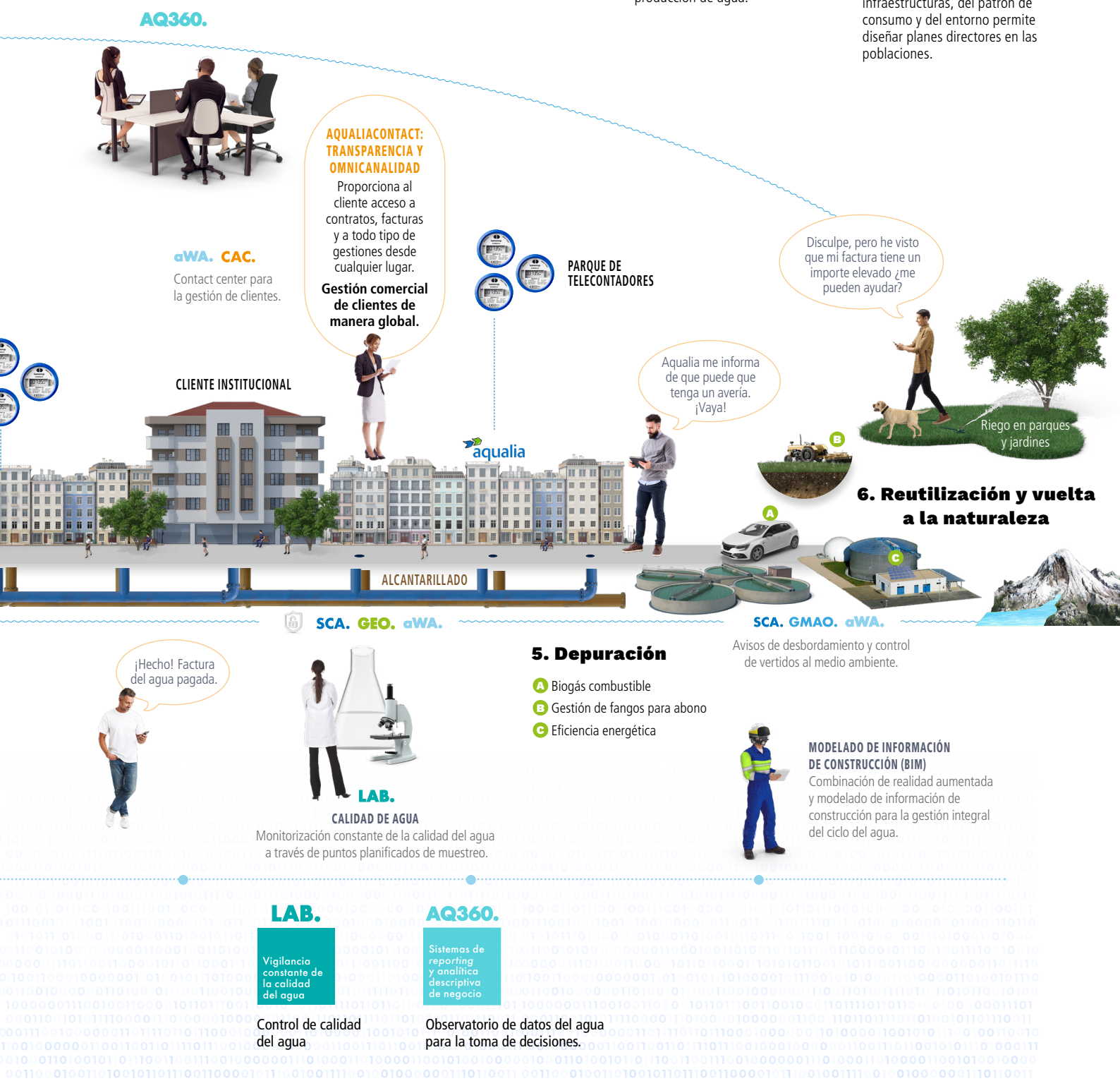
COI. Centro de Operaciones Integral

aqualia live

Ventajas que proporciona

• a la ciudadanía • a las administraciones

- Se incrementa la eficiencia y eficacia operativa.
- Es mayor la satisfacción de los clientes, gracias a un servicio personalizado.
- Los datos de clientes y empleados están asegurados.
- Se minimizan los desplazamientos de los operarios y optimizan las rutas de trabajo.
- Se garantiza un mayor cuidado del medio ambiente gracias al uso eficiente del agua y la energía.
- La omnicanalidad permite la comunicación, tanto con clientes como con empleados y proveedores, desde cualquier lugar y dispositivo.
- Se posibilita la supervisión de infraestructuras a través del control remoto.
- Mediante modelos de previsión de la demanda se ajusta la producción de agua.
- Se pueden detectar fugas en la red y controlar los consumos no autorizados.
- Permite conocer y analizar patrones de consumo para adaptar los procesos y garantizar el abastecimiento.
- Facilita que se realice una facturación correcta.
- El profundo conocimiento de las infraestructuras, del patrón de consumo y del entorno permite diseñar planes directores en las poblaciones.



LAB.
Vigilancia constante de la calidad del agua
Control de calidad del agua

AQ360.
Sistemas de *reporting* y analítica descriptiva de negocio
Observatorio de datos del agua para la toma de decisiones.

Principales pilares de la digitalización

Para responder a los requerimientos de comunicación, transparencia, auditorias hidráulicas y soporte de la Directiva Europea 2020/2184, es de especial importancia la utilización e implantación de los sistemas que hemos desarrollado para la gestión eficiente del ciclo del agua.



Inversión en transformación digital (en €)

	2024	2023	2022
Geographic Environment Organization (GEO.)	409.642	353.625	265.831
Aqualia Water Analytics (aWA.)	1.481.554	1.415.328	1.581.509
Gestión Global de activos, mantenimiento, órdenes de trabajo y Aprovisionamiento (GMAO.)	1.239.273	1.518.407	1.322.064
Customer Aqualia Contact (CAC)	3.324.102	2.928.776	2.157.540
Sistemas de reporting y analítica descriptiva de negocio (AQ360.)	467.558	58.421	37.206
Be Aqualia	429.405	144.584	144.709
Tik	449.020	586.776	334.566
Aqualia Live	905.229	442.595	328.573
Calidad de agua	322.954	274.070	275.182
Otras	435.305	140.460	10.393.190
Telelectura	9.183.009	8.995.964	0
Total	**18.647.051**	**16.859.006**	**16.840.370**

COI.
Centro de Operaciones Integral

Centros de operaciones integrados para un conocimiento en tiempo real

Gestiona las redes de agua, incidencias, emisión de órdenes de trabajo, activos, mantenimientos legales y contadores de forma integrada, aumentando la sensórica de red y el control de plantas. Gracias a estos centros, se puede conocer qué está pasando en tiempo real en cada municipio e identificar alertas y actuar de manera inmediata. También permiten detectar de manera temprana las fugas mejorando el rendimiento en redes. En 2024 empezamos a operar nuestro primer Centro de Operaciones Integrado COI en Toledo, con el objetivo que en 2025 se desplieguen otros seis Centros de Operaciones Integrados en España, lo que redundará en una mejor calidad de atención a los municipios y, sobre todo, a los ciudadanos.

GEO.
Geographic Environment Organization

Control de la red en todo momento

Permite hacer un levantamiento de elementos de red georreferenciados con el objetivo de poder tenerlos identificados y realizar una modelización hidráulica de la red de una manera más precisa. Esta, mezclada con los volúmenes de agua distribuida, caudales y presiones, reducen las averías en la red, permite conocer el flujo de agua y dotar a la ciudad del agua necesaria en todo momento. También optimiza al máximo su consumo en zonas donde este recurso ya es escaso.

El sistema GEO-Geographic Information System es la base de la digitalización y piedra angular de todo el conocimiento de las redes de abastecimiento y saneamiento en Aqualia. Enfocado hacia la operación diaria de las mismas —junto con el sistema comercial— potencia la explotación de los datos, y nos permite la simulación hidráulica y comportamiento futuro de los sistemas de distribución integrados en Aqualia Live.

Para ello, hemos establecido un plan de mejora de la información contenida en el Sistema GEO, que no solo ha conseguido la mejora efectiva de la calidad de los datos, base para comenzar a digitalizar el resto de los procesos, sino que ha conseguido aumentar la utilización efectiva en todas las áreas de producción. Con este plan hemos aumentado la calidad de la información existente en abastecimiento y alcantarillado, siguiendo con la estrategia de digitalización de la compañía.

SCA. Supervisión, control y adquisición de datos

Scada para un mundo conectado

Ofrece soluciones a las necesidades del ciclo integral del agua, al dotar a sus usuarios de las herramientas necesarias para la operación de redes y cualquier instalación del ciclo integral. Esta herramienta, basada en tecnología de última generación, centraliza todos los datos digitales recopilados en las plantas y redes de agua. Permite también personalizar el entorno operativo para adaptarlo a la gestión particular de cada servicio. Implementa los mejores estándares de ciberseguridad para lograr un entorno industrial seguro y se integra con aWA para el aprovechamiento del entorno analítico.

aWA. Aqualia Water Analytics

El análisis del agua para la gestión inteligente

Plataforma analítica que recopila y analiza grandes volúmenes de información para transformarla en conocimiento orientado a la toma de decisiones inteligente. Engloba el ciclo completo del dato, desde la captación de los dispositivos en procesamiento en tiempo real, el enriquecimiento y la transformación, hasta la generación de inteligencia de negocio, permitiendo la automatización de procesos y la integración con el resto de las soluciones tecnológicas de Aqualia. Además, los servicios técnicos de los clientes institucionales tienen acceso a la herramienta aWA a través de la plataforma Aqualia Live.

Aqualia Live aWA-Aqualia Water Analytics	**2024**	**2023**	**2022**
Contadores digitales de telelectura	543.016	347.416	207.529
Servicios trabajando con *big data* e inteligencia artificial (aWA)	71	45	42

En 2024 seguimos impulsando en nuestros clientes la implantación de la gestión integrada a través de aWA, que unifica todos los procesos y revierte en una mejora de la calidad en la atención al cliente al aportar más información en servicios, como pueden ser la detección de las alertas de consumo o la comunicación de cualquier anomalía que mejore el servicio al cliente. Las notificaciones que reciben los clientes con contadores de telemedida corresponden a:

- **Alerta por posible fuga.** Notifica al cliente la detección de un posible consumo anómalo.
- **Alerta consumo no esperado.** Esta notificación se genera en el momento en que se detecta consumo en base a los criterios definidos por el cliente.
- **Alerta sin consumo 24 horas.** Esta notificación se genera cuando no se detecta ningún tipo de consumo en un periodo de 24 horas.
- **Alerta consumo que ha superado el límite fijado.** En la aplicación móvil el cliente puede configurar la generación de una alerta de aviso cuando su consumo diario sobrepasa el límite que ha fijado.

Estas notificaciones —para mayor transparencia y comodidad en la comunicación con el usuario— se envían a través de la aplicación móvil **Aqualia Contact** y de SMS. Los ciudadanos también tienen la posibilidad de acercarse a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente y poder consultar esta información con mayor detalle. La omnicanalidad es un principio presente siempre en nuestro servicio.

GMAO.
Gestión y mantenimiento de activos y OT

Gestión global de mantenimiento y aprovisionamiento.

Se encarga del mantenimiento y gestión de activos del servicio y se encuentra integrada con el resto de los sistemas. A través de sus módulos, se puede gestionar activos, planificar y gestionar labores de mantenimiento, controlar el *stock* de almacén, realizar compras de material o inventariarlo. Cabe resaltar que la asignación dinámica de órdenes de trabajo al operario capacitado más cercano permite reducir o eliminar desplazamientos, con el consiguiente ahorro en combustible y papel, así como reducción de emisiones de CO_2. Además, el sistema proporciona el geoposicionamiento continuo de la flota de vehículos, y de esta manera optimiza tanto los recorridos como la asignación de órdenes.

Por otro lado, la plataforma permite conocer los datos de explotación y operación en todo momento con el foco en una gestión del mantenimiento efectiva, el registro de cumplimiento legales, la planificación de trabajos, así como la integración con otras áreas. En 2024 hemos realizado un gran avance en implantaciones y puesta en producción de una herramienta global en las instalaciones determinadas para ello, así como en todos los depósitos de agua potable. De esta forma hemos garantizado el control de limpiezas y el cumplimiento de revisiones estructurales. En total se ha incrementado un 481% el número de ordenes gestionadas desde el módulo de mantenimiento.

Aqualia Live GEO y GMAO	2024	2023	2022
Servicios implantados en España	516	500	495
Servicios implantados en Italia	1	1	1
Servicios implantados en Portugal	5	5	5
Servicios implantados en Francia	9	1	1
Servicios implantados en Colombia	25	-	-
Servicios implantados en México	2	-	-
Servicios que utilizan la aplicación de movilidad	**558**	**507**	**502**



LAB.
Vigilancia constante de la calidad del agua

Aqualia Laboratory

Plataforma compuesta por varios módulos que gestiona todos los aspectos relacionados con la calidad del agua. Su objetivo principal es la vigilancia constante de la calidad del agua en puntos de muestreo y sistemas de tratamiento para garantizar que cumple con los estándares de calidad y seguridad.

AQ360.
Sistemas de *reporting* y analítica descriptiva de negocio

Sistemas de *reporting* y analítica descriptiva de negocio

Cuadro de mando integral con los principales indicadores ejecutivos de negocio para la toma de decisiones.

Tecnología para conectar clientes

Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente nos motiva para desarrollar soluciones propias e innovadoras en todos los procesos y procedimientos. Siempre adaptadas a las necesidades de sus usuarios y siguiendo las mejores prácticas implantadas en el sector.

- **Diversa.** Herramienta propia que lleva a cabo la gestión comercial de un servicio, cubriendo con diferentes módulos todos los procesos relacionados con gestión de clientes y contratos, puntos de suministro, contratación, gestión de lecturas y consumos, definición de estructuras tarifarias, facturación, cobros y gestión de impagados, atención al cliente, gestión de irregularidades, firma electrónica, informes operativos y *reporting*.

- **Aqualiacontact.** Módulo que desarrolla una comunicación omnicanal con los clientes para ofrecer una mayor calidad de la información y autonomía a la hora de realizar gestiones. Los principales canales de comunicación de este módulo son:

- **Plataforma de telefonía Genesys Cloud.** Es el Contact Center que unifica los distintos canales[13] y garantiza la disponibilidad del servicio 24*7.

- **Aplicación móvil Aqualiacontact y Oficina virtual Aqualiacontact.** Herramienta integrada con los sistemas comerciales que proporciona al cliente una visión global de sus contratos.

- **X @aqualiacontact.** Los clientes pueden realizar diferentes gestiones

Más allá del desarrollo de Aqualia Live, uno de los objetivos del **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026** se centra en la promoción del uso de la factura electrónica entre nuestros clientes de Aqualia, que en 2024 han crecido un 15% a nivel global con 12,4 millones de facturas electrónicas emitidas. Y el número de clientes con factura electrónica también ha incrementado un 19 %, hasta llegar a los 1,7 millones.

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Facturas electrónicas emitidas*	11.491.612	45 %	10.731.756	39 %	9.326.167	37 %
Clientes con factura electrónica*	1.726.713	37 %	1.592.793	35 %	1.409.424	32 %
Nuevas altas facturación electrónica	133.920		150.319		646.438	

* Corresponde a las facturas electrónicas emitidas en España, Portugal, República Checa, Italia y Georgia sobre el total de facturas emitidas en esos países.

Por su parte, el equipo de Arabia Saudí, que gestiona el agua y saneamiento de más de 3 millones de saudíes en las regiones del norte del Reino Saudí, ha desarrollado un panel digital de presentación de datos (dashboard) para analizar en directo los procesos clave del departamento de gestión de clientes. La herramienta, desarrollada con PowerBI, ofrece una visualización las principales incidencias (facturas elevadas, roturas en la red de distribución, fugas en contadores, inundaciones o problemas de suministro) y las detalla tanto en volumen como en tiempo de resolución. Este conocimiento del servicio ya se está utilizando para una toma de decisiones más ágil y documentada, con el fin de mejorar la calidad del servicio y, por tanto, la satisfacción de nuestros clientes.

En República Checa los usuarios de nuestra filial SmVaK ya pueden acceder una nueva herramienta sencilla y virtual para conocer toda la información sobre la calidad del agua. Se trata de un mapa interactivo, que abarca toda el área donde opera la empresa en la región de Moravia-Silesia, y en que gradualmente se añadirán datos de otros puntos de suministro. La producción del agua potable y su calidad se monitorean de acuerdo con la legislación vigente.

Más información sobre tecnología para una gestión integrada

[13] Actualmente se está trabajando en la implantación de una plataforma de contact center en la nube, que permitirá incorporar importantes mejoras en los servicios telefónicos de atención al cliente.

Proyectos de digitalización a través de fondos Next Generation

Gracias al modelo de colaboración público-privada, desarrollamos propuestas innovadoras que se traducen en el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías para la gestión sostenible del agua.

La primera convocatoria del PERTE de Digitalización del Ciclo Urbano del Agua, que se resolvió en noviembre de 2023, otorgó fondos a 30 proyectos de mejora del ciclo urbano del agua. Entre ellos, se encontraba la propuesta presentada en la provincia de Cádiz por Aqualia y Arcgisa (Agua y Residuos del Campo de Gibraltar, S.A.), la empresa pública de servicios participada por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar. Gracias a este proyecto, 8 poblaciones del **Campo de Gibraltar** y 273.811 habitantes se beneficiarán de un sistema centralizado de gestión del agua, que supondrá importantes mejoras en sus sistemas de captación, abastecimiento, saneamiento, vertidos y depuración. El proyecto cuenta con una inversión total de 12,6 millones de euros, de los que 7,7 millones procederán del PERTE.

Durante 2024 continuamos la misma estrategia de consolidación de nuestra posición tecnológica buscando alianzas público-privadas para ayudar a desarrollar proyectos de digitalización en colaboración con clientes institucionales, gobiernos, ayuntamientos.

En diciembre de 2023 presentamos 12 proyectos de digitalización a través de los fondos Next Generation, y resultamos adjudicatarios de cuatro por un importe de 36 M€. El objetivo no se centra solo en la digitalización y el control de caudales, sino también en la eficiencia hidráulica/energética y la transparencia en la gestión del ciclo del agua mediante varias actuaciones:

- **DIGITAL ISLAND, balances hidráulicos, optimización de recursos y reservas de las Islas Canarias** con un importe de 9,4 millones de euros, con impacto en nueve poblaciones y 240.973 habitantes.

- **REALWATER, digitalizando el agua; conectando el futuro de Ciudad Real** con un importe de 7,4 millones de euros, con impacto en 102 poblaciones y 492.591habitantes.

- **CANTABRICONTROL, control de caudales y optimización de recursos en la cuenca del Cantábrico** con un importe de 9,8 millones de euros, con impacto en 47 poblaciones y 237.877 habitantes.

- **ANDA, AGLOMERACIÓN DEL NORA, digitalización del agua en Asturias** con un importe de 9,4 millones de euros, con impacto en 34 poblaciones y 294.624 habitantes.

4
proyectos adjudicados en 2024

36 M€
de inversión conjunta

192
poblaciones alcanzadas

1.266.065
habitantes beneficiados

Así, más de 1,6 millones ciudadanos se beneficiarán de nuestras nuevas tecnologías, pensadas para resolver situaciones críticas –controles de pérdidas de agua, prevención de inundaciones, sistemas de información cartográficos digitales o herramientas de inteligencia artificial–. Además de mejorar la gestión del agua, estas tecnologías contribuyen al desarrollo sostenible, ya que ahorran energía y reducen las emisiones de CO_2.

Dentro de los proyectos adjudicados se encuentra RealWater, de digitalización del ciclo del agua en toda la provincia de Ciudad Real, adjudicado a Aqualia, Empresa Mixta de Aguas y Servicios, S.A. y Diputación Provincial de Ciudad Real con un importe de 7.461.039,77€. Este proyecto persigue impulsar el conocimiento del estado de las masas de agua de Ciudad Real y mejorar su gestión, e intensificar la digitalización del ciclo integral del agua. RealWater contempla una batería de soluciones técnicas para desplegar un sistema automatizado y centralizado que permita monitorizar y coordinar todos los elementos de la red de suministro de agua, de manera que mejore la comunicación entre los procesos y la capacidad de respuesta ante incidencias.

Protección de datos y ciberseguridad para una actividad conectada y global

La ciberseguridad aparece en cuarto lugar en el Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial como principal amenaza en los dos próximos años. En Aqualia somos conscientes de su importancia para proteger los activos tangibles e intangibles de la compañía en todas las áreas y servicios que ofrecemos[14]. Así también construimos la confianza que preside la relación con los clientes.

Con el objetivo de proteger —de forma proporcionada— la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, disponemos de un **modelo de ciberseguridad** y un marco normativo, que define los principios básicos y los requisitos para su desarrollo. Además, centramos nuestros esfuerzos en la concienciación de todos los usuarios, técnicos y de gestión. El fin último es alcanzar la corresponsabilidad en el tratamiento de los datos de los clientes.

Ciberseguridad

La ciberseguridad impera en los principios generales de la organización y ayuda a reforzar las plataformas que albergan las herramientas de gestión del agua. Para que todo esté disponible y seguro, se establecen mecanismos de control como dobles factores de autenticación, backups, gestión de usuarios, monitorización de eventos y detección de incidentes, políticas de seguridad y procedimientos de seguridad informática. También nos apoyamos en guías técnicas, estudios de mercado de ciberseguridad IT (tecnologías de la información) y OT (tecnología operativa) y en formaciones técnicas y ejecutivas en materia de seguridad informática para proporcionar a toda la organización de controles de seguridad y medidas de prevención y respuesta para una mejor ciberdefensa.

Contamos con certificaciones como la **ISO 27001 de Seguridad de Datos** en el centro de atención de clientes, aplicación móvil y oficina virtual, donde se establecen mecanismos para supervisar el estado de la ciberseguridad en los distintos ámbitos de la compañía y garantizar el cumplimiento de las normativas internas y externas. También contamos con otras como la **ISO 27017** o la **27110**. Además, implementamos los estándares, las metodologías, guías y buenas prácticas en ciberseguridad más prestigiosas a nivel nacional e internacional.

Protección de datos personales

En Aqualia cumplimos con toda la normativa vigente[15] en protección de datos y continuamente revisamos tanto este cumplimiento como la adaptación a la legislación en todas las entidades. Esto afecta a varias áreas:

- Ámbito de empleados
- Ámbito de clientes
- Ámbito de proveedores
- Ámbito de relaciones contractuales del Grupo FCC
- Ámbito de relaciones contractuales con las administraciones públicas
- Documentación y gestión interna
- Ámbito de tecnologías de la información y seguridad de la Información
- Medidas técnicas y organizativas

En todos estos ámbitos se realizan mapas de riesgos sobre las diferentes actividades de tratamiento de datos personales y se refleja hasta qué punto cada actividad por sus características –bien sea el tipo de datos o el tipo de operaciones– podría causar algún daño a los interesados. De acuerdo con esto, se establecen los mecanismos necesarios para prevenirlos.

[14] En 2024, el número de casos identificados con afectación a datos personales fue de 12 casos en 2024. Ninguno de ellos ha requerido comunicación a la autoridad de control ni a los interesados. Tampoco se han recibido reclamaciones de autoridades regulatorias por violaciones de privacidad, ni de terceras partes.

[15] Reglamento UE 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).



En 2024 se ha actualizado este análisis de riesgos por el cambio de criterio de la Agencia Española de Protección de datos, de manera que ha quedado inhabilitado el uso de datos biométricos (huella dactilar, reconocimiento facial) en las instalaciones de Aqualia. Asimismo, el Departamento de Protección de datos ha impulsado la actualización del Registro de Actividades del Tratamiento, y la revisión y actualización de los Acuerdos de Encargo de tratamiento con las Administraciones Públicas (ayuntamientos), la adaptación del programa de gestión Econtrols a la normativa de protección de datos, y la revisión y actualización de las Políticas de Privacidad de la Oficina Virtual, la *app* BE AQUALIA y los textos legales de la página web.

El plan de trabajo en protección de datos en 2024 consistió en una revisión continua para la implementación y el cumplimiento de los principios del reglamento a través de la gestión, revisión y contestación de emails recibidos en el buzón departamental de protección de datos.

- Revisión y análisis de nuevos proveedores, contratos y sistemas antes de su implantación.
- Gestión de derechos de los interesados.
- Realización de visitas presenciales en ámbito nacional para supervisar el cumplimiento normativo en las oficinas.
- Gestión de supervisión de cumplimiento normativo a través de cuestionario y reunión a través de Microsoft Teams en área internacional.

Alianzas con impacto y comunicación estratégica para transformar el entorno

En un mundo cada vez más dominado por la incertidumbre y la confluencia de grandes retos sociales y ambientales, las empresas deben buscar con más determinación aun la creación de **impacto positivo.** Y esto pasa por mantener modelos de negocio que por sí mismos ya contribuyan al desarrollo de sus comunidades. Es nuestro caso en Aqualia, ya que aportamos soluciones a las necesidades de acceso a un recurso imprescindible para la vida, el progreso social y la dinamización económica. Nuestra actividad marca la diferencia en muchos territorios, en los que antes de nuestra entrada en el mercado el abastecimiento de agua y el saneamiento no estaban garantizados en todo momento ni todas las poblaciones.

Además de este impacto directo en el bienestar de las personas y del entorno a través de nuestra actividad, como operador internacional tenemos la responsabilidad de llevar al máximo nuestro compromiso con un futuro más próspero, justo e inclusivo. Por eso tejemos alianzas en los diferentes territorios y potenciamos la inversión social en beneficio de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

351.336
clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

5.564.393 €
de inversión social

Trabajamos para garantizar el acceso al agua y al saneamiento

Nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 (PESA) dirige nuestros esfuerzos por garantizar el acceso al agua y al saneamiento a través de medidas efectivas para la población. Nuestro compromiso nos lleva a desarrollar las mejores soluciones técnicas, sociales y ambientales, así como a buscar la colaboración público-privada para hacer efectivo este derecho de manera estable y segura.

Un derecho que deben disfrutar todas las personas, independientemente de la situación social o económica en la que se encuentren. Por esta razón, la línea estratégica 7 del PESA incluye el desarrollo de mecanismos (bonos, tarifas sociales, fondos solidarios) en los países en los que operamos.

LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE7P1.1	**% de clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia beneficiados con tarifas sociales/clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia con posibilidad de acceso a tarifas sociales en el servicio de agua y saneamiento**	9,13 %	Aumentar el número de clientes que pueden beneficiarse de tarifas sociales, promoviendo tarifas/mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional.			√



Evento en colaboración con el Ayuntamiento de Almería, Resilientes: EU BLUE SUMMIT StepbyWater.

La información de las tarifas y bonos sociales está disponible en la web de Aqualia para todos los usuarios. Asimismo, informamos en las notificaciones a los clientes de la posibilidad de establecer planes de pago aplazados. En 2024 más de 23.700 clientes en España se acogieron a estos planes de pago acordes a sus necesidades. Por otro lado, 3.847.721 clientes de todos los países tienen acceso a bonos y subvenciones, de estos, 351.336 han accedido a tarifas subvencionadas.

Alianzas público-privadas para garantizar el acceso al agua

Como empresa referente del sector del agua, contamos con la legitimidad social para liderar proyectos de colaboración público-privada. Estas alianzas estratégicas ponen en valor los beneficios que tienen las concesiones en el sector del agua tanto para la Administración como para los ciudadanos.

Cooperamos con diferentes instituciones, organismos y asociaciones en materia de organización, dirección y desarrollo de proyectos para transformar las ciudades en espacios inteligentes y sostenibles. Así, en los distintos países en los que operamos nos convertimos en un aliado estratégico en la gestión del agua y la consistencia de estos contratos permite mantener las relaciones comerciales a pesar de las circunstancias político-económicas.

Impulsamos la buena gobernanza del agua a través de StepbyWater

Por quinto año consecutivo, mantenemos el liderazgo —como socio fundador y con la presidencia de nuestro CEO— en la **Alianza StepbyWater** para el desarrollo de sus objetivos fundacionales. Esta alianza pionera en Europa aglutina, propicia e impulsa un marco de alianzas e iniciativas clave a nivel supranacional, incluyendo la

Agenda 2030, el Decenio de Acción para el Agua y los Acuerdos de las Cumbres por el Clima, dentro de un marco de alianzas integradas y transversales. En el marco de esta alianza, en 2024 se desarrollaron las siguientes actividades:

- **Adhesión del Ayuntamiento de Almería a 'StepbyWater'**, alianza multisectorial presidida por Aqualia y conformada por organizaciones públicas y privadas y la sociedad civil.

- **Evento en colaboración con el Ayuntamiento de Almería, Resilientes: EU BLUE SUMMIT StepbyWater.** Encuentro Internacional por el agua, en el marco de la celebración del Sun&Blue Congress.

- **Sesión de trabajo entre la secretaria general de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), Yolanda Sáez, y la alianza Stepbywater** para abordar la gestión, la innovación y la digitalización de un recurso cada vez más limitado por las sequías.

- **Participación en el Talent Land España,** con foco en la regeneración y el concepto emergente de "economía azul".

Proyectos y alianzas con terceros para garantizar el acceso al agua

En España mantenemos desde 2015 con un convenio de colaboración con Cáritas, por el que bonificamos todo el consumo de agua en todas sus instalaciones allí donde prestamos servicio: 147 centros en 44 localidades. Hasta la fecha, gracias a este convenio, se ha garantizado el acceso al agua a cualquier persona en situación de vulnerabilidad y se han bonificado más de 535.632 euros (68.844 euros en 2024 y más de 20.000 personas beneficiadas).

Además, en 2024 hemos iniciado un convenio de colaboración por el proyecto "Cruz Roja te escucha", para ayudar a las personas con problemas de salud mental, y por el que donamos a la entidad un euro por cada cliente que pasa a factura electrónica. De octubre a diciembre de 2024 se han recaudado 32.786 € para este proyecto.

Por su parte, en colaboración con la **Universidad de Huelva (UHU),** garantizamos el acceso al agua a 600 habitantes de la **aldea senegalesa de Nandoumari,** ubicada en la Comuna de Dindefel, una comunidad agroganadera con difícil acceso y limitado suministro eléctrico y de agua. Este proyecto busca mejorar la soberanía alimentaria y diversificar los ingresos de la población hacia la agricultura y el turismo. Para ello, financiamos un sondeo hidráulico profundo con sistema de bombeo eléctrico accionado por paneles solares para abastecer agua a la comunidad. Gracias a esta intervención, han mejorado la alimentación y la salubridad de los habitantes de la aldea.

En Italia hemos desarrollado trabajos de activación de dos pozos de agua que garantizarán nuevos recursos hídricos para los habitantes de la **región siciliana de Caltanissetta**, donde operamos, ya que compensará el escaso caudal del embalse de Ancipa. Además de los dos pozos, se han construido aproximadamente 400 metros de nueva canalización, necesarios para transportar el agua adicional.

Por otro lado, en **Georgia** mantenemos desde hace años acuerdos de colaboración para garantizar el acceso al agua a **residencias de ancianos y hogares infantiles** como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social. Con el objetivo de ayudar a estas personas, en 2024 se han firmado acuerdos de colaboración con 13 nuevos hogares sociales.

Por último, el Proyecto de Mejora Integral de la Gestión (MIG) alcanza su primer hito con la mejora del abastecimiento a 12.000 hogares en **Cabo San Lucas (México).** Este proyecto, adjudicado en 2021, supone la prestación de un servicio de agua potable continuo y el aumento de eficiencia del sistema de abastecimiento para más de 200.000 habitantes del municipio, a la vez que beneficia a la población local con más de 100 empleos directos.



Proyecto desarrollado en la aldea senegalesa de Nandoumari.

Fondos solidarios para familias en colaboración con instituciones públicas

Desde Aqualia colaboramos con los ayuntamientos para la creación de fondos solidarios que contribuyan a garantizar el acceso al agua potable y saneamiento a familias que no puedan hacerse cargo del pago de la factura. Con ellos se da cobertura puntual a personas que se encuentran en una grave situación económica.

En 2024 hemos mantenido y renovado convenios con varios ayuntamientos españoles: Rota y Arcos en Cádiz, Nerja en Málaga, Jaén y Torredonjimeno en Jaén, Albal, en Valencia, en Alicante con Novelda y Alcoi; en Murcia con Mazarrón y San Pedro del Pinatar, y en Girona, con Llagostera.

Comunicación estratégica

La comunicación es una palanca clave para hacer llegar a los grupos de interés nuestros objetivos y prioridades en la gestión integral del agua. Y como tal forma parte del Plan Estratégico de Sostenibilidad en una línea estratégica transversal.

A través de nuestro **Plan de Comunicación** buscamos posicionar nuestro liderazgo como empresa especializada en este sector, creamos alianzas y promovemos eventos especializados. También nos permite comunicar el valor real que aportamos desde varias perspectivas: social, como compañía comprometida con un consumo sostenible, digital y responsable, y como empleadora de futuros profesionales.

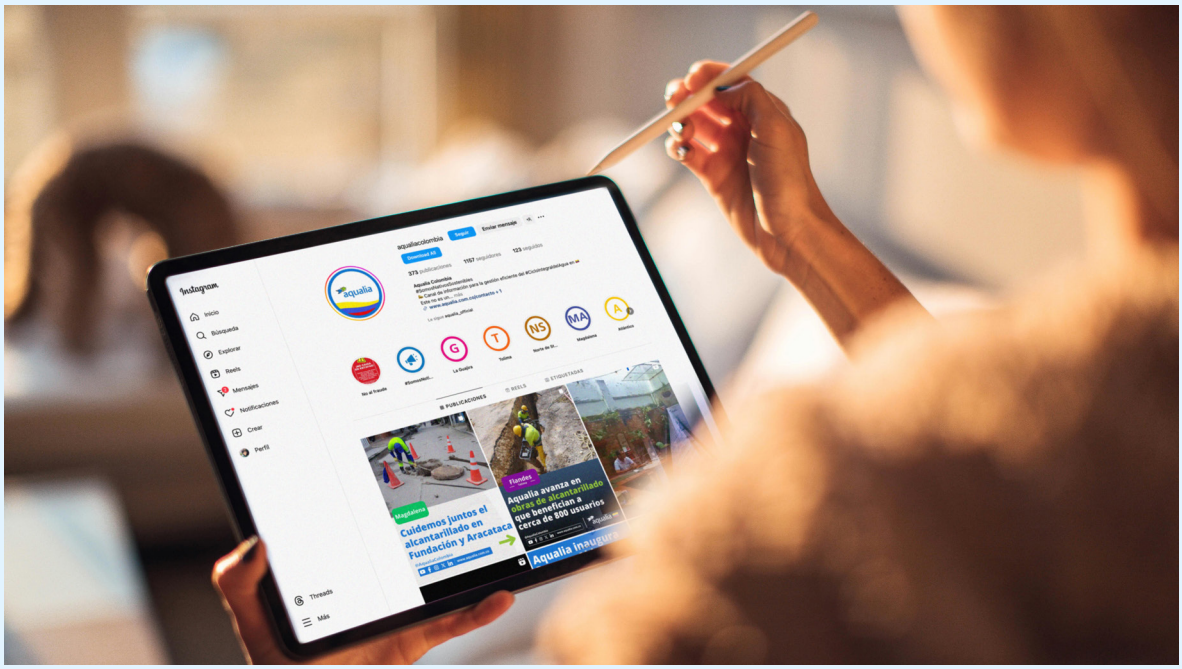


Charlas de sensibilización en un colegio del departamento de Santander, Colombia.

LE6. Comunicación estratégica

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
Construir un Plan Anual de Comunicación con el objetivo de mostrar de forma categorizada a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios						
LE6P1.1	**Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación**	90 %	90 %	90 %	90 %	√
Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca						
LE6P2.1	**N.º de reuniones informativas (Reuniones informativas sobre temas estratégicos de la compañía. Al menos una por región. Reuniones por regiones a las que asistirán directores de delegación, jefes de producción, jefes funcionales o jefes de servicio)**	3	12	12	12	X
LE6P2.2	**Grado % de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos**	94 %	> 80 %	> 80 %	> 80 %	√

ACTUACIONES DESTACADAS EN 2024



Desarrollo de nuestras redes sociales en Colombia con el objetivo de acercar la comunicación a los ciudadanos

El servicio de Aqualia en Villa del Rosario (Norte de Santander, Colombia) ha presentado un nuevo espacio para fortalecer el diálogo entre la comunidad y la empresa. El proyecto incluye reuniones periódicas con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal (JAC), y acciones de sensibilización y concienciación en torno a la sostenibilidad y el rol de Aqualia.

Desarrollo de Plan de comunicación en Arabia Saudí

Las líneas esenciales de posicionamiento son la digitalización y la sostenibilidad, el "clientecentrismo", la transferencia de conocimiento y el desarrollo de talento local.

Renovación del Portal Información al ciudadano (exigencia de la nueva Directiva 2020/2084)

Nuevos procedimientos para asegurar no solo la aptitud del agua, sino también el acceso de los ciudadanos a una mayor información sobre este recurso. En total en 2024 hemos publicado 424 portales.

Nueva herramienta de comunicación para los usuarios Ostrava (República Checa)

Mapa interactivo de la región de Moravia-Silesia, donde operamos, con información sobre la calidad del agua.

Campañas especiales de comunicación en Almería

Sobre la promoción de agua desalada y en Jerez de la Frontera por el cambio de tarifas, con el mensaje clave del consumo de agua de grifo y la importancia de un uso responsable.

Gestión de crisis por el corte de tubería en Tibilisi (Georgia)

El equipo de comunicación ha mantenido informada a la ciudadanía acerca del alcance de la avería, el plan de restauración y la evolución diaria de los trabajos. Se han realizado reportajes, entrevistas y notas de prensa diarias para dar cuenta de la evolución de los trabajos y una estimación actualizada de la finalización de la reparación.

Campaña Golpe de Calor

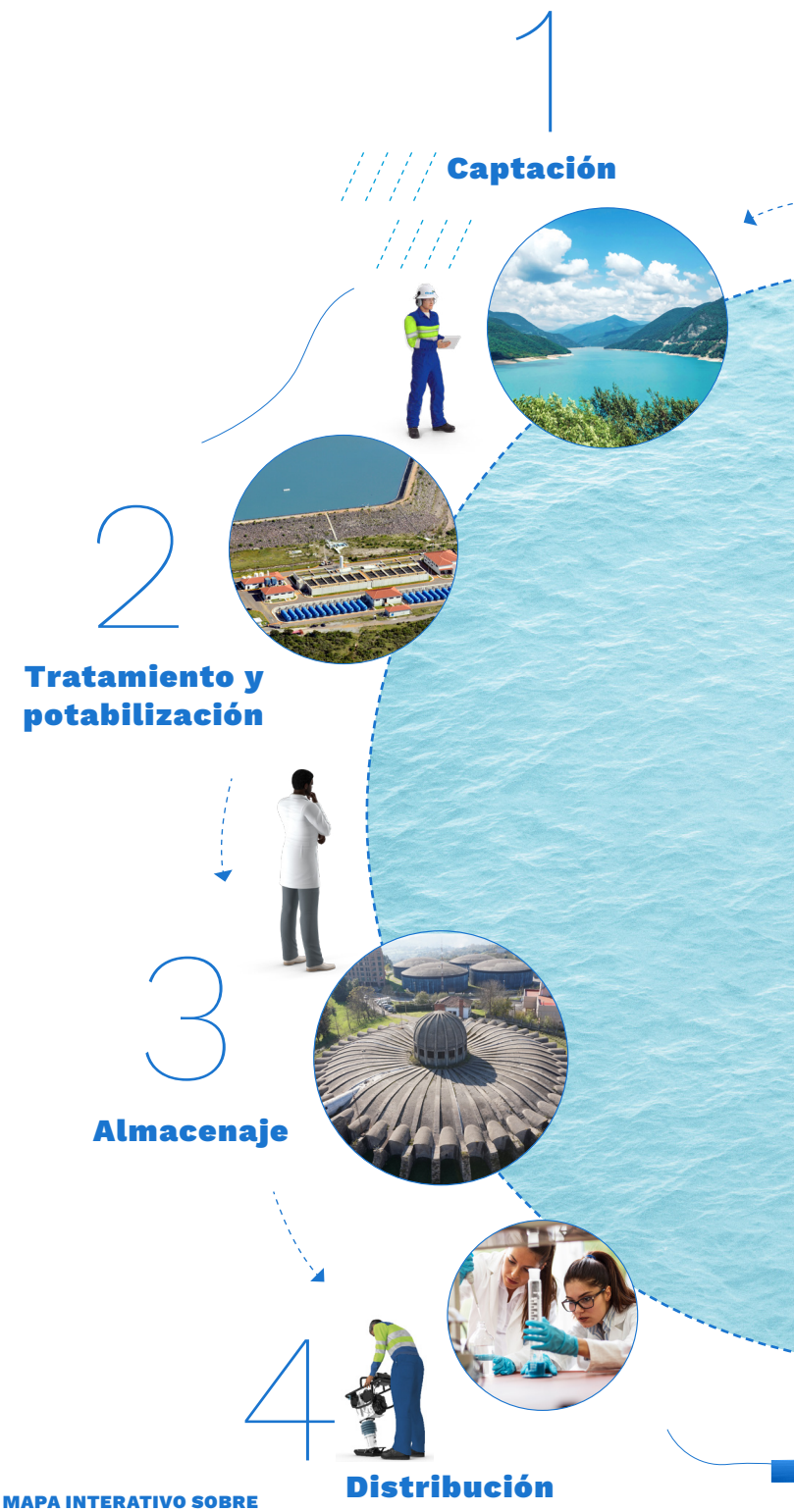
Campaña de concienciación y sensibilización para el uso de las medidas protectoras contra el golpe de calor para trabajadores de calle (Omán). A través de OSWS, la sociedad mixta omaní integrada por Aqualia y la empresa pública Majis, hemos realizado una campaña que incluía una charla de concienciación sobre la seguridad ante el calor extremo, distribución de Elementos de Protección Individual (EPIs) especiales y electrolitos para ayudar a los empleados a mantenerse hidratados.

Campaña de consumo responsable en Caltanissetta (Italia)

En un contexto de severa sequía. La campaña promovía el uso responsable del agua e incluía consejos útiles para optimizar el consumo y sensibilizar a los usuarios acerca del cuidado del agua.

Sensibilización ambiental

La comunicación y la concienciación son dos herramientas fundamentales para trasladar a la sociedad la importancia de una gestión sostenible del ciclo de agua. Cada campaña de comunicación y acción educativa constituyen una oportunidad para recordar la premisa que nos guía: la importancia de cuidar un recurso esencial para el futuro del planeta y el bienestar de todas las personas que lo habitan.



Movilizamos hacia la sostenibilidad

22ª CONCURSO DE DIBUJO DIGITAL INFANTIL
Incluido en la plataforma educativa www.aqualiayods6.com, formar sobre la sostenibilidad ambiental y el buen uso del agua es el objetivo de esta iniciativa educativa lanzada en España y Colombia en el Día Mundial de la Educación Ambiental.

SOSTENIBLÓMETRO
En esta iniciativa buscamos conocer cuáles son los hábitos sostenibles más y menos inculcados en la ciudadanía. A final del año presentamos las conclusiones del VI Barómetro de Conductas Sostenibles.

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA "LA BIODIVERSIDAD ESTÁ CERCA DE TI"
Un concurso con gran éxito de participantes, casi 300 hijos, sobrinos y nietos de empleados de Aqualia en todo el mundo. Destinado a que aprendan a observar el mundo de manera más sostenible.

CONCURSO "SALVEM EL PLANETA"
Cinco escuelas de Ibiza presentaron sus proyectos para ahorrar agua en el concurso organizado por Aqualia y el Ayuntamiento de esta localidad balear en el marco de la campaña "Cuida cada gota, Eivissa lo nota".

CUADERNO EDUCATIVO AQUALIA
Herramienta educativa para concienciar a niños y jóvenes sobre la importancia del uso correcto del abastecimiento y el saneamiento del agua. Una iniciativa que nació en Caltaqua, filial de Aqualia en la provincia siciliana de Caltanisetta, y que se ha extendido a otros países.

PUERTAS ABIERTAS Y EVENTOS LOCALES
Jornadas en las que acercamos a niños y ciudadanos la gestión del ciclo integral del agua, sus fases y cómo realizar un uso responsable.

MAPA INTERATIVO SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA
Nueva herramienta para los usuarios de la filial checa, SmVaK, donde pueden encontrar información sobre la calidad del agua en un mapa virtual de la región de Moravia-Silesia.

@AQUALIADICCIONARIO
Este perfil de Instagram explica conceptos del ámbito de la sostenibilidad en un lenguaje accesible y cercano para concienciar a la sociedad.

AQUALIAEDUCA.COM
Esta web brinda recursos educativos sobre gestión del agua para familias y centros educativos. Adaptada al público infantil y juvenil, proporciona herramientas para hacer un mejor uso de este valioso recurso.



Promovemos el consumo responsable

COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL TERRENO

En Colombia nos reunimos con los líderes comunales para concienciar sobre un uso responsable del agua y del saneamiento. También en este país y en otras localidades de España e Italia lanzamos campañas específicas en este sentido. Y activamos una campaña corporativa a través de nuestra web y redes sociales.

TRIATLÓN DEL CAMPEONATO DE ESPAÑA DE MEDIA Y LARGA DISTANCIA Y EL T100 EN IBIZA

Por segundo año consecutivo colaboramos con esta competición. Instalamos puntos de recarga de agua y depósitos de 1.000 litros para reducir la generación de residuos plásticos.

CARRERA MÁS SOSTENIBLE

La media maratón Ciudad de Hellín recibió el premio a la carrera más sostenible de la Diputación de Albacete. Un año más, repartimos entre los participantes agua del grifo y vasos de cartón.

EXCAVACIONES DE ATAPUERCA

Donamos 350 botellas de agua reutilizables para que los investigadores puedan aliviar la sed y combatir el calor de forma sostenible.

"VIVE LA ISLA, CUIDA EL AGUA"

Lema de la Alianza por la Gestión del Agua de Ibiza y Formentera dirigido a turistas durante el verano. En esta campaña nos encargamos de los costes de producción de los materiales promocionales.

CATAS DE AGUA

Iniciativa organizada en distintos municipios para promocionar y concienciar sobre el consumo de agua del grifo.

GOTA A GOTA

Campaña para un consumo responsable en Caltanisetta, comuna siciliana afectada por la sequía extrema, en la que se informaba a los usuarios en tiempo real a través del canal de WhatsApp.

Nos sumamos a los días mundiales de Naciones Unidas

DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Ponemos en valor ante los medios de comunicación el papel de las empresas especializadas en la gestión del agua.

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Campaña "No te enredes" para concienciar sobre el daño que causa en los sistemas de saneamiento arrojar cabello en el inodoro.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Difundimos los resultados del VI Barómetro de Conductas Sostenibles, extraídos del 'Sosteniblómetro', un test que pone a prueba los hábitos diarios de los ciudadanos. Los resultados de este barómetro apuntan a una mejora en los hábitos relacionados con el consumo de agua.

Liderazgo en la transferencia de conocimientos

Nuestra participación en eventos sectoriales para compartir conocimientos, nuevas tecnologías y buenas prácticas en la gestión del ciclo integral del agua nos permite enriquecer los procesos y procedimientos de la compañía desde el diseño hasta la implementación y realización de proyectos.

De entre las actividades y eventos en los que participamos en 2024, podemos destacar los siguientes:

Evento Carrefour de l'Eau – Rennes (Francia). En el principal evento francés de la gestión del agua urbana presentamos nuestra gestión eficiente y conexión local. En este país prestamos servicio a más de 900.000 ciudadanos y nos estamos consolidando como el cuarto operador de Francia con contratos en las regiones de Île de France, Eure et Loire y Bretaña.

Jornada "Caminos hacia la Sostenibilidad en Ibiza y Formentera" (España). Participamos en la mesa redonda central de la jornada celebrada en el Club Diario de Ibiza, dedicada a las infraestructuras sostenibles.

8º Premio de Periodismo de Aqualia en España y Colombia. Desde su primera edición, en 2016, el certamen periodístico de Aqualia se ha convertido en un referente para el tratamiento de la gestión del agua en los medios. Así lo evidencian tanto las crecientes cifras de participación como la calidad cada vez mayor de las candidaturas. Esta octava edición ha batido un récord de participación con 106 trabajos presentados.



Lucas Días, director de Aqualia en España, junto con los premiados en la 8º edición de los premios de periodismo que organiza la compañía.

Cátedra del Agua de la Universidad de Almería (España). Con motivo del Día Mundial del Agua, la Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua ha organizado una jornada técnica de libre inscripción. Las ponencias se han enfocado en temas de plena actualidad dada la actual situación de sequía: la desalación y la regeneración de aguas residuales. Además, se realizó la cuarta edición del Curso de Verano Cátedra Aqualia con el foco en las nuevas directivas que legislan la calidad del agua.

III Foro Económico de Castilla-La Mancha organizado por El Español y El Digital CLM en Toledo (España). Nuestro CEO, Santiago Lafuente, habló acerca de la sostenibilidad aplicada al sector del agua, que, junto con el uso de tecnología para reducir el agua no registrada y la financiación de los servicios, es clave para garantizar el servicio de agua urbana.

Semana del Tratamiento del Agua organizada por iAgua (España). Fuimos patrocinadores de un evento centrado en la nueva directiva de tratamiento de aguas residuales urbanas.

Saudi Water Forum (Arabia Saudi). Presentamos varios casos de éxito y buenas prácticas en los contratos que gestionamos en este evento de referencia del sector del agua en este país.



Stand Aqualia en el Saudi Water Forum, Arabia Saudi.

Global Water Summit, organizado por el grupo de medios GWI. Participamos en ponencias y paneles relevantes en el evento por excelencia de la gestión del agua. Además, SmVak entró en la red Leading Utilities of The World, la red global integrada por las principales empresas de servicios de agua y saneamiento del mundo, y en la que nuestra filial es la primera compañía checa.

Jornadas sobre el PERTE en Avilés (Asturias, España). Hemos estado presentes en unas jornadas nacionales que han reunido a representantes y expertos

de las administraciones públicas y de las sociedades y empresas relacionadas con la gestión del agua de todas las comunidades.

XXXVII Jornadas Técnicas de AEAS (Castellón, España). Hemos presentado nuestra gestión digital, eficiente e integrada en este evento organizado por la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS). En nuestro stand compartimos el potencial tecnológico y las últimas mejoras de Aqualia Live, y en varias ponencias expusimos los proyectos más punteros en distintas áreas de la compañía.

Congreso IDRA World Congress - Abu Dhabi (Emirato Árabes Unidos). Participamos del evento mundial más reconocido que organiza la Asociación Internacional de Desalación y Reutilización.



Stand Aqualia en el Congreso IDRA World Congress en Abu Dhabi, Emiratos Arabes.

El agua, elemento clave en el festival gastronómico "D*na" de Denia (Alicante, España). Un año más hemos creado el "Espacio Aqualia", un lugar donde se llevan a cabo los mejores showcookings y talleres en directo. Además, hemos ofrecido agua a los asistentes para poner en valor todo el trabajo que hay detrás de abrir el grifo y disponer de agua potable.

3ª Edición de la Comunidad de Práctica AGUA ↔ ENERGÍA en Salamanca (España). Durante la jornada profesionales expertos debatiers sobre los retos y oportunidades en torno al ciclo del agua y la apuesta por el biometano y el hidrógeno verde para materializar la transición ecológica del sector. El encuentro es fruto de la colaboración de los proyectos de investigación Eclosion, Ultimate y Rewaise en los que participamos. Cofinanciados por el programa Horizonte 2020 de la Unión Europea y el CDTI, busca compartir conocimiento y generar alianzas para alcanzar un futuro sostenible.

67º Edición Feria Internacional de Muestras de Asturias-FIDMA (España). Presentes en el pabellón dedicado al ciclo integral del agua, que ha alcanzado un récord con cerca de 81.500 visitas en las dos semanas del evento. Los contenidos del espacio Aqualia han permitido resaltar la importancia del agua, su disponibilidad y el uso responsable de este recurso. Hemos presentado tres proyectos de i+D: **Deep Purple** (para mostrar cómo las depuradoras pueden convertirse en biofactorías), **SEA4Value + REWAISE** (para hacer la desalación más sostenible, extrayendo minerales y metales a partir del agua de mar) y **ELAN** (permite obtener un agua limpia disminuyendo los gastos económicos y energéticos en el tratamiento de depuración).

Evento UNESCO "Hacia una desalinización sostenible y asequible en la región árabe" (Egipto). Hemos abordado temas de investigación de vanguardia en el ámbito de la desalinización, así como de reducción de los costos operativos a través de la mejora de los componentes de las plantas (membranas de ósmosis inversa, bombas de proceso, etc.) y la ampliación del uso de la energía renovable

Desde Georgian Water and Power (GWP), nuestra filial en Georgia, participamos en un importante foro económico organizado por **Business Insider Georgia,** al que acuden representantes de la administración y de grandes empresas georgianas. En esta edición el tema principal fue **"Abastecimiento de agua: oportunidades y desafíos".**

Otros eventos en los que participamos:

- **IWA Digital Water Summit,** evento referente en digitalización del sector hídrico global celebrado en Bilbao, (España).
- **XXVI Congreso Sectorial ANDESCO,** principal evento de servicios públicos de Colombia.
- **Jornadas AEDyR,** jornadas que abordan los desafíos del agua y la energía en Colombia.
- **Convención y Expo ANEAS 2024,** evento más importante en Latinoamérica en materia de agua y saneamiento, celebrado en México.

Compromiso *glocal*

Reconocemos la importancia de nuestra responsabilidad social y contribuimos a proyectos que generan un impacto positivo en las comunidades en las que operamos. El agua es fundamental para el desarrollo y puede ser un motor de cambio para impulsar una sociedad más justa.

Además de ofrecer soluciones para garantizar el acceso al agua en todos los países, promovemos acciones que generen un impacto positivo en las comunidades y en las personas que las habitan. Y lo hacemos en cada territorio —gran municipio o pequeño pueblo— a través de alianzas con el tejido social y cultura que dinamiza estos entornos.

Ejes de acción de nuestros programas e iniciativas con las comunidades



Social



Ambiente



Cultura



Deporte

	2024	
	€	%
Deportivo	428.186	8%
Imagen, comunicación y diálogo grupos de interés	4.218.239	76%
Sensibilización, educación ambiental	201.011	4%
Cultura	459.572	8%
Social	257.384	5%
Total	**5.564.393**	**100%**

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo en cada eje durante 2024 fueron las siguientes:

Social

Trabajamos de manera articulada con el Ejercito Nacional de Colombia en la distribución de agua para paliar la escasez provocada por "El Niño" en el departamento de La Guajira. En 2024, hemos hecho entrega de 42.000 litros de agua en el barrio Bello Sur de Riohacha, donde gran parte de sus habitantes tienen dificultades de abastecimiento por redes de distribución debido a las condiciones topográficas del sector.

Vientos de casi 130 km/h, fuertes lluvias y marejadas llegaron en la segunda semana de julio a la zona de Houston donde nuestra empresa, MDS (Municipal District Services), presta servicio a 350.000 habitantes. Las labores de prevención y la rápida actuación posterior de nuestros equipos lograron restablecer los servicios en tiempo récord, a pesar de los cortes de energía que afectaron a más de 2,7 millones de personas.

Por segundo año hemos colaborado con la organización **Best Buddies Colombia, dedicada a ofrecer formación a personas con discapacidad intelectual.** Con la campaña realizada en Navidad se ha facilitado la empleabilidad de 10 personas gracias a la formación proporcionada.

Desde el servicio de Jaén colaboramos con la Asociación Jienense de Atención a Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE), en la creación del calendario anual que edita esta entidad sin ánimo de lucro. De la venta de este calendario se obtienen fondos que permiten que la asociación siga prestando sus servicios.

El **Servicio de Empleo del Ministerio del Trabajo colombiano,** dentro de su política de inclusión laboral para víctimas del conflicto armado y otras poblaciones, ha reconocido el compromiso del servicio de Aqualia en Riohacha (La Guajira), que ha colaborado con acciones para mitigar las barreras laborales en segmentos poblacionales que no tienen fácil acceso al trabajo.

Caltaqua, la filial de Aqualia que opera en la provincia siciliana de Caltanissetta, ha elaborado una interesante herramienta educativa con la intención de concienciar a niños y jóvenes y, a través de ellos, a la sociedad en su conjunto, de la importancia del correcto uso del abastecimiento y el saneamiento de agua. El "Cuaderno Educativo Aqualia" explica, de manera sencilla y lúdica, el proceso que sigue el agua desde que se capta hasta que se devuelve al medio natural.



Lanzamos un año más la plataforma educativa donde desarrollamos nuestro tradicional concurso digital y en el que recibimos más de 9.000 trabajos y brindamos más de 5.300 horas de formación. El proyecto educativo **Aquaventura** ha formado a cerca de 300.000 escolares desde su puesta en marcha en 2002. La misión principal de este proyecto es educar desde la infancia para lograr que la sociedad futura adquiera mayor sensibilidad y conciencia sobre la importancia de cuidar del medioambiente y del gran valor que supone una gestión eficiente del ciclo integral del agua.

Donación a la asociación Pablo Ugarte dedicada a la investigación del cáncer infantil. A través de las mujeres que están desarrollando durante este año el programa de formación para mujeres de alto potencial, realizamos una donación y promocionamos una carrera que realiza la asociación en Colmenar Viejo, Madrid.

En República Checa la calidad del agua potable en las áreas abastecidas por nuestra filial checa SmVak, no se vio afectada por las **inundaciones extremas de Ostrava.** La eficaz respuesta a esta situación de crisis ha permitido no sólo minimizar el impacto de nuestra propia actividad para el medioambiente, sino también asumir en nuestras instalaciones agua residual y otros compuestos provenientes de instalaciones que quedaron fuera de servicio durante el episodio.

En Estados Unidos, frente a los enormes destrozos producidos por el huracán Beryl, nuestro equipo de MDS consiguió restablecer los servicios de agua en 48 horas en Houston donde prestamos servicio a 350.000 habitantes.

En República Checa cientos de alumnos de las escuelas primarias de Silesia han participado en la 18ª edición de la "Feria de la Química y otras Ciencias", organizado por la Sociedad Checa de Química y la Universidad de Ostrava.

Nos sumamos a la campaña, **"¡Dales una segunda vida a tus zapatillas, márcale un gol a la desigualdad!",** de la organización, Fútbol para la Igualdad, que busca dar una nueva oportunidad a las zapatillas, deportivas, y llevarlas a comunidades desfavorecidas en Río de Janeiro, Brasil. Nuestra oficina de Sóller (Mallorca) funcionó como punto de recogida.

Para Aqualia lo esencial son las personas, por eso, este año, en la Campaña de Navidad, **Compartamosloesencial.com** hemos pedido a la gente que comparta palabras que definan lo esencial de la Navidad. Cada palabra compartida por cada empleado se traducía en un donativo realizado por la compañía. Gracias a la participación de cientos de personas, hemos querido ayudar a la reconstrucción de Albal, municipio valenciano muy dañado por la DANA, a través del Plan de recuperación del espacio público y la movilidad.

Donación de 500 kits escolares en zonas vulnerables de los municipios de Tuchín, Chimá, Planeta Rica en Colombia.

Donación de vehículo para el desarrollo de la actividad de la Asociación Iniciativa Solidaria Jerezana (ISOJE), dedicada al reparto de alimentos entre familias.

Gracias a la beca IFM del año 2023 a la Asociación Gallega de Asperger, han desarrollado durante el año 2024, un estudio de optimización energética y modelización hidráulica de la ría de Vigo.

Colaboración con la asociación Proyecto Hombre en Almería con una beca para la reinserción laboral de personas con problemas de adicciones.

Participación en carreras organizadas por la Asociación Española contra el Cáncer.

Colaboración con la Asociación de enfermos de Alzheimer en Cortegana (Huelva).

Buena práctica

Nuestra contribución al desarrollo social de las comunidades en el territorio colombiano



Colombia es un lugar privilegiado en materia de biodiversidad y de fuentes hídricas. Unos recursos que, al no estar distribuidos de forma equitativa, causan problemas de acceso seguro en muchas comunidades. Según datos recientes, cerca del 10% de la población rural no puede acceder a agua potable. Además, la contaminación y el cambio climático han agravado la disponibilidad de este recurso en los últimos años. En este contexto la gestión del agua determina la manera de vivir y de progresar para miles de personas.

Desde la llegada al país, asumimos la prestación de los servicios en municipios con problemas de acceso al agua potable. En ellos hemos apostado por la participación comunitaria para que sean las propias comunidades las que abanderen la importancia de una buena gestión del agua. Para ello desarrollamos programas de trabajo, e iniciativas de sensibilización y educación.

Nuestro impacto social redunda en una mejora de la salud pública y de la calidad de vida de los habitantes de estas comunidades. Existe más cobertura, mayor calidad de agua, y unas mejores condiciones de salud y seguridad de las personas trabajadoras. También hemos facilitado los procesos de pago, ampliado los canales y mejorado la atención telefónica. Más allá de esto, desarrollamos campañas de concienciación en temas sociales como la igualdad, la lucha contra la violencia de género y la prevención del cáncer de mama.

Para nosotros la gestión social pasa, en primer lugar, por conocer a fondo la situación, y a continuación, por implicar a los miembros de la comunidad en todo lo que hacemos. Este acercamiento se basa en la escucha directa y el diálogo a través de iniciativas como **Aqualia al Barrio,** con unas jornadas en las que escuchamos al usuario para ofrecerle una solución adecuada, o el programa **Puertas Abiertas,** con visitas de estudiantes, personalidades de la región y miembros de la comunidad a las plantas de tratamiento de agua.

Además, en 2024 hemos logrado impactar a 12.789 personas en todo el territorio colombiano a través de 578 talleres en instituciones educativas públicas y privadas, abordando temas relacionados con la sostenibilidad ambiental, el cuidado de los ecosistemas, el reciclaje y el ciclo integral del agua. También hemos sembrado 508 árboles y hemos capacitado a cerca de 400 líderes comunales en prácticas sostenibles. Otra iniciativa importante es el Concurso de Dibujo Digital Infantil, en el que han participado 6.000 niños de todo el país con la implicación destacada de la Institución Educativa Familia de Nazareth en Riohacha.

La combinación de estos esfuerzos ha generado un cambio positivo en estas comunidades alcanzadas, y ha demostrado que la educación y el liderazgo son el camino para afrontar los desafíos ambientales del presente y el futuro. Con el ejemplo de impacto social conseguido en Colombia a través de la acción sobre el terreno y la participación de las comunidades, estamos empezando a trabajar en México con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de la población a través del acceso al agua.

Ambiente

Sosteniblómetro, el test de Aqualia que ayuda a los ciudadanos a evaluar su comportamiento sostenible. Durante 2024 se han finalizado 2.095 test.

Dada la situación de sequía en varias zonas del planeta, 2024 ha sido un año intenso en **concienciación sobre un uso responsable tanto del agua como del saneamiento.** Además de las campañas a favor de un consumo responsable en diferentes municipios de España, Colombia e Italia, hemos realizado una campaña corporativa a través de nuestra web y redes sociales.

Tanto en España como en Colombia hemos llevado a cabo varias iniciativas de plantación de árboles y de cuidado de los ecosistemas naturales, acompañadas de mensajes de sensibilización ambiental.

En colaboración con el Centro Medioambiental de Lepe, todos los centros educativos de la ciudad desarrollarán actividades de sensibilización sobre el ciclo integral del agua en el centro.

Por el **Día Mundial del Agua,** hemos puesto en marcha actividades como jornadas de puertas abiertas en plantas depuradoras y potabilizadoras, cata de aguas, el reto del Sosteniblómetro o actividades para escolares. También hemos presentado el spot **"Nativos sostenibles de la gestión integral del agua",** donde pedimos a la inteligencia artificial que imaginara un mundo sin agua.

Rutas del agua de Granadilla de Abona (Sta. Cruz de Tenerife). Alumnado de 5º y 6º de Primaria de centros educativos de esta población participaron en una ruta de dos horas y media a pie con el objetivo de fomentar el uso sostenible del agua y el cuidado del medio ambiente.

Video *Nativos sostenibles de la gestión integral del agua*

Cultura

En 2024 hemos realizado numerosas pequeñas colaboraciones en los municipios y ciudades donde desarrollamos actividades de gestión y saneamiento del agua. Gracias a estas colaboraciones con asociaciones culturales, se desarrollan eventos que contribuyen a cuidar las costumbres y la cultura de una zona. Algunas de ellas fueron:

- **Colaboración con la Semana de la Cultura,** organizada por la Asociación del Cine y el Arte de Novelda (ACAN) para la celebración del Festival de Cine de Novelda (Alicante, España).
- **Junto con la Agrupación Artística Musical de Dénia,** realizamos un proyecto que busca dar a conocer el ciclo integral del agua y descubrir los diferentes ecosistemas por medio de la música.
- **Patrocinamos el XXI Festival Internacional de Arte en la Calle Mueca en Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife),** un evento que mezcla la cultura, el arte y la historia de la ciudad, con actuaciones de artistas nacionales e internacionales.

Otras actividades:

- Patrocinios Ópera de Oviedo.
- Festival de Música de Cadaqués (Girona).
- Veranos del Taoro en Puerto de la Cruz.
- Phe Festival, también en Puerto de la Cruz dedicado principalmente a la música.
- Colaboración con festival Parc Aux Etoiles Nesles la Valée (Francia).
- Colaboración en el festival de cultura española celebrado en la Región de Brno (República Checa).
- Colaboración con el festival flamenco celebrado en Olomuc (República Checa).
- Apoyo al Festival Cultural del Sinú en Lorica (Colombia).

Deporte

Reafirmamos nuestro su apoyo al deporte como actividad que juegan un importante papel en la promoción del esfuerzo, el trabajo en equipo y el respeto. Todos ellos, valores fundamentales para una sociedad mejor y unas comunidades más saludables.

Colaboramos con equipos locales de todo tipo de deporte no profesional en las ciudades de los países en los que gestionamos el ciclo integral del agua. Gracias a esta colaboración, muchos clubes pequeños pueden mantener su actividad. Algunas de las actividades realizadas en 2024 fueron:

- **Patrocinio del Women Cycling Costa de Almería (España),** carrera ciclista femenina.
- **Participación en el Triatlón del Campeonato de España de media y larga distancia y el T100 en Ibiza** con instalación de puntos de recarga de agua y depósitos de 1.000 para reducir los residuos plásticos.
- **1ª edición de la Carrera de las Empresas de Tenerife (España).** Por cada participante apuntado nos hemos comprometidos a dedicar una aportación económica a la labor de la Fundación Diario de Avisos en prevención, investigación y tratamiento del cáncer.
- **Patrocinamos un hoyo del VII Torneo Pingüino Golf 2024,** evento deportivo solidario a favor de la Asociación Española Contra el Cáncer de Huelva.
- **Patrocinio del equipo Real Fundación de fútbol en apoyo a la juventud y el deporte (Magdalena, Colombia),** con la entrega de 30 dotaciones deportivas.
- Participación de empleados de la filial checa en una caminata solidaria por la que la empresa se comprometió a transformar cada participación en dinero para el tratamiento de un niño con discapacidad.
- Participación en la **XI edición del Trail Solidari Ciutat d'Alcoi (Alicante, España),** un recorrido de 23 km cuyos fondos se destinan a la lucha contra el cáncer.



Participante en el campeonato de España de Triatlón celebrado en Ibiza.

Otras actividades:

- Escuelas deportivas de Caravaca de la Cruz (Murcia).
- El Club Ciclismo Vicenç Reynés de Sóller (Mallorca), la Carrera La Pera Run de Albatàrrec (Lleida), la Carrera de la Mujer de Quel (La Rioja) y el Club de Bàsquet Puig d'en Valls de Santa Eulària des Riu (Ibiza).
- Patrocinio de la Copa de España Féminas de Ciclismo en el Bajo Andarax.
- Carrera por la Diversidad Los Palomos en Badajoz.
- Participación en la Carrera de la Mujer de diferentes ciudades.
- Campeonato de Vela Rimini 2024.
- Las personas que forman el equipo Aqualia y que prestan servicio en la potabilizadora El Realito (San Luís Potosí, en México) han participado en el XXXVIII BMW Maratón Internacional Tangamanga.
- Colaboración con el club de Ajedrez de Talavera de la Reina.

Premios y reconocimientos que refuerzan nuestro liderazgo



Juan Pablo Merino, director de Comunicación y Asuntos Públicos de Aqualia recogiendo el premio DIRCOM en la categoría Compromiso Ambiental.

- **Premio Valores de Excelencia 2024** por nuestra contribución al desarrollo en Andalucía como empresa con gran experiencia, consolidada y de máxima referencia en el sector, especializada en la gestión del ciclo del agua, comprometida con la innovación y la economía circular a nivel internacional.

- **Premiados en la categoría ESG Compromiso Ambiental en los VII Premios Dircom Ramón del Corral** de la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom) por Aquaventura, un programa educativo con el que hemos formado a cerca de 300.000 escolares desde 2002.

- ¿Te imaginas un mundo sin agua?, el vídeo de Aqualia generado por IA, **elegido como caso de éxito en el XXVIII Anuario de la Comunicación Dircom.**

- Aqualia en Lleida reconocida por **Empresas Lleida en Verd** por el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad.

Video de Aqualia generado por IA
¿Te imaginas un mundo sin agua?

- La desaladora Mar de Alborán recibe el galardón **Apuesta por Andalucía en los XXII Premios Andalucía Económica.**

- **Premio Gestión Eficaz del Agua en los II Premios Next Spain** por nuestro liderazgo en la gestión del agua.

- **Finalistas al Premio Andesco a la Sostenibilidad 2024 de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) en Colombia.**

- Presentación del servicio de Salamanca en el **European Benchmarking Cooperation** —junto con 45 operadores de 18 países— como modelo de excelencia y mejora de gestión del agua.

- Reconocimiento a **AqualiaMACE,** consorcio formado por Aqualia y el grupo emiratí MACE Contractors por **su compromiso con la sostenibilidad (Emiratos Árabes Unidos).**

- **Premio al Mejor Proyecto de Digitalización en los Disruptores Innovation Awards 2024** del diario El Español por el proyecto de digitalización de la red de agua en los municipios españoles de Dénia y Talavera de la Reina.

MÓNICA ARROYO
COORDINADORA DE TRABAJO SOCIAL, COLOMBIA

Colaboración para transformar comunidades y mejorar nuestro servicio

Palancas clave

Desde el área social que coordinas en Colombia buscáis reforzar la colaboración y el vínculo entre Aqualia y las comunidades locales. ¿Qué enfoque seguís para ello?

En Aqualia buscamos crear relaciones profundas y significativas con la comunidad. Con este fin activamos tres palancas complementarias: acompañamiento integral, escucha activa y sensibilización. Nos esforzamos por asegurar una presencia constante en la comunidad y por hacerlo no solo a través de la prestación del servicio, sino también del ámbito social, educativo, cultural, ambiental, etc. Queremos garantizar que las necesidades se atienden de una manera holística y el acompañamiento permanente construye confianza para ello. También favorecemos una comunicación abierta y constructiva que haga a estas personas sentirse valoradas y que a nosotros nos permita diseñar acciones a medida.

Al mismo tiempo, trabajamos para concienciar a las comunidades locales sobre la importancia del buen uso del agua y de otras cuestiones como la inclusión o el respeto. Si de algo estamos convencidos es de que la sensibilización es el motor que mueve los engranajes de la sociedad y desencadena la participación de todos sus miembros.

A raíz de la participación comunitaria, además, podemos identificar mejoras y lograr beneficios para toda la sociedad. Y en esto hemos visto una clara diferencia respecto a la situación anterior a la llegada de Aqualia: por ejemplo, en algunas zonas se consumía agua no tratada —con el consiguiente riesgo para la salud pública— y ahora este hábito está desapareciendo gracias al trabajo realizado de manera conjunta.

Participación y sensibilización

¿A través de qué vías y acciones trabajáis la participación ciudadana y la sensibilización?

Son numerosas y muy variadas las actividades que llevamos a cabo según el objetivo que persigamos. Una de ellas es la organización de foros abiertos a la comunidad en los que las personas pueden expresar su opinión sobre temas tan importantes como el medio ambiente, el cambio climático, la igualdad de género, los derechos humanos o la biodiversidad.

Otra herramienta valiosa es la educación: estamos presentes en las escuelas con programas sobre el cuidado del agua y el saneamiento. Los niños y jóvenes son también los protagonistas del concurso de dibujo digital que promovemos para poner en valor el cuidado del agua.

Asimismo, impulsamos actividades de siembra de árboles en zonas afectadas por la pérdida de biodiversidad y la participación de los ciudadanos en proyectos a través del voluntariado. Uno de ellos favorece la capacitación de las mujeres en tareas de reciclaje a través de microempresas.

Mejora del servicio

Esta labor de diálogo y participación con la comunidad también ayuda a Aqualia a mejorar el servicio. ¿De qué manera? ¿Cómo definirías este impacto?

En primer lugar, gracias a la escucha activa y el diálogo, conocemos de primera mano las necesidades, expectativas y problemas de las comunidades, con iniciativas como "Aqualia en tu barrio" como ejemplo. Además de ayudar a mejorar nuestros servicios, esto nos permite anticiparnos a las posibles incidencias y ser más rápidos y efectivos en su solución.

A través de la participación comunitaria, podemos detectar situaciones que requieren nuestra intervención, como las comunas donde no está garantizado el acceso al agua y son los niños y las mujeres quienes se encargan de transportarla hasta sus casas.

"Con la participación comunitaria las personas se sienten valoradas, y a Aqualia nos permite identificar mejoras que beneficien a toda la sociedad"

Estamos convencidos de que la comunicación construye confianza y la confianza mejora siempre las relaciones. Para ello es fundamental contar con contactos clave en estas comunidades locales y trabajar de la mano de los organismos (instituciones gubernamentales, alcaldías, secretarías de la mujer, etc.) que conocen el terreno y trabajan por los mismos objetivos de bienestar y desarrollo económico que perseguimos en Aqualia.



Cultura del agua como bien común

¿Qué caso de éxito del último año ejemplifica mejor la importancia de este trabajo sobre el terreno? ¿Qué áreas de mejora habéis identificado para los próximos años?

El trabajo sobre el terreno, como decíamos, es la base de la confianza. Las comunidades ya nos conocen, saben cómo nos implicamos y, en caso de incidencia en el servicio, esta relación previa nos ayuda a evitar situaciones de conflicto que antes eran más habituales, sobre todo en zonas donde vive población vulnerable.

Por otro lado, incorporamos tecnología en la monitorización permanente del servicio y de esta manera podemos activar un plan de prevención de crisis en el momento que detectamos cualquier problema en las redes de distribución.

También estamos dando pasos para consolidar una cultura del agua como bien común. La concienciación abre camino para que las comunidades interioricen el valor y todo lo que significa este recurso, de manera que ellos mismos se impliquen en denunciar situaciones donde pueda hacerse un uso irresponsable.

Todo esto —y es lo más importante— desemboca en un impacto positivo en la transformación de las zonas del país en las que operamos. El agua nos pertenece a todos, es esencial para el desarrollo social y económico, y en Aqualia estamos consiguiendo garantizar una distribución equitativa y sostenible.

Información de gobernanza

LIDERAMOS DESDE UNA CULTURA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

- Estructura global al servicio del agua
- Modelo de Compliance
- Economía y finanzas
- Cadena de suministro responsable

98 %

sociedades propiedad de Aqualia con Modelo de Compliance implantado

64,5 %

de la plantilla informada sobre las politicas y procedimientos en materia de corrupción





Estructura global al servicio del agua

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Transparencia y rendición de cuentas Ética y anticorrupción Diversidad, equidad e inclusión	2-9, 2-11, 3-3, 405-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	PESA LE5. Ética y *compliance*

Todo empieza enhebrando el hilo con determinación y continúa hilvanándose a través de diferentes países, personas, funciones… Nuestros órganos de gobierno son los responsables de esta acción fundacional que hace posible todo lo demás. Ellos son los que lideran el buen desempeño de la compañía y asientan una cultura ética empresarial entre todos sus miembros y en todos aquellos países en los que cuidamos el hilo azul.

El máximo órgano de gobierno es el **Consejo de Administración,** constituido por consejeros (no independientes) que representan la participación accionarial del 51 % de FCC y del 49 % de IFM.

Miembros del Consejo de Administración[16]

	Comisión de inversiones	Comisión de nombramiento y retribución	Comisión de auditoría y control	Comisión delegada de cumplimiento normativo
Aboumrad González, Alejandro Presidente	V			
Villén Jiménez, Nicolás Vicepresidente			V	V
Bespolka, Lars Vocal	P	V		P
Colio Abril, Pablo Vocal	V		V	V
Kuri Kaufmann, Gerardo Vocal		P		
Rodríguez Torres, Juan Vocal		V	P	V
Longhurst, Scott Vocal		V	V	
Amantegui Lorenzo, Javier Secretario no consejero				
Cerro, José Fernando Vicesecretario 1.º, no consejero	S (no vocal)	S (no vocal)	S (no vocal)	
Azzouzi Maanan, Samir Vicesecretario 2.º, no consejero				
López Barranco, Cristina Vicesecretaria 3.ª, no consejera				
Siles Fernández-Palacios, Jaime José	V			
Noemí Pastor CCO				S (no vocal)

P: presidente; S: secretario ;V: vocal

[16] 100 % hombres

Como máximo órgano de representación y administración de la compañía, y para la óptima gobernanza global, el **Consejo de Administración** delega sus funciones en el **Consejero Delegado.**

El Consejero Delegado, junto con el **Comité de Dirección,** gestiona y trata los asuntos más específicos a través de distintos comités: **Comité de Cumplimiento Normativo, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Sistemas de Gestión, Comité de Innovación y Comité de Coordinación.**

El Comité de Coordinación trata de manera transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad –sociales, ambientales y de buen gobierno– donde actuamos. Esta integración de los aspectos ESG en cada decisión que toman los equipos garantiza la creación de valor a largo plazo y el liderazgo consciente en el desarrollo de todas nuestras actividades.

Por su parte, el **Comité de Cumplimiento Normativo**[17] es un órgano colegiado al que el **Consejo de Administración** le ha atribuido la función de impulsar la cultura ética en toda la organización y velar por el cumplimiento regulatorio y normativo tanto interno como externo. Para ello, asume la vigilancia y la supervisión de los programas de ética y cumplimiento, así como del **Código Ético y de Conducta,** de las políticas, normas, procedimientos y controles para la prevención de comportamientos ilícitos. Además, el Comité de Cumplimiento Normativo es el encargado de supervisar que el **Modelo de Compliance** se revise y actualice de forma periódica según la legislación en vigor, los estándares internacionales y la normativa interna de la compañía.

Por su parte, la **Dirección de Cumplimiento Normativo** es la responsable de asegurar que la organización opera de manera íntegra y responsable, esto es, de acuerdo con el marco legal y regulatorio vigente, y con los valores y principios éticos de la organización.

En materia de asuntos ESG, la **Dirección de Desarrollo Estratégico y Sostenibilidad** tiene la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, poniendo el foco en un desarrollo sostenible y respetuoso con los recursos naturales y con las personas.

Organigrama Comité de Dirección*

Santiago Lafuente
CEO

Isidoro Marbán
Económica y Finanzas

Carmen Rodríguez
Personas y Cultura

Elena Barroso
Asesoría Jurídica

Juan Pablo Merino
Comunicación, Marca y Asuntos Públicos

Lucas Díaz
Área España

José Miguel Janices
Área Europa y América

José Enrique Bofill
Área África y Asia

Pedro Rodríguez
Desarrollo Estratégico y Sostenibilidad

Rocío Santiago
Estudios y Operaciones

Miguel Perea
Gestión de clientes y T.I.

* 73 % hombres – 27 % mujeres

[17] El Comité de Cumplimiento Normativo es un órgano formado por la Chief Compliance Officer, la directora de Personas y Cultura y la Directora de Asesoría Jurídica. Reporta a la Comisión Delegada de Cumplimiento (comisión delegada del Consejo de Administración) a través de la Chief Compliance Officer.

Modelo de Compliance

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Transparencia y rendición de cuentas Ética y anticorrupción Diversidad, equidad e inclusión	3-3, 205-2, 406-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Ética y *compliance*

98 %
sociedades propiedad de Aqualia con Modelo de Compliance implantado[18]

94 %
sociedades controladas por Aqualia con modelo de negocio implantado[19]

El Modelo de Compliance tiene que ver con nuestra manera de hacer las cosas en Aqualia. Con una cultura ética que impregna nuestras decisiones y acciones en todos los niveles y en todos los territorios en los que operamos. Así, abarca tanto el cumplimiento normativo como los principios y valores que vertebran nuestro Código Ético y de Conducta.

Desde 2018 estamos integrando el Modelo de Compliance en la compañía como un aliado para alcanzar los objetivos de las distintas áreas del negocio. Este modelo también contribuye, mediante la identificación de los riesgos y la implantación de procedimientos de debida diligencia y debido control, a configurar sociedades más justas y humanas en los países donde llevamos a cabo nuestra actividad.

En Aqualia trabajamos no solo en la implantación del Modelo de Compliance en todas las empresas sobre las que tenemos dominio operativo, sino que lo promovemos también en todas las sociedades y *join venture* en las que participamos. En ellas hemos puesto en marcha los controles como medida preventiva para mitigar riesgos de corrupción como el soborno, corrupción en los negocios, tráfico de influencias, fraude, financiación ilegal de partidos políticos, malversación, alteración de precios en concursos y subastas y blanqueo de capitales.

[18] 40 empresas en propiedad en 2024 considerando las sociedades con actividad y empleados.
[19] 28 empresas controladas.



LE5. Ética y *compliance*

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
Desarrollo del Modelo de Compliance						
LE5P1.1	**% Sociedades activas controladas con Modelo de Compliance implantado**	94 %	100 %	100 %	100 %	X
LE5P1.2	**% Sociedades activas no controladas con Modelo de Compliance implantado**	47 %	50 %	60 %	70 %	X
Formación y sensibilización en cultura ética						
LE5P2.1	**% Empleados *online* que han recibido formación sobre Código Ético**	81 %	95 %	95 %	95 %	X
LE5P2.2	**% Empleados *offline* que han recibido formación sobre Código Ético**	20 %	20 %	40 %	60 %	√
Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros						
LE5P3.1	**% Externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético**	*	85 %	90 %	95 %	X

*Debido a cuestiones de ciberseguridad, se ha restringido el acceso a la plataforma de formación de Aqualia no pudiendo dar acceso en 2024 a ningún externo.

Políticas y procedimientos en materia de *compliance*

En 2024, cinco años desde su implantación, la estructura y el contenido del Modelo de Compliance del Grupo FCC han sido revisados por un externo. Este trabajo ha concluido que el Modelo de Compliance está diseñado conforme a los principales estándares de gestión de riesgos y cumplimiento, si bien en el proceso se han identificado ciertas áreas de mejora. Estos aspectos han llevado al Consejo de Administración a aprobar una nueva **Política de Compliance** y del **Reglamento del Comité de Cumplimiento,** así como a actualizar las siguientes políticas y procedimientos:

- Código Ético y de Conducta
- Manual de Prevención Penal
- Política Anticorrupción
- Política del Sistema Interno de Información
- Procedimiento del Sistema Interno de Información
- Protocolo de Investigaciones internas.



Canal Ético

En Aqualia disponemos de un Canal Ético accesible para todos nuestros grupos de interés y en el que recibimos cualquier tipo de alerta o notificación. Unas notificaciones que son evaluadas por el **Comité de Cumplimiento,** que toma las medidas necesarias para solucionarlas o, bien, las archiva para que quede registro. Todas las notificaciones correspondientes a Aqualia recibidas en el **Canal Ético** son transmitidas a la **Dirección de Cumplimiento Normativo,** que es el órgano responsable de darles seguimiento.

Hasta el 31 de diciembre de 2024, se han recibido un total de 77 comunicaciones a través del Canal Ético, abordando diversos asuntos laborales (17 %), gestión de clientes (25 %), conflicto de intereses (1 %), uso indebido de medios de la empresa (1 %), acoso (3 %), fraude interno (1 %), y otras cuestiones como gestión técnica, gestión de obras y cuestiones organizativas que suman un total del 1 %.

Es importante destacar que el 51 % de las comunicaciones han sido consideradas como no pertinentes, ya que se trataban de consultas o reclamaciones de clientes que deben ser gestionadas a través de **Aqualia Contact** o por otros motivos no se consideraron pertinentes como alertas en el contexto del **Canal Ético.**

Al analizar la distribución por países, el 70 % de las comunicaciones se refieren a la actividad en España, un 14 % de Portugal, Colombia 10 %, Arabia Saudí 4 % y Emiratos Árabes Unidos 1 %. Estos datos demuestran que el Canal Ético es cada vez más conocido y utilizado en las jurisdicciones internacionales en las que opera Aqualia.

Aquellas alertas calificadas como riesgo alto o medio son sometidas a un análisis detallado. Si es necesario, se inicia una investigación para esclarecer los hechos, y se lleva a cabo un plan de acción para mejorar el control interno, asegurando así una respuesta adecuada a los riesgos identificados.

Comunicaciones recibidas en el Canal Ético por temática

	2024		2023	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Pertinentes	**38**	**49 %**	**43**	**63 %**
Asuntos laborales	12	16 %	17	25 %
Gestión de clientes	19	25 %	13	19 %
Conflicto de intereses	1	1 %	3	4 %
Uso indebido de medios de la empresa	1	1 %	3	4 %
Acoso	2	3 %	2	3 %
Fraude interno	1	1 %	1	1 %
Otras cuestiones (gestión técnica, gestión de obras y cuestiones organizativas)	2	3 %	4	6 %
Corrupción	0	0 %	0	0 %
Discriminación	0	0 %	0	0 %
No pertinentes	**39**	**51 %**	**25**	**37 %**
Total	**77**	**100 %**	**68**	**100 %**

FAHEEM ABBASI
JEFE DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO, ARABIA SAUDÍ

Avanzando en una cultura de cumplimiento global

Modelo de Compliance

En 2023 Arabia Saudi logró la implementación del Modelo de Compliance. ¿Cómo llevasteis a cabo este proceso? ¿Cuáles fueron los principales retos que afrontasteis?

Cambiar los comportamientos y convertir un código ético personal en profesional representa un gran reto en cualquier organización. A veces en las empresas pueden surgir reacciones adversas en un primer momento, pero en nuestro caso el apoyo de la alta dirección y la comunicación del valor del cumplimiento para crear un entorno ético han sido determinantes en el proceso.

La primera acción fue comunicar la decisión de la dirección de implementar el Modelo de Compliance, y luego traducir el Código Ético al idioma local y compartirlo con toda la plantilla para sensibilizarles sobre la misión, visión y valores de la compañía, así como de la importancia de la ética y el cumplimiento

El segundo paso fue facilitar la capacitación en esta materia al mayor número de empleados en diferentes niveles y sin afectar a sus responsabilidades diarias. Para eso, nuestra web de formación *online* les permitía acceder a distintos contenidos (Código Ético, anticorrupción, conflicto de interés, etc.) en cualquier momento.

Otros de nuestros grandes desafíos fue garantizar el cumplimiento de la regulación en un entorno tan estricto como el de Arabia Saudí, y con unos proyectos mayoritariamente desarrollados con el sector público. En todas las jurisdicciones en las que operamos nuestra consigna es la tolerancia cero al incumplimiento ya sea a nivel de empresa o de empleado.

En cuanto a los procedimientos internos, en primer lugar, integramos las políticas en el proceso de salida, y después las desplegamos en todos los departamentos. Hoy seguimos implementando el sistema e instaurando una cultura de cumplimiento. Una labor que requiere mucho tiempo y esfuerzo, y en la que ofrecer a los empleados un canal directo y anónimo para comunicarse es imprescindible.

Aprobación de políticas

¿Cómo abordasteis la aprobación de políticas y procedimientos teniendo en cuenta que las operaciones en este país implican un gran número de socios?

Los socios comerciales y los accionistas siempre están abiertos a apoyar las prácticas transparentes y éticas en la empresa, si bien la mayoría cuentan con sus propios procedimientos y políticas. Para implementar un sistema unificado es necesario, por tanto, el acuerdo y la comunicación al más alto nivel de las compañías. También resulta útil incorporar cláusulas de cumplimiento en los contratos o acuerdos comerciales.

Tras ser presentado por el departamento de Cumplimiento en el comité de dirección, el Modelo de Compliance fue aceptado y aprobado internamente. Además, el acta de esta reunión también se compartió con los equipos de dirección y operaciones de nuestros socios.



"El apoyo de la alta dirección y la comunicación han sido determinantes en la implementación del Modelo de Compliance"

Homologación de proveedores

En 2024 habéis trabajado en la implementación de un sistema de homologación de proveedores en materia de cumplimiento. ¿Qué supone este hito para la compañía en Arabia Saudí?

Para garantizar una cadena de suministro segura y transparente, comenzamos el proceso de homologación con una selección de los principales proveedores por facturación. Estos debían completar un cuestionario y aceptar por escrito nuestro Código Ético, valores y políticas éticas.

El proceso continúa con el resto de proveedores —nuevos y ya existentes— y el número de empresas certificadas no deja de crecer cada día. Para agilizar los trámites, hemos incluido la cláusula de cumplimiento obligatorio (aceptación del Código Ético y de nuestros valores) en la orden de compra de todos los proveedores.

Contar con un sistema de homologación de proveedores redunda en nuestra reputación como empresa comprometida con los más elevados estándares de ética y calidad. Y esto no solo genera confianza, sino que puede ayudar en la gestión de los riesgos de la cadena de suministro. Este gran hito de 2024 muestra cómo nos alineamos con las mejores prácticas y estándares internacionales, lo que atrae a los usuarios y clientes que priorizan unas relaciones comerciales éticas y responsables.

En el día a día

Desde una perspectiva más personal y próxima al día a día, ¿cómo valoras la acogida del Modelo de Compliance?

Si bien todos los procesos de cambio pueden generar incertidumbre en un primer momento, las dudas desaparecen cuando existe una comunicación efectiva y el acompañamiento de la dirección. Siguiendo ese camino, pusimos el foco en explicar a los equipos cómo el Modelo de Compliance agiliza los procesos al proporcionar pautas claras y facilita la toma de decisiones y la relación con proveedores y socios comerciales.

Los empleados, por su parte, valoran la formación en la medida en que les ayuda a gestionar situaciones críticas en su día a día. Por ejemplo, el curso sobre conflicto de interés les mostró casos reales relevantes para su actividad, y la mayoría destacaron que esta formación les había ayudado a comprender mejor este problema y a sentirse más seguros ante posibles dilemas éticos.

En definitiva, el Modelo de Cumplimiento y la capacitación promueven una cultura interna donde los empleados se sienten preparados para enfrentarse a estos problemas. Estamos convencidos de que la implicación de la dirección y que esta dé ejemplo con su conducta es el camino más rápido para lograr los objetivos de cumplimiento.

Acciones llevadas a cabo en materia de cumplimiento

En Aqualia dedicamos importantes esfuerzos a extender el Modelo de Compliance a los países en los que estamos presentes. Para ello ponemos en marcha diferentes medidas y, gracias a ellas, en 2024 hemos alcanzado el 96 % de implementación del modelo de gestión ético y transparente en la compañía.

En **Colombia,** la compañía ha aprobado los programas SAGRILAFT (prevención de blanqueo de capitales) y PTEE (transparencia y ética) para la sociedad Aqualia Riohacha, basados en el Modelo de Compliance de Aqualia. En 2024 también hemos seguido promoviendo la implementación de un Modelo de Compliance en las sociedades en las que participamos sin tener dominio operativo. Especialmente, hemos trabajado en seguir dotando de modelos de cumplimiento a las sociedades mixtas en las que compartimos accionariado con diferentes administraciones públicas españolas.

También hemos trabajado intensamente en la expansión internacional de la función de cumplimiento a través de los *compliance officer* locales. Cabe destacar la designación de un *compliance officer* para la actividad de Aqualia en **Georgia** y otro para la actividad en **Emiratos Árabes Unidos, Omán, Catar y Egipto,** así como la designación de un coordinador de *compliance* para la actividad en **Francia.**

Respecto a las sociedades ubicadas en **México** y **Portugal,** durante 2024 se ha trabajado en la identificación y el análisis de los riesgos penales aplicables en cada jurisdicción, de modo que ya disponemos de un análisis de riesgos específico. Con este análisis como base, se han establecido los planes de acción pertinentes para gestionar dichos riesgos.

Del mismo modo, otra actividad importante del último año ha sido la implementación de un **sistema de homologación de proveedores en materia de cumplimiento en las sociedades de Portugal, República Checa, Arabia Saudí** y **Georgia.**

Por último, en la tercera línea de defensa, la Dirección de Auditoría Interna de FCC ha llevado a cabo la revisión anual del **Modelo de Cumplimiento** para verificar la evolución continua del **Sistema de Gestión de Compliance** dentro de Aqualia. Este esfuerzo conjunto refleja el compromiso con mantener y fortalecer los estándares éticos y de cumplimiento en todas las operaciones de la empresa.

Evaluación de riesgos y sistema de control

Dentro de este ámbito de evaluación de riesgos y sistemas de control, en 2024 hemos continuado actualizando los análisis de riesgos penales en **España** y riesgos SAGRILAFT, corrupción y soborno transnacional en **Colombia.** Además, durante este último año hemos desarrollado un análisis de riesgos específico tanto en **México** como en **Portugal.** En ambos países hemos pasado de un alcance anticorrupción a contemplar los delitos que podrían conllevar responsabilidad a las empresas en estas jurisdicciones.

Como respuesta a la introducción en el ordenamiento jurídico de nuevos delitos con responsabilidad para las empresas, hemos actualizado el análisis de riesgos para la actividad de Aqualia en **España, Italia** y **Colombia.** Estos nuevos delitos incluyen el uso de instrumentos de pago distintos al efectivo, así como delitos contra el patrimonio cultural y paisajístico en Italia, o el maltrato animal en España.

Del mismo modo, los responsables de control y proceso han realizado dos autoevaluaciones de la ejecución de controles. Estas evaluaciones no solo han proporcionado información valiosa sobre el nivel de ejecución de los controles existentes, sino también han arrojado sugerencias de posibles mejoras. De hecho, a partir de la información facilitada por los dueños de control, la **Dirección de Cumplimiento Normativo** realiza un análisis que traslada a los dueños de proceso con el objetivo de establecer un plan de trabajo sobre las deficiencias y oportunidades de mejora detectadas.



La monitorización de controles realizada por la Dirección de Cumplimiento Normativo, segunda línea de defensa en Aqualia, ha adquirido especial relevancia en la mitigación de riesgos. Así, en 2024 se han analizado los procesos identificados en nuestra actividad mediante muestreos de evidencias que respaldan la ejecución de controles. Este enfoque nos ha permitido evaluar tanto el diseño de los controles como la efectividad en su ejecución y la robustez de las evidencias existentes. En los casos en los que se han detectado áreas de mejora, se han propuesto planes de acción para fortalecer los controles y trabajar en la mejora continua del Sistema de Compliance.

En 2024 se ha examinado la ejecución de 51 controles realizada por más de 353 dueños de control. En esta evaluación se ha observado un fortalecimiento en la ejecución de los controles como en la evidencia de su realización. Además, se ha mejorado el almacenamiento de estas evidencias para hacerlas más accesibles a las distintas áreas de la organización encargadas de su ejecución, verificación, supervisión y auditoría.

Formación en cumplimiento

El gran hito de 2024 ha sido el lanzamiento de la formación *online* sobre conflictos de intereses en **España, República Checa, Italia, Portugal, Francia, Colombia, México, Perú, Chile, Arabia Saudí, Emiratos Árabes Unidos** y **Egipto.** Esta formación ha sido adaptada y traducida a los idiomas de estos países para hacer llegar a las plantillas qué situaciones pueden generar un conflicto de interés y explicar el protocolo de la organización para su comunicación y gestión. En todos estos países, de acuerdo con las características de los puestos de trabajo, se ha formado al personal para que pueda identificar y resolver los diferentes tipos de conflictos de interés.

Además, los nuevos empleados que se incorporan a la empresa reciben formación sobre el Código Ético y de Conducta y, en función de sus puestos, sobre estándares internacionales para evitar delitos de corrupción y su aplicación concreta en la organización.

En cuanto a las formaciones por países, en **Colombia** se han realizado formaciones específicas sobre los sistemas de prevención de blanqueo de capitales SAGRILAFT y sobre transparencia y ética PTEE, también en **Georgia, Emiratos Árabes Unidos** y **Omán,** donde se consiguió con ello la implementación del Código Ético y de Conducta y de las políticas corporativas. En **Italia,** por su parte, se formó a los equipos en la actualización del Modelo de Organización y Gestión basado en el Decreto Legislativo 231/2001.

Más allá de formaciones puntuales, nuestro compromiso se dirige a la **sensibilización continua** de la plantilla. Así, en 2024 hemos seguido difundiendo videos de sensibilización y *compliance tips* con mensajes sobre la cultura de cumplimiento, el funcionamiento del Canal Ético, el protocolo de prevención y erradicación del acoso, la importancia de una correcta gestión de las evidencias y el compromiso ético en la práctica diaria de los empleados.



En 2024, el

100 %

de los miembros del organo de gobierno y

9.100

empleados y empleadas fueron informados sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción (64,5 % sobre el total) y

5.258

se formaron en esta materia (37,3 %)



Personal comunicado y formado en políticas y procedimientos en materia de corrupción

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Personal comunicado sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	9.100	65 %	11.036	83 %	4.281	34 %
Personal formado sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	5.258	37 %	3.124	23 %	3.027	24 %

Personal formado en políticas y procedimientos en materia de corrupción por categoría laboral

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Directivos	32	1%	50	2%	33	1%
Mandos intermedios	1.344	26%	1.081	35%	949	31%
Técnicos	1.143	22%	821	26%	589	19%
Administrativos	1.073	20%	962	31%	783	26%
Otros puestos	1.666	32%	673	22%	673	22%
Total	**5.258**	**100%**	**3.124**	**100%**	**3.027**	**100%**

Socios empresariales comunicados en políticas y procedimientos en materia de corrupción

	2024	2023	2022
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Socios empresariales comunicados en políticas y procedimientos en materia de corrupción	62	51	89

Economía y finanzas

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Gestión de los objetivos climáticos, economía y finanzas	3-3, 201-1, 201-4	2, S1, S2, S3, S4	LE4. Estrategia financiera y de negocio

1.674,66 M€
Cifra de negocio

425,4 M€
EBITDA

300 M
de emisión de un bono verde

Aqualia es la empresa de gestión del agua participada por el grupo de servicios ciudadanos FCC (51%) y por el fondo ético australiano IFM Investors (49%).

Fiscalidad responsable

En Aqualia cumplimos con la normativa fiscal de todas las jurisdicciones de los países en los que operamos siguiendo la gobernanza fiscal y los mismos marcos de control que establece el Grupo FCC. Además, la compañía está adherida al **Código de Buenas Prácticas Tributarias del Ministerio de Hacienda del Gobierno de España,** que establece los principios de transparencia y confianza mutua, así como la buena fe y lealtad entre las partes, de manera que se garantice una relación más eficaz y sin inseguridad jurídica.

Adicionalmente, y con el objetivo de reducir al máximo los riesgos derivados de incumplimientos fiscales, el Grupo FCC tiene un **Código de Conducta Fiscal** propio, de obligado cumplimiento para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del grupo. En el caso de conocer cualquier práctica inadecuada en materia fiscal, nuestros grupos de interés pueden acudir al **Canal Ético.**

Financiación sostenible

En 2024 Georgia Global Utilities JSC (GGU), nuestra filial georgiana, culminó la emisión de un bono verde por un importe de 300 millones de dólares a cinco años. La compañía estableció un Marco de Financiación Verde para canalizar inversiones hacia proyectos y activos nuevos y/o existentes que apoyen el desarrollo sostenible.

Estas inversiones permitirán mejorar el acceso de los georgianos a un suministro de agua seguro y fiable, al tiempo que apoyarán la adaptación del país a los efectos adversos del cambio climático. Con esta importante inversión GGU se acerca más al cumplimiento de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible, como el 6 (Agua Limpia y Saneamiento), el 7 (Energía Asequible y No Contaminante) y el 13 (Acción por el Clima).

Valor económico generado y distribuido (en millones de €)

	2024	2023	2022
Importe neto de la cifra de negocio	1.674,66	1.487,40	1.323,16
Otros ingresos de explotación	66,80	49,50	63,42
Ingresos financieros	44,46	39,52	39,45
Valor económico directo generado VEG (total grupo consolidado)	**1.785,92**	**1.576,42**	**1.426,03**
Costes operativos	890,61	786,61	716,59
Aprovisionamientos	652,90	583,11	536,55
Otros gastos de explotación	237,71	203,50	180,04
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	-	-	
Salarios y beneficios a empleados	443,19	388,84	345,10
Gastos de personal	443,19	388,84	345,10
Proveedores de capital	165,27	84,94	84,87
Dividendos	44,95	-	30,45
Gastos financieros	108,36	91,39	59,22
Diferencias de cambio	11,96	-6,45	-4,80
Pagos a gobiernos	58,89	53,25	57,18
Impuesto sobre sociedades	43,30	40,76	44,52
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	15,52	12,42	12,61
Multas y sanciones	0,07	0,07	0,05
Inversiones en la comunidad	1,63	1,30	1,24
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	1,63	1,30	1,24
Valor económico distribuido	**1.559,59**	**1.314,94**	**1.204,98**
Valor económico retenido	**226,33**	**261,48**	**221,05**

Ingresos (en millones de €)

	2024	2023
Concesiones municipales	1.150,7	1.081,0
Concesiones de infraestructuras	107,3	97,0
Operación y mantenimiento	282,0	165,7
Tecnología y redes	134,7	143,7
Total	**1.674,7**	**1.487,4**

EBITDA (en millones de €)

	2024	2023
Concesiones municipales	328,6	305,9
Concesiones de infraestructuras	47,6	42,7
Operación y mantenimiento	24,7	12,1
Tecnología y redes	24,6	23,6
Total	**425,4**	**384,3**

Asistencia financiera recibida del gobierno (en millones de €)

	2024	2023	2022
Valor monetario total de la asistencia financiera	102,45	45,17	31,49

NINO SULKHANISHVILI
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN, GEORGIA

Financiación verde, clave para una gestión segura y sostenible



Nuevo bono verde

La emisión de un bono verde por 300 millones de dólares en julio de 2024 constituye un nuevo hito en la financiación sostenible de Georgia Global Utilities JSC, la filial georgiana de Aqualia. ¿Cuáles fueron los objetivos de esta emisión?

Son muchas las razones que motivaron la emisión de este bono verde. En primer lugar, en los últimos años hemos seguido trabajando con una infraestructura heredada de la era soviética, cuya rehabilitación requiere una inversión importante. Por tanto, el acceso a estos mecanismos financieros es crucial para garantizar una gestión segura y sostenible de los servicios.

El bono verde, además, es una manera de reflejar nuestro compromiso con los criterios ESG y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, lo que cada vez valoran más inversores y otros grupos de interés. Este proyecto contribuye también a elevar nuestra reputación corporativa e imagen de marca en el sector a nivel local e internacional. Una mejora que, sin duda, redunda en nuestra colaboración con los organismos internacionales que intervienen en la gestión sostenible del agua en Georgia.

Los bonos verdes se destinan a la financiación o refinanciación de proyectos verdes, es decir, a la inversión en activos sostenibles y socialmente responsables en áreas tan diversas como las energías renovables, la eficiencia energética, el transporte limpio o la gestión responsable de los residuos. Su existencia permite también acceder a programas e incentivos especializados en financiación verde. En nuestro caso, la GGU recibió, además, una subvención de la Institución Alemana de Financiación del Desarrollo (DEG) para desarrollar un plan de gestión integrada de la cuenca hidrográfica del embalse de Tiflis, que es uno de los elementos más importantes del sistema de abastecimiento de agua de la capital georgiana. Actualmente estamos trabajando con nuestros inversores de referencia en proyectos educativos y de concienciación sobre la gestión sostenible del agua para un amplio número de grupos de interés.

Proyectos elegibles

¿Cuáles son los criterios principales para seleccionar los proyectos?

Un proyecto elegible de GGU debe cumplir con los criterios de elegibilidad establecidos y contribuir a la sostenibilidad ambiental. GGU establece un catálogo presupuestario de aplicación de los fondos y especifica los criterios de elegibilidad que resultan de aplicación a todos sus proyectos acogidos a la taxonomía que los encuadra como verdes, destaca cómo cada categoría puede impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular, el ODS 6, así como otros ODS relacionados, como el 11, el 13 y el 14. Además, y en la medida de lo posible, los criterios de elegibilidad aplicables se han diseñado para cumplir con los criterios técnicos de selección establecidos en la taxonomía de la UE.

Los proyectos elegibles de la GGU incluyen la financiación del desarrollo, rehabilitación, mantenimiento, supervisión y funcionamiento de proyectos hídricos que apoyen la reducción del agua no facturada; el aumento del número de personas con acceso a agua potable limpia y saneamiento; la reducción anual del consumo de energía para el



"El bono verde refleja nuestro compromiso con los criterios ESG y los ODS, lo que cada vez valoran más inversores y otros grupos de interés clave"

sistema de suministro de agua, etc. En particular, destacan los proyectos destinados a reducir las pérdidas de agua en todo el ciclo del agua, incluida la medición del agua, a desarrollar redes inteligentes, a garantizar la calidad y cantidad del agua, a modernizar las instalaciones de tratamiento de agua potable, a garantizar la gestión sostenible de los sistemas de distribución de agua, a modernizar las estaciones de bombeo, a mantener los sistemas de canales alimentados por gravedad, a proteger las aguas subterráneas y el acuífero, etc.

Para garantizar que las asignaciones se destinen a proyectos verdes elegibles, hemos creado un Comité de Bonos Sostenibles, responsable de velar por el cumplimiento de los criterios aprobados, y de aprobar los informes de asignación e impacto.

Proyectos financiados

Entre los proyectos y activos acogidos a la financiación verde, ¿cuáles destacaríais y por qué?

En 2024, en el marco de los proyectos verdes elegibles, hemos destinado alrededor de 29 millones de laris georgianos a la rehabilitación de la red de suministro de agua. Esta inversión está orientada a reducir las pérdidas de agua y estabilizar la red de distribución. Además, cerca de 4 millones se dedicaron a proyectos de zonificación y reemplazo de bombas, que ayudan a reducir el consumo energético.

Próximos avances

Después de este hito, ¿qué otros pasos se van a dar para seguir contribuyendo al desarrollo sostenible en Georgia?

Vamos a centrar nuestros esfuerzos en la gestión sostenible de los recursos hídricos. En este sentido, uno de nuestros principales desafíos es la reducción de pérdidas de agua, por lo que los proyectos destinados a este fin son una prioridad y seguirán siéndolo durante, al menos, los próximos cinco años.

La digitalización y automatización del sistema de suministro de agua es otra de nuestras metas más relevantes. Los planes de inversión futuros incluyen proyectos para una distribución eficiente del agua, detectar fugas, y mejorar la eficiencia energética, la conservación del agua y la prevención de la contaminación.

Asimismo, otras áreas de acción para los próximos años incluyen el desarrollo profesional de nuestros equipos, la evaluación de riesgos climáticos en activos y operaciones, los planes de gestión de la biodiversidad, y la colaboración con organismos internacionales en proyectos para la protección del medio ambiente.

Cadena de suministro responsable

TEMAS MATERIALES	GRI	ESRS	LÍNEA ESTRATÉGICA PESA
Relación, evaluación y homologación de proveedores	3-3, 204-1	2, S1, S2, S3, S4, G1	LE5. Ética y *compliance*

GoSupply
nueva plataforma de homologación de proveedores

Formación
Curso de proveedores en materia de ESG

Modelo de Evaluación ESG
proveedores estratégicos y críticos

No podemos concebir nuestra contribución a una economía más justa, inclusiva y regenerativa sin una cadena de suministro que comparta esta visión. Una exigencia que están impulsando las nuevas regulaciones —con la Directiva de Debida Diligencia como estandarte— y las demandas de nuestros grupos de interés, y que en Aqualia asumimos desde el compromiso y la acción. Junto con nuestros proveedores estamos creando relaciones transparentes y de confianza que benefician a la compañía y a la sociedad en su conjunto.

Para generar y consolidar estos vínculos el primer paso es la involucración de los proveedores en nuestros valores. En el momento en que firmamos un contrato, estas empresas adquieren el compromiso de aceptar y cumplir nuestro Código Ético y de Conducta y la Política Anticorrupción, así como el de hacer partícipes de este compromiso a su personal, subcontratistas y, en general, a cualquier tercero con quien se mantenga algún tipo de relación jurídica, en el marco que les une con nosotros como suministradores de bienes o prestadores de servicios.

Como columna vertebral de nuestro compromiso, el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** contempla trasladar a la cadena de suministro nuestra cultura, valores éticos y *compliance*. Para ello, desarrollamos una serie de acciones destinadas a implantar la buena gobernanza en nuestros proveedores a lo largo de toda la cadena de valor.

LE5. Ética y *compliance*

Cultura ética en la cadena de suministro

Nº	Indicadores	2024	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento 2024
LE5P4.1	**% Proveedores homologados sobre los proveedores materiales**	29 %	60 %	70 %	90 %	X
LE5P4.2	**% Proveedores materiales a los que se le ha enviado la formación en aspectos ASG**	100 %	60 %	75 %	95 %	√

Corresponde a proveedores con actividades relevantes y facturación superior a 50.000 € durante los últimos tres años (2021-2023), en España.

Elección de proveedores

Estamos convencidos de que cada decisión de compra, cada elección de proveedor entraña una oportunidad de fomentar la economía circular y el tejido local. Por eso, priorizamos las relaciones comerciales que conlleven un impacto positivo para el entorno y las personas. Cultivamos relaciones de confianza, respeto y cercanía, y una manera de procurarnos bienes y servicios con el menor riesgo posible y siempre desde la transparencia, la ética y la honestidad.

El desempeño de nuestros proveedores determina nuestros propios objetivos empresariales. Nos pueden ayudar a reducir el consumo de recursos naturales, a no desperdiciar materias primas, a reducir los residuos generados, etc. Por nuestra parte, nos preocupamos por las condiciones laborales de sus empleados y fomentamos el empleo local (el 99 % de nuestros proveedores son locales en los países donde estamos presentes).

A finales de diciembre de 2024 Aqualia contaba con 17.976 proveedores, de los cuales 17.724 son locales y 252 son globales.

Proveedores por localización

	2024		2023		2022	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Proveedores globales	252	1 %	272	2 %	348	2 %
Proveedores locales	17.724	99 %	16.336	98 %	14.940	98 %
Total	**17.976**	**100 %**	**16.608**	**100 %**	**15.288**	**100 %**

Los proveedores locales son aquellos que están ubicados geográficamente en los mismos territorios en los que prestamos servicio contribuyendo, de esta forma, al desarrollo local de aquellas zonas en las que estamos presentes.
Corresponde a proveedores de aquellos países que utilizan el módulo logístico de SAP.

Proveedores por tipología[20]

	2024	
	Cantidad	%
Consultorías y servicios generales	5.585	31 %
Suministro de materiales y equipo	1.181	7 %
Suministros de mantenimiento y equipos	4.556	25 %
Maquinaria y medios auxiliares	410	2 %
Transporte y servicios logísticos	332	2 %
Energía, combustibles y agua	1.843	10 %
Servicios de subcontratas	4.069	23 %
Total	**17.976**	**100 %**

[20] La tipología del proveedor se realizó incluyendo a cada proveedor en la tipología correspondiente según la actividad que más ha facturado con Aqualia, independientemente de que presten otras actividades con la compañía.

MARTA ARROYO
TÉCNICA DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS, ESPAÑA

Integrando la ESG en la homologación de proveedores para una cadena más responsable

Nueva plataforma

En 2024 se ha trabajado en la puesta en marcha de una nueva plataforma de homologación de proveedores. ¿Qué supone la utilización de esta nueva herramienta? ¿Cómo se ha adaptado a la Directiva de Debida Diligencia en Sostenibilidad Corporativa (CS3D)?

En Aqualia necesitábamos una plataforma más activa y global para evaluar a nuestros proveedores no solo en ética y cumplimiento normativo, sino también en aspectos ambientales y sociales. En este sentido, la nueva plataforma es importante para integrar aspectos ESG en el proceso de homologación.

Para ello hemos elaborado un cuestionario mucho más detallado de estas cuestiones, lo que nos va a permitir evaluar mejor los riesgos y el desempeño de nuestros proveedores en esta materia.

Desarrollar esta plataforma ha supuesto un intenso trabajo de revisión y mejora de nuestros procesos, en el que hay que destacar el trabajo y colaboración entre diferentes departamentos de Aqualia, ya que en la homologación de proveedores entran otros aspectos —más allá de sostenibilidad— como el financiero o el de *compliance*. También nos ha permitido incorporar nuevos controles como los de origen geopolítico.

La plataforma es una herramienta muy relevante en un contexto marcado por la Directiva de Debida Diligencia. Esta norma busca que las empresas impulsemos una cadena más responsable, que comparta nuestras metas ambientales, sociales y de gobernanza. Desde esa premisa, el primer paso es identificar bien estos riesgos ESG y evaluarlos para implementar mejoras. Es un primer paso que nos acorta la distancia hacia los objetivos de la CS3D.

Implementación por países

¿Por qué se ha empezado en España y Colombia? ¿Cómo se va a implementar o se está implementando en otros países?

Hemos arrancado en España por ser el país que trabaja con un mayor volumen de proveedores, y en el caso de Colombia porque ha avanzado mucho en temas de *compliance* y debido a su conocimiento de la anterior plataforma.

La nueva plataforma está concebida como una herramienta global y, como tal, queremos implementarla en otros territorios en el futuro. Será un proceso gradual en el que vayamos analizando qué países podrían estar preparados para incorporarla. La acogida por ahora está siendo positiva y, de cara a la llegada a otros países, somos conscientes de que las diferentes normativas y culturas influirán en el proceso, pero también creemos que la colaboración y la adaptación a medida de cada caso siempre allanan el camino.



En cualquier caso, nuestra prioridad ahora es perfeccionar el funcionamiento de la plataforma y analizar la información que arroja. Eso es lo que centra nuestros esfuerzos: saber que esos datos son los que necesitamos para tener un conocimiento más detallado de nuestros proveedores.

Formación para proveedores

Uno de los hitos del año ha sido la formación en aspectos ASG para proveedores, un proyecto ambicioso dirigido a 365 empresas que trabajan con Aqualia en España. ¿Por qué es importante esta iniciativa para afianzar una cadena de suministro responsable?

Es impensable alcanzar nuestros objetivos en sostenibilidad sin una cadena de suministro que también los comparta. Y ese es un camino en el que las empresas necesitan acompañamiento y conocimiento. Por eso planteamos la formación con un doble objetivo: dar a conocer nuestros compromisos a nuestros proveedores y compartir información sobre los conceptos generales que marcan el paso en la agenda ESG.

"Además de compartir conocimiento, la formación a proveedores nos ha permitido entender mejor lo que necesitan estas empresas para seguir avanzando"

Esta ha sido la primera formación de este tipo que ofrecíamos a nuestros proveedores y estamos satisfechos de haber recibido un *feedback* muy positivo. No solo ellos han profundizado en los grandes temas ambientales, sociales y de gobernanza, sino que para nosotros también ha sido una herramienta de aprendizaje. Ahora conocemos mucho mejor su conocimiento en estas materias y podemos diseñar otras iniciativas en función de esto.

En general, creemos que la implicación y la comunicación con la cadena son esenciales. Lo estamos viendo también con la plataforma de homologación, un proceso en el que combinamos el correo electrónico con las llamadas telefónicas. Los proveedores valoran este contacto directo y agradecen el esfuerzo de explicar la importancia —para ellos y para nosotros— de estas iniciativas.

Futuros avances

Más allá de la ya mencionada plataforma de homologación de proveedores, ¿cómo prevé Aqualia avanzar en los requerimientos de la CS3D?

Tenemos en marcha el proyecto de establecer un Código de Conducta para proveedores. Aunque en la actualidad ya les trasladamos los principios y valores de Aqualia a través de nuestro propio Código Ético, este paso les va a permitir afianzar sus propias pautas de comportamiento responsable.

En el futuro también prevemos abordar planes de mejora para asuntos detectados a partir de los datos de la plataforma, por ejemplo, en relación con la huella de carbono de los proveedores.

Pago a proveedores

Los plazos de pago a proveedores varían en cada país. No obstante, las condiciones de pago habituales son los pagos contra recepción de factura en plazos que oscilan entre los 30 y los 90 días.

Cantidad facturada por localización del proveedor[21]

	2024		2023		2022	
	€	%	€	%	€	%
Proveedores globales	33.664.831	6 %	27.103.289	5%	30.494.313	7%
Proveedores locales	556.212.235	94 %	496.817.645	95%	421.181.349	93%
Total	**589.877.066**	**100 %**	**523.920.934**	**100%**	**451.675.662**	**100%**

Los proveedores locales son aquellos que están ubicados geográficamente en los mismos territorios en los que prestamos servicio contribuyendo, de esta forma, al desarrollo local de aquellas zonas en las que estamos presentes.

Cantidad facturada por tipología de proveedor[22]

	2024		2023	
	€	%	€	%
Consultorías y servicios generales	72.209.704	12%	77.469.298	15%
Suministro de materiales y equipo	62.592.185	11%	51.749.785	10%
Suministros de mantenimiento y equipos	44.095.905	7%	42.757.634	8%
Maquinaria y medios auxiliares	10.287.441	2%	9.545.164	2%
Transporte y servicios logísticos	3.568.935	1%	4.818.821	1%
Energía, combustibles y agua	266.316.433	45%	225.551.022	43%
Servicios de subcontratas	130.806.463	22%	112.029.210	21%
Total	**589.877.066**	**100%**	**523.920.934**	**100%**

[21] El importe corresponde sólo a proveedores de aquellos países que utilizan el módulo logístico de SAP.
[22] El importe corresponde sólo a proveedores de aquellos países que utilizan el módulo logístico de SAP. Cada proveedor se incluye en la actividad que más ha facturado con Aqualia, independientemente de que presten otras actividades con la compañía.

GoSupply, nueva plataforma de homologación de proveedores

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a nuestras relaciones comerciales[23] y crear un entorno de confianza mutua, contamos con un sistema de homologación de proveedores que nos permite seleccionar los proveedores más adecuados según nuestros estándares de exigencia y calidad. En 2024 hemos trabajado en la implantación y puesta en marcha de una **nueva plataforma de homologación de proveedores más activa** y que recoge más análisis de riesgos. La plataforma ya se encuentra disponible en **España** y **Colombia[24]**, y proyectamos extenderla al resto de los países donde estamos presentes.

El proceso de homologación de proveedores consta de un estudio de posibles riesgos asociados a la información aportada por cada proveedor. Para poder ser considerados proveedores homologables, deben cumplimentar debidamente su registro en la plataforma. Una vez realizado este registro, el proveedor declara que ha leído y acepta cumplir nuestro **Código Ético y de Conducta** y nuestra **Política Anticorrupción.**

Fases del proceso de homologación de proveedores



Diseño y definición: modelo de evaluación de proveedores.

Análisis y clasificación de proveedores, por volumen de facturación y criticidad.

Registro, evaluación del riesgo, monitorización constante con fuentes terceras.

Plan de mejora

[23] Hace referencia a riesgos legales, de seguridad y salud, operativos, financieros, etc.

[24] Hemos comenzado con la implantación de esta nueva plataforma en estos países ya que son los dos países con mayor volumen de negocio (España) y exposición al riesgo (Colombia), pero la misma será implantada de manera progresiva en todos los países donde tenemos presencia siempre que sea viable su implementación en estos otros países (en caso contrario se buscarán alternativas con plataformas locales que tengan experiencia en la legislación del cada país).

Los proveedores homologables deben responder a una serie de cuestiones, entre las que se incluyen criterios sociales, ambientales y de gobernanza:



Financiero

Información referente a la situación financiera: balance, ratios, riesgo de dependencia.



Operacional

Certificados y sistemas de gestión de calidad. Sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales. Desempeño.



Compliance

Cumplimiento: código ético propio y aceptación de nuestro Código Ético y de Conducta, modelo de prevención penal, canal de denuncias, existencia de *compliance officer,* políticas de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo y sanciones o condenas por corrupción, soborno o tráfico de influencias.



ESG

Social: gestión del capital humano, personal propio, condiciones laborales. Políticas de conciliación. Igualdad de trato y oportunidades. Políticas de inclusión, igualdad y diversidad. Gestión del talento. Condiciones laborales de los trabajadores en su cadena de valor.

Ambiental: certificados y sistemas de gestión ambiental. Política de medio ambiente. Adaptación al cambio climático. Identificación de riesgos y planes de acción gases efecto invernadero. Huella de carbono. Contaminación. Medidas Biodiversidad y ecosistemas. Uso de recursos y economía circular.

Gobernanza: responsabilidad social corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos, política antidiscriminación, adhesión a Pacto Mundial, certificación de sistema de gestión ética/social, sanciones o procesos judiciales por violación de los derechos humanos.



Ciberseguridad

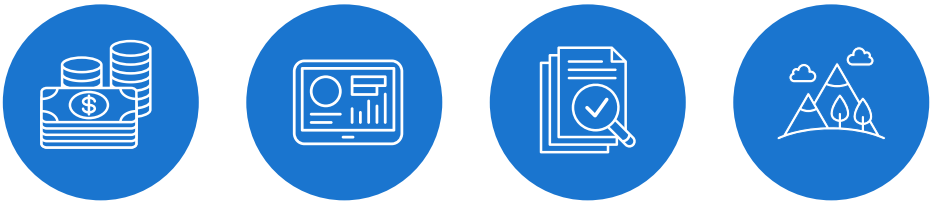
Protección de datos: existencia de un delegado de protección de datos, procedimiento de notificación de violaciones de datos, brechas de seguridad, análisis de riesgos y medidas de seguridad, sanciones recibidas y procedimientos sancionadores abiertos en materia de ciberseguridad, privacidad de empleados y apoyo a las comunidades locales.



Otros riesgos fuentes externas

- Riesgo geopolítico
- Desastres naturales

Requerimientos:



Financiero + Operacional + *Compliance* + ESG ▶ **HOMOLOGACIÓN**

Clasificación por tipo de proveedor

La evaluación de los proveedores seleccionados con la nueva plataforma se segmenta en cuatro tipos diferentes en función de criterios estratégicos y/o de riesgo en PRL:



Cuestionario 360º

Proveedores estratégicos

Se requiere un cuestionario ampliado y evidencias de información financiera, de sostenibilidad, de seguridad y salud, y de *compliance*. Se evalúan y monitorizan permanentemente contra fuentes terceras.



Cuestionario 180º

Proveedores críticos

Proveedores de actividades peligrosas y proveedores recurrentes con alto volumen de facturación en los últimos años. Se requiere un cuestionario ampliado, pero con un menor volumen de evidencia documental.



Cuestionario Básico+

Proveedores críticos para *compliance



Cuestionario Básico

Resto de proveedores

Cuestionario para proveedores con riesgo medio y bajo que asegura la adhesión de estos a la declaración de cumplimiento de los principales criterios éticos, legales, fiscales, organizativos, de seguridad y salud.

* Proveedores básicos que por su naturaleza necesitan un análisis específico desde el punto de vista de *compliance*.

Además, en función del riesgo determinado por el área de Compliance, puede requerirse la realización de una diligencia debida reforzada con algunos proveedores y así verificar las señales de alerta que puedan haber surgido durante la homologación. A partir de las conclusiones obtenidas de la diligencia debida, el departamento de Compras decide si el proveedor debe ser o no homologado y en qué condiciones, estableciendo en su caso medidas preventivas o correctivas.

Modelo de Evaluación ESG para proveedores estratégicos y críticos

En Aqualia, más allá del cumplimiento normativo, trasladamos a nuestra cadena de suministro nuestro compromiso con los principales criterios ESG.

La evaluación ESG para proveedores estratégicos y críticos permite evaluar a través de cuestionarios y documentación a nuestros proveedores en torno a tres ejes fundamentales de sostenibilidad alineados con nuestra visión: ambiental, social y gobernanza. Los factores evaluados son:







Ambiental

- Política Ambiental
- Sistema de gestión ambiental documentado y/o certificado
- Cálculo de gases de efecto invernadero
- Medidas para una buena gestión del uso del agua
- Usos de recursos y economía circular

Social

- Sistema de calidad documentado/ certificado
- Sistema de gestión de seguridad y salud documentado
- Garantiza que el procedimiento de contratación es justo
- La empresa tiene una política que promueve la igualdad y diversidad

Gobernanza

- Conducta empresarial
- Cultura de empresa
- Políticas
- Responsabilidad social y ética
- Ética y corrupción
- Canal de denuncias

Diligencia debida con terceras partes

Durante el año 2024, se ha continuado analizando a las terceras partes con las que la compañía se relaciona y se han revisado a aquellos terceros, con los que se continúan manteniendo relaciones, en función del riesgo obtenido en la evaluación inicial. Dependiendo de si el riesgo inicial determinado fue bajo, medio o alto, se establece una revisión del análisis cada tres años, dos años o anualmente, respectivamente. El objetivo es monitorizar posibles cambios en el nivel de riesgo y, en caso necesario, fortalecer los planes de mitigación con esos terceros para garantizar el cumplimiento y reducir la exposición al riesgo por parte de Aqualia.

Al cierre del año 2024, hemos recibido un total de 92 solicitudes internas para analizar un total de 100 terceras partes.

Según los informes de valoración final emitidos por la dirección de Cumplimiento, el 11 % de los terceros ha sido clasificado como de riesgo alto, el 56 % como de riesgo medio y el 33 % como de riesgo bajo. En función de estos niveles de riesgo, se implementan medidas de mitigación y se realiza un seguimiento para asegurar la correcta implementación de dichas medidas.

Primera formación *online* ESG para proveedores

Conscientes de que las exigencias ESG suponen un reto importante para muchas pequeñas y medianas empresas, en Aqualia acompañamos a nuestros proveedores con información y recursos. En este afán formativo, en 2024 hemos querido dar un paso más y lanzamos la primera formación *online* en aspectos ESG para nuestra cadena de suministro. El objetivo era que estas empresas conociesen y empezasen a aplicar estos criterios en su gestión diaria.

Esta formación no es solo capacitación, también constituye un proceso de escucha activa que nos ha permitido conocer la realidad de cada proveedor y entender sus necesidades reales, al tiempo que compartíamos con ellos nuestra visión y ambición en sostenibilidad.

Dirigido a 365 proveedores en España seleccionados por tener una facturación mayor a 50M€ en los últimos tres años, el curso brindaba una introducción general sobre los criterios ESG, y estaba dividido en tres módulos:

- **Módulo 1.** Conceptos generales de sostenibilidad de Aqualia y nuestro Código Ético.
- **Módulo 2.** Huella de Carbono.
- **Módulo 3.** Derechos Humanos y justicia, equidad, diversidad e inclusión (JEDI).

El proceso formativo ha sido una experiencia de aprendizaje tanto para nosotros como para nuestros proveedores, aportando datos y lecciones valiosas para futuras iniciativas que nos permitirán continuar fortaleciendo nuestra cadena de valor hacia una sostenibilidad más integral y eficaz.



Centros logísticos: avanzando en compras sostenibles

En **España** hemos desarrollado un proyecto estratégico de compras sostenibles para suministrar material directamente a todos los servicios a través de centros logísticos. De esta manera garantizamos la unificación, centralización, disponibilidad de material y optimización en las compras y el tiempo empleado en ellas, así como el cumplimiento normativo de la **Política de Compras,** disponible en la intranet One Grupo FCC.

Por otro lado, este proyecto nos permitirá conocer exactamente los consumos de manera global. La distribución se realizará a través de los centros logísticos, y la unificación de material, a través de los distintos acuerdos marco que se están alcanzando.

Los centros logísticos favorecen las compras internas (traspasos de materiales) y minimizan la labor de los servicios a la hora de realizar pedidos. Además, optimizan y controlan el material inmovilizado, mejoran los precios de compra y agilizan la conectividad con proveedores y las transacciones.

El objetivo de los centros no es solo unificar el criterio de explotación de los servicios en cuanto a calidad de materiales, sino aprovechar sinergias e impulsar el funcionamiento común de gestión, trabajar de una forma uniforme y perfectamente organizados.

En 2024 hemos avanzado en la creación de centros logísticos para obtener ventajas en la capacidad de compra y disponer de depósitos cedidos por los proveedores. En 2024, contamos con 11 centros logísticos ubicados por toda la geografía española que dan servicio de distribución a todas los servicios y explotaciones: Salamanca, Valdepeñas, Vigo, Badajoz, Oviedo, Ibiza, El Vendrell, Almería Adeje, Denia y Sevilla.



Certificaciones en materia de compras sostenibles

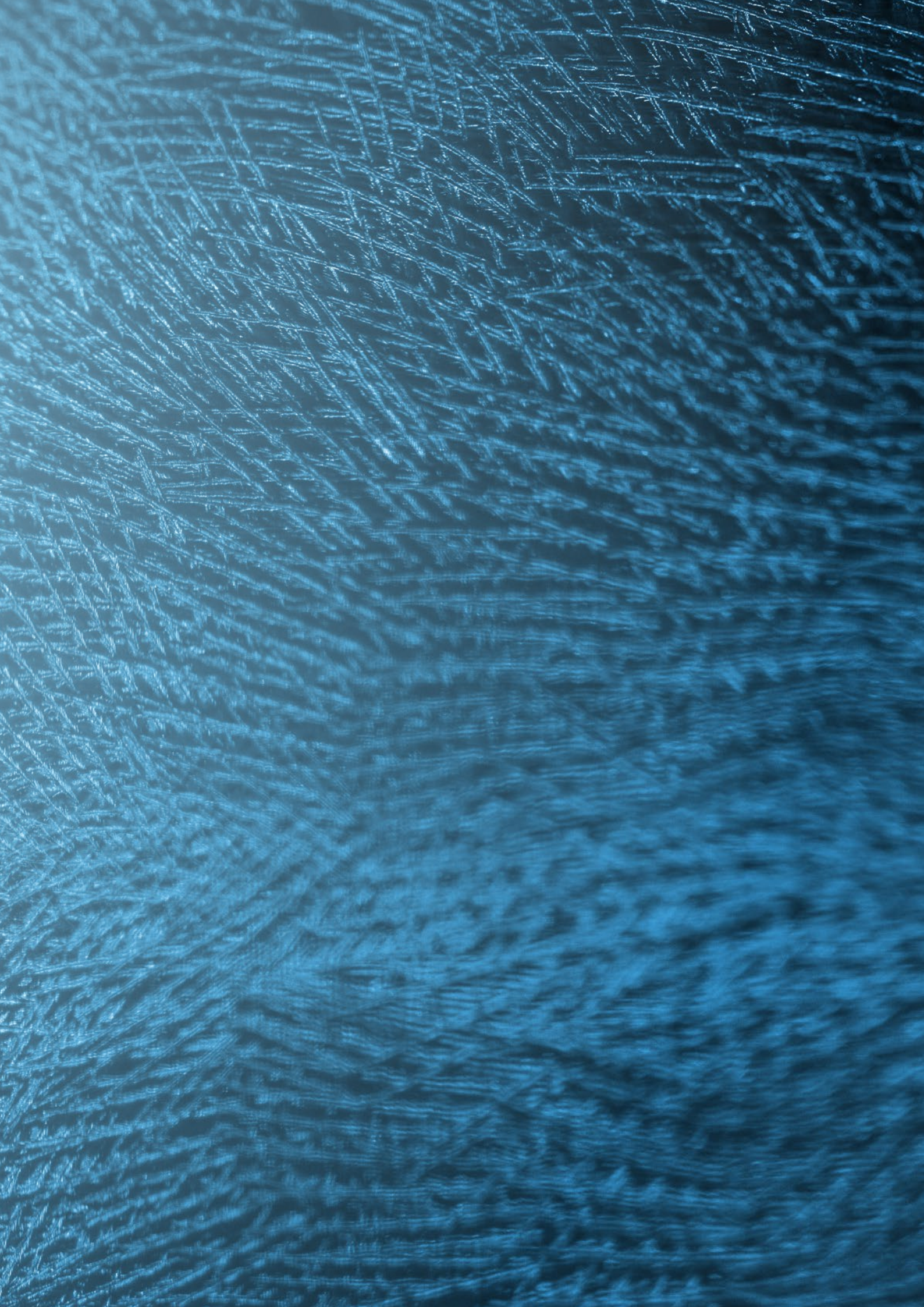
En 2024 el sistema de gestión de compras del Grupo FCC (que utilizamos desde Aqualia) ha alcanzado dos certificaciones emitidas por la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE):

- UNE 15896 Gestión de compras de valor añadido.
- ISO 20400 Compras sostenibles.



Anexos

- Índice de contenidos GRI y SASB
- Informe de verificación
- Datos cuantitativos por país



Índice de contenidos GRI y SASB

Declaración de uso	**Aqualia ha elaborado el Informe de Sostenibilidad 2024 conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01/01/2024 y 31/12/2024.**
GRI 1 usado	GRI 1- Fundamentos 2021
Estándares sectoriales aplicables	n/a
Estándares SASB utilizados	Servicios y suministros de agua.

Optamos por estos dos marcos para informar ESG ya que los Estándares GRI son los estándares más utilizados a nivel mundial y los Estándares SASB son específicos de cada industria y cubren temas de divulgación concretos para 77 sectores, siendo para Aqualia el sector servicios y suministros de agua. Los Estándares GRI abarcan el impacto de una organización en la economía, el medioambiente y la sociedad, incluidos los derechos humanos, mientras que los Estándares SASB se centran más en temas de sostenibilidad de importancia financiera.

Contenido	Ubicación/Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021					
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes					
2-1 Detalles organizacionales	16				
2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/informes-periodicos/cuentas-anuales	ESRS 1 5.1 ESRS 2 BP-1 §5 (a) and (b) i			
2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	41	ESRS 1 §73			
2-4 Actualización de la información	Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.	ESRS 2 BP-2 §13, §14 (a) to (b)			
2-5 Verificación externa	41				10
2. Actividades y trabajadores					
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	16	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) i to (a) ii, (b) to (c), §42 ©			
2-7 Empleados	118, 250	ESRS 2 SBM-1 §40 (a) iii ESRS S1 S1-6 §50 (a) to (b) and (d) to (e), §51 to §52	8 - 10	8.5 - 10.3	

Contenido	Ubicación/Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 2: Contenidos Generales 2021					
3. Gobernanza					
2-9 Estructura de gobernanza y composición	178	ESRS 2 GOV-1 §21, §22 (a), §23 ESRS G1G1-1 §5 (b)	5 - 16	5.5 - 16.7	1, 6, 7, 10
2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.		5 - 16	5.5 - 16.7	
2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	178		16	16.6	
2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	El presente Informe de Sostenibilidad es aprobado por el Consejo de Administración de la compañía.	ESRS 2 GOV-5 §36; IRO-1 §53 (d)			1, 7
2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Los estatutos sociales vigentes de FCC Aqualia están depositados en el Registro Mercantil y son de dominio público.				
2-21 Ratio de compensación total anual	Información confidencial	ESRS S1 S1-16 §97 (b) to ©			
4. Estrategia, políticas y prácticas					
2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4	ESRS 2 SBM-1 §40 (g)			
2-23 Compromisos y políticas	20, 34	ESRS 2 GOV-4; MDR-P §65 (b) to (c) and (f) ESRS S1 S1-1 §19 to §21, and §AR 14 ESRS S2 S2-1 §16 to §17, §19, and §AR 16 ESRS S3 S3-1 §14, §16 to §17 and §AR 11 ESRS S4 S4-1 §15 to §17, and §AR 13 ESRS G1 G1-1 §7 and §AR 1 (b)	16	16.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	En 2024, no se recibieron casos de incumplimiento significativos ni sanciones superiores a 8.000€ de la legislación y las normativas vigentes*	ESRS 2 SMB-3 §48 (d) ESRS E2 E2-4 §AR 25 (b) ESRS S1 S1-17 §103 (c) to (d) and §104 (b) ESRS G1 G1-4 §24 (a)			
2-28 Afiliación a asociaciones	32, 118, 226				
5. Participación de los grupos de interés					
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38	ESRS 2 SMB-2 §45 (a) i to (a) iv ESRS S1 S1-1 §20 (b); S1-2 §25, §27 (e) and §28 ESRS S2 S2-1 §17 (b); S2-2 §20, §22 (e) and §23 ESRS S3 S3-1 §16 (b); S3-2 §19, §21 (d) and §22 ESRS S4 S4-1 §16 (b); S4-2 §18, §20 (d) and §21			
2-30 Convenios de negociación colectiva	118, 253	ESRS S1 S1-8 §60 (a) and §61	8	8.8	3

* Incumplimiento significativo corresponde a la recepción de sentencias firmes en contra.

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
TEMAS MATERIALES					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	41	ESRS 2 BP-1 §AR 1 (a); IRO-1 §53 (b) ii to (b) iv			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10
3-2 Lista de temas materiales	44	ESRS 2 SBM-3 §48 (a) and (g)			1, 2
COLABORACIONES PÚBLICO-PRIVADAS					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	16, 141, 160	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
ACCESO AL AGUA Y SANEAMIENTO					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	16, 141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
PESA-LE7P1 Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento					
LE7P1.1 % de clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia beneficiados con tarifas sociales / clientes en España, Italia, Portugal, Georgia y Francia con posibilidad de acceso a tarifas sociales en el servicio de agua y saneamiento	160				
INFRAESTRUCTURA, OBRAS Y MANTENIMIENTO					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	16, 84, 141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PESA-LE2P2 Gestión de activos y mantenimiento					
LE2P2.1 % Vol. tratado GMAO (ETAP's-EDAR's) / Vol. total tratado (ETAP's-EDAR's)	144				
LE2P2.2 N.º total instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones	144				
LE2P2.3 N.º clientes con GMAO / N.º clientes totales	144				
LE2P2.4 N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes	144				
EMPLEO, DESARROLLO Y CULTURA DE PERTENENCIA					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	118	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39 and AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) to (c) ESRS S2 S2-1 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); S2-2 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §33 (a) and (b); §36; §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) to (c) ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c) ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 401: EMPLEO 2016					
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	118, 254	ESRS S1 S1-6 §50 ©	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 8.6 - 10.3	
401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	118 Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados. seguros de vida y accidente y ayudas familiares.	ESRS S1 S1-11 §74; §75; §AR 75	2 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5	
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016					
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	118, 252	ESRS S1 S1-13 §83 (b) and §84	4 - 8 - 10	4.3 - 4.4 - 4.5 - 5.1 - 8.2 - 8.5 - 10.3	
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	118	ESRS S1 S1-1 §AR 17 (h)	8	8.2 - 8.5	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	No realizamos evaluaciones de desempeño a nuestro personal	ESRS S1 S1-13 §83 (a) and §84	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PESA-LE3P2 Be talent / formación					
LE3P2.1 N.º medio de horas de formación por empleado y año	120				
PESA-LE3P3 Mejora de la experiencia del empleado/a					
LE3P3.2 Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	120				
SEGURIDAD, BIENESTAR Y SALUD					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	118	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDR-A, MDR-M, and MDR-T ESRS S1 S1-1 §17; §20 (c); S1-2 §27; S1-4 §38; §39; §AR 40 (a); S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §44; §47 (b) and (c) ESRS S2 S2-1 §11 (c); S2-1 §14; §17 (c); §22; S2-4 §32; §33 (a) and (b); §36; §AR 33; §AR 36 (a); S2-5 §39, §42 (b) and (c); S2-5 §42 (b) to (c) ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c) ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S4-5 §41 (b) to (c)			1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018					
403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	118	ESRS S1 S1-1 §23	8	8.8	
403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	118	ESRS S1 S1-3 §32 (b) and §33	8	8.8	
403-3 Servicios de salud en el trabajo	118		8	8.8	
403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	118		8 - 16	8.8 - 16.7	
403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	118		8	8.8	
403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	118		3	3.2 - 3.5 - 3.7 - 3.8	
403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	118	ESRS S2 S2-4 §32 (a)	8	8.8	
403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100 % del personal propio se encuentra cubierto por el sistema de gestión de la salud y la seguridad de la empresa	ESRS S1 S1-14 §88 (a); §90	8	8.8	
403-9 Lesiones por accidente laboral	118, 257	ESRS S1 S1-4, §38 (a); S1-14 §88 (b) and (c); §AR 82	3 - 8 - 16	3.6 - 3.9 - 8.8 - 16.1	3, 4, 5, 6

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PESA-LE3P4 Cero daños a los trabajadores					
LE3P4.1 Índice de frecuencia de accidentes (N.º de accidentes con baja /N.º de horas trabajadas) 1.000.000)	120				
PESA-LE3P5 Proyecto Salud integral					
LE3P5.1 Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	120				
DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	118, 178, 180	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016					
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	118, 178, 254	ESRS 2 GOV-1 21.d; ESRS S1 S1-6 50.a; S1-9 66.a y 66.b; S1-12 79	5 - 8	5.1 - 5.5 - 8.5	1, 6
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	118, 256	ESRS S1 S1-16 97 y 98	5 - 8 - 10	5.1 - 8.5 - 10.3	6
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016					
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	180	ESRS S1 S1-17 97, 103.a, AR 103	5 - 8	5.1 - 8.8	
PESA-LE3P1 Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad					
LE3P1.1 Porcentaje de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	120				
GESTIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	52, 56	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 302: ENERGÍA 2016					
302-1 Consumo energético dentro de la organización	56, 232	ESRS E1 E1-5 37; 38; AR 32.a, AR32.c, AR 32.e y AR 32.f	7 - 8 - 12 - 13	7.2 - 7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	7, 8, 9
302-3 Intensidad energética	56	ESRS E1 E1-5 40 a 42	7 - 8 - 12 - 13	7.3 - 8.4 - 12.2 - 13.1	

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
GRI 305: EMISIONES 2016					
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c; E1-6 44.a; 46; 50; AR 25.b y 25.c; AR 39.a a AR 39.d; AR 40; AR 43.c y AR 43.d	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c; E1-6 44 .b; 46; 49; 50; AR 25.b y 25.c); AR 39.a a AR 39.d; AR 40; AR 45.a, AR 45.c, AR 45.d y AR 45.f	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	56, 229	ESRS E1 E1-4 34.c; E1-6 44.c; 51; AR 25.b y AR 25.c; AR 39.a a AR 39.d; AR 46.a.i a AR 46.a.k	3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2	7, 8
305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	56, 229	ESRS E1 E1-6 53; 54; AR 39.c; AR 53.a	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2	
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	56	ESRS E1 E1-3 29.b; E1-4 34.c; AR 25.b y AR 25.c; E1-7 56	13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2	
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	56, 229	ESRS E2 E2-4 28.a; 30.b y 30.c; 31; AR 21; AR 26	3 - 12 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 14.3 - 15.2	7, 8
SASB-GESTIÓN DE LA ENERGÍA					
IF-WU-130a.1 (1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	56				
SASB-RESILIENCIA DE LA RED Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO					
IF-WU-450a.4 Descripción de los esfuerzos para identificar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el efecto del cambio climático en las infraestructuras de distribución y aguas residuales	56				
PESA-LE1P1 Reducción del consumo hídrico					
LE1P1.1 % de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución (Contratos con antigüedad mayor a 5 años)	68				
LE1P1.2 Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día (Contratos con antigüedad mayor a 5 años)	68				
PESA-LE1P2 Optimización energética y reducción de emisiones					
LE1P2.1 Neutralidad de emisiones de CO_2 en 2050 (Alcance 1 y 2)	57				
LE1P2.2 Variación anual de intensidad climática (kg CO_2 emitido con relación al volumen de negocio) (Alcance 1 y 2)	57				
LE1P2.3 % Energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (Contratos MWC- Management Water Cycle y BOT – Buid Operate Transfer)	57				

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
LE1P2.4 % Vehículos con bajas emisiones de CO_2 sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa (Queda excluido Georgia)	57				
LE1P2.5 Variación anual de kWh/m^3 de la energía utilizada en los procesos de aducción,tratamiento y distribución de agua potable (cálculo ponderado utilizando los m3 gestionados en cada uno de los tres procesos) (Contratos MWC y BOT)	57				
LE1P2.6 Variación anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y depuración de aguas residuales (Contratos MWC y BOT)	57				
CONTAMINACIÓN, BIODIVERSIDAD Y RECURSOS NATURALES					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	52, 68, 76, 80, 84	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018					
303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	68	ESRS 2 SBM-3 48.a; MDR-T 80.f; ESRS E3 8.a; AR 15.a; E3-2 15, AR 20	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5	
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	68	ESRS E2 E2-3 24	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
303-3 Extracción de agua	68, 238		3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
303-4 Vertidos de agua	68, 238		3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	7, 8

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016					
304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	76, 248	ESRS E4 16.a.i; 19.a; E4-5 35	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7, 8
304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	76, 248	ESRS E4 E4-5 35, 38, 39, 40.a y 40.c	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	
304-3 Hábitats protegidos o restaurados	76	ESRS E4 E4-3 28.b y AR 20.e; E4-4 §AR 26.a	6 - 14 - 15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	7, 8, 9
304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	76, 248	ESRS E4 E4-5 §40 (d) i	6 - 14 -15	6.6 - 14.2 - 15.1 - 15.5	
GRI 306: RESIDUOS 2020					
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	80	ESRS 2 SBM-3 §48 (a), (c) ii and iv; ESRS E5 E5-4 §30	3 - 6 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 6.6 - 6.a - 6.b - 11.6 - 12.4 - 12.5	
306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	80	ESRS E5 E5-2 §17 and §20 (e) and (f); E5-5 §40 and §AR 33 (c)	3 - 6 - 8 - 11 - 12	3.9 - 6.3 - 8.4 - 11.6 - 12.4 - 12.5	
306-3 Residuos generados	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.a, 38, 39 y 40	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
306-4 Residuos no destinados a eliminación	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.b, 38, 39 y 40	3 - 11 - 12	3.9 - 11.6 - 12.4 - 12.5	7, 8
306-5 Residuos destinados a eliminación	80, 245	ESRS E5 E5-5 37.c, 38, 39 y 40	3 - 6 - 11 - 12 - 15	3.9 - 6.6 - 11.6 - 12.4 - 12.5 - 15.1	7, 8
SASB-GESTIÓN DE LA CALIDAD DE EFLUENTES					
IF-WU-140b.1 Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua	68				
IF-WU-140b.2 Análisis de las estrategias de gestión de los efluentes de interés emergente	68				
SASB-PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
IF-WU-000.B Total de agua obtenida, porcentaje por tipo de fuente	68				

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
SASB-ASEQUILIBILIDAD DEL AGUA					
IF-WU-240a.4 Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad del agua para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	68				
SASB-CALIDAD DEL AGUA POTABLE					
IF-WU-250a.2 Análisis de las estrategias de gestión de los contaminantes del agua potable de interés emergente	68				
SASB-RESILIENCIA DEL SUMINISTRO DE AGUA					
IF-WU-440a.1 Total de agua procedente de regiones con un nivel de estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto, porcentaje adquirido a un tercero	68				
IF-WU-440a.3 Análisis de las estrategias de gestión de los riesgos relacionados con la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos	68				
PESA-LE1P3 Impulso a la economía circular					
LE1P3.1 % Lodos valorizados sobre los lodos totales producidos	80				
LE1P3.2 % Incremento de uso de agua reutilizada	80				
PESA-LE1P4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad					
LE1P4.1 Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	76				
RELACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	194	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016					
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	194		8	8.3	
PESA-LE5P4 Cultura ética en la cadena de suministro					
LE5P4.1 % Proveedores homologados sobre los proveedores (proveedores con actividades relevantes y facturación > 50.000 € durante los últimos tres años, 2021-2023, en España)	195				
LE5P4.2 % Proveedores materiales a los que se les ha enviado la formación en aspectos ASG	195				

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y DIGITALIZACIÓN					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	84, 141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
PESA-LE1P5 Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción					
LE1P5.1 Número de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	85				
LE1P5.2 Número de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	85				
PESA-LE2P4 *App* Be Aqualia					
LE2P4.1 Incremento del % del número de empleados con *app* Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º empleados totales	145				
TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	141, 178, 180	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 207: FISCALIDAD 2019					
207-1 Enfoque fiscal	Modelo de Compliance. Deber de vigilar especialmente los pagos y cobros desde 0 que tengan como destino cuentas bancarias, personas o entidades residentes en paraísos fiscales (del Código Ético propio de Aqualia)		1 - 10 - 17	1.1 - 1.3 - 10.4 - 17.1 - 17.3	

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia		1 - 10 - 17	1.1 - 1.3 - 10.4 - 17.1 - 17.3	
PESA-LE6P1 Construir un Plan Anual de Comunicación con el objetivo de mostrar de forma categorizada a los grupos de interés un relato estratégico y coherente con el propósito de Aqualia y los ODS prioritarios					
LE6P1.1 Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	162				
PESA-LE6P2 Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca					
LE6P2.1 N.º de reuniones informativas (Reuniones informativas sobre temas estratégicos de la compañía)	162				
LE6P2.2 Grado % de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos	162				
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	20, 26, 178, 180	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016					
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	100 % de las operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	ESRS G1 G1-3 AR 5	16	16.5	1, 7, 10
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	180	ESRS G1 G1-3 20, 21.b, 21.c, AR 7 y AR 8	16	16.5	10
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2024 no se notificó, a través del Canal Ético, ningún caso relacionado con la corrupción	ESRS G1 G1-4 25	16	16.5	10

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PESA-LE5P1 Desarrollo del Modelo de Compliance					
LE5P1.1 % Sociedades activas controladas con Modelo de Compliance implantado	181				
LE5P1.2 % Sociedades activas no controladas con Modelo de Compliance implantado	181				
PESA-LE5P2 Formación y sensibilización en cultura ética					
LE5P2.1 % Empleados *online* que han recibido formación sobre Código Ético	181				
LE5P2.2 % Empleados *offline* que han recibido formación sobre Código Ético	181				
PESA-LE5P3 Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros					
LE5P3.1 % Externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético	181				
GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS CLIMÁTICOS, ECONOMÍA Y FINANZAS					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	84, 190	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016					
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	190		8 - 9	8.1 - 8.2 - 9.1 - 9.4 - 9.5	
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	190				
GESTIÓN Y ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	141	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016					
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	141	ESRS S4 S4-3 AR 23; S4-4 35	16	16.3 - 16.10	

Contenido	Ubicación / Observaciones	ESRS	ODS	Meta	PGNU
PESA-LE2P1 Atención omnicanal al cliente					
LE2P1.1 N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados omnicanalidad / total contratos con opción a omnicanalidad (atención telefónica, SMS, *app* y oficina virtual)	145				
LE2P1.2 N.º de facturas electrónicas	145				
LE2P1.3 % de operaciones con firma digital / N.º de operaciones totales	145				
PESA-LE2P3 Water Analytics (aWA)					
LE2P3.1 N.º de clientes con telemedida	145				
LE2P3.2 % N.º de contratos gestionados con aWA / N.º de contratos mayores de 20.000 clientes con telelectura	145				
PESA-LE2P5 Ciberseguridad					
LE2P5.1 % Cumplimento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	145				
ACCIONES SOCIALES					
GRI 3: Temas Materiales 2021					
3-3 Gestión de los temas materiales	140	ESRS 2 SBM-1§ 40 (e); SBM-3 §48 (c) i and (c) iv; MDR-P, MDRA, MDR-M, and MDR-T; ESRS S1 S1-2 §27; S1-4 §39 and AR 40 (a); S1-5 §47 (b) to (c); ESRS S2 S2-2 §22; S2-4 §33, §AR 33 and §AR 36 (a); S2-5 §42 (b) to (c); ESRS S3 S3-2 §21; S3-4 §33, §AR 31, §AR 34 (a); S3-5 §42 (b) to (c); ESRS S4 S4-2 §20, S4-4 §31, §AR 30, and §AR 33 (a); S45 §41 (b) to (c)			1, 2, 7, 8, 9, 10
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016					
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	140	ESRS S3 S3-2 19; S3-3 25; S3-4 AR 34.c			

Informe de verificación



AENOR

VERIFICACIÓN DEL
INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD

AENOR
INFORME DE SOSTENIBILIDAD VERIFICADO

VMS-2025/0003

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

FCC AQUALIA, S.A.

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: Aqualia Informe de Sostenibilidad 2024. El hilo azul que nos une.

Periodo objeto del informe comprendido entre: desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024

Domicilio en: FEDERICO SALMÓN, 13. 28016 - MADRID

Emisión:2025-03-06

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel.. 91 432 60 00.- www.aenor.com

AENOR

La organización para la que se emite este certificado ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación externa e independiente, bajo un nivel de aseguramiento limitado, del Informe de Sostenibilidad realizado conforme a los Sustainability Reporting Standards GRI , en lo relativo a la información referenciada en el índice de contenidos GRI publicado en el informe y para el periodo objeto de este.

Para emitir este certificado AENOR ha evaluado el cumplimiento de todos los requerimientos del estándar GRI 1, en la elaboración del Informe de Sostenibilidad de referencia, excepto el requerimiento 9- notificación a GRI, al deberla realizar la organización con posterioridad a la emision del presente certificado.

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite el presente certificado, del cual forma parte el Informe de Sostenibilidad verificado. El certificado únicamente es válido para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la voluntad de reportar su desempeño en materia de responsabilidad social, de conformidad con los SRS GRI. La elaboración y aprobación del Informe de Sostenibilidad así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe de Sostenibilidad esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del mismo. La organización, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe de sostenibilidad hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Procedimiento de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión del presente certificado, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en el presente certificado.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el Informe de Sostenibilidad y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia, precisión y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del Informe de Sostenibilidad con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido referido al periodo objeto del informe.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimento de la legislación que le sea de aplicación.

Datos cuantitativos por país

Aqualia hoy

GRI 2-6, 2-28

	Calidad / Activos / BIM				Ambiente			Personas / Salud y Bienestar			Innovación	Seguimiento Información	Sostenibilidad	
	ISO 9001	ISO 17025	ISO 55001	ISO 19650	ISO 14001	ISO 50001	ISO 14064-1	ISO 45001	EFR	Empresa Saludable	UNE 166002	ISO 27001	Memoria	ODS
Global	●						2025	●			●	●	●	●
España	●	●	2024 (IDAM Abona)	2024	●	●	● (Anual)	●	●	2025		● (CAC, OV, APP)		
Italia	●	●			●			●						
Portugal	●				●		● (cada 2 años)	●						
República Checa	●	●			●	●	● (cada 5 años)	●						
Francia	● 2025 (+2)				● 2025 (+2)			● 2025 (+2)						
México	● (1) 2025 (+2)				● (1) 2025 (+2)			● (1) 2025 (+2)						
Colombia	● (5) 2024 (+1) 2025 (+1)							● (3) 2024 (+1) 2025 (+5)						
Chile	●				●			●						
Georgia	●	●			●			●						
Arabia Saudí	●				●			●						
Emiratos Árabes Unidos	●				●			●						
Catar	2024				2024			2024						
Omán	●		●		●			●						
Argelia	●				●			●						
Egipto	●				●			● (1)						

	Captación	Tratamiento / Potabilización	Distribución y gestión de clientes	Depuración	Reutilización	Alcantarillado	Construcción	Delegación Comercial	Municipios	Población atendida (Habitantes)	Empleados
África y Asia											
Arabia Saudí	●	●	●	●	●	●			631	8.815.518	311
Argelia	●	●							4	1.500.000	59
Catar				●		●			1	280.000	45
Egipto	●	●		●	●		●		3	11.000.000	226
Emiratos Árabes Unidos				●		●			2	1.960.000	428
Georgia	●	●	●	●	●	●	●		35	1.437.833	2.844
Omán	●	●	●	●		●	●		1	85.000	2
América											
Chile*				●					0	0	11
Estados Unidos de América	●	●	●	●	●	●			8	434.049	243
Colombia	●	●	●	●		●			28	1.240.686	1.056
México**	●	●	●	●	●		●		6	2.444.494	106
Perú***								●	0	0	4
Europa											
España	●	●	●	●	●	●	●		1.167	13.224.673	7.079
Francia		●	●	●	●	●			147	816.745	190
Italia	●	●	●	●		●	●		22	249.431	279
Portugal	●	●	●	●		●	●		5	113.479	114
República Checa****	●	●	●	●	●	●	●		287	1.220.983	1.037
Rumanía*****							●		0	0	4

*En Chile, Aqualia tiene el contrato de tratamiento de aguas de Tranque Huechún para Codelco.
** En el caso concreto de México, la distribución no conlleva la gestión de clientes.
*** Desde enero de 2025.
**** En República Checa, Aqualia también abastece agua en alta a Polonia desde su filial SmVaK (109.708 habitantes incluidos en el número de República Checa).
*****En Rumanía, Aqualia está finalizando el contrato EPC EDAR Glina (prestará servicio a 2,4 millones de habitantes).

Estrategia

Pertenencia a asociaciones y agrupaciones profesionales

Asociación o agrupación profesional	País	Participación en órgano de gobierno o comité
Asociación de Servicios Públicos de Colombia (ANDESCO)	Colombia	
Consejo Empresarial Español de Emiratos Árabes Unidos	Emiratos Árabes Unidos	
Asociación de industrias de captación, elevación, conducción, depuración, tratamiento y distribución de aguas potables y residuales de la provincia de Toledo	España	
Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)	España	Grupo de trabajo de Economía circular y Cambio Climático, Comisiones de Comunicación, Jurídica, Económica y Comercial y Comisión de Contratación
Asociación de empresarios de depuración de aguas residuales de Madrid (ADEPUREMA)	España	
AGA-AEAS	España	Vocal Junta Directiva
Agrupació de Serveis D'Aigua de Catalunya (ASAC)	España	Junta de Gobierno
Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	España	
Asociación de instaladores de Almería (ASINAL)	España	
Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la Provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)	España	
Asociación de Axidega (Asociación de empresas gestoras de instalaciones deportivas de Galicia)	España	
Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)	España	
Asociación de Empresarios y Comerciantes de Benalmádena (ACEB)	España	
Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN-AGUA)	España	
Asociación de empresas investigadoras, extractoras, transformadoras minero-metalúrgicas, auxiliares y de servicios	España	Comisiones de Medio Ambiente, Explotación, Innovación, Permisos, Seguridad y Salud, Relaciones Laborales y Comunicación
Asociación de Limpieza Técnica y Alta Presión (ALTAP)	España	
Asociación Directivos de Comunicación (DIRCOM)	España	
Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)	España	Miembro Comité Dirección
Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE)	España	
Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)	España	Dirección General / Grupo de trabajo de Formación y de Seguridad y Salud
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)	España	
Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)	España	
Asociación Provincial de Empresas del Sector del Agua en Alicante	España	

Asociación o agrupación profesional	País	Participación en órgano de gobierno o comité
Asociados a la Federación Internacional de Operadores Privados de Agua (AquaFed)	España	
Associació Abastaments Aigua (AAA)	España	Vocal Comité Directivo
Associació Industrial Per La Producció Neta (AIPN)	España	
Cámara de Comercio de Almería	España	
Cámara de Comercio de España	España	
Cámara de Comercio de Oviedo	España	
Catalan Water Partnership (CWP)	España	Vicepresidencia
Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)	España	Patrono
Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley (Reino Unido)	España	Comité del Agua y de Oriente Medio
Confederación de Organizaciones Empresariales de la Provincia de Badajoz (COEBA)	España	
Confederación Empresarial de la Provincia de Almería	España	
Consejo Nacional del Agua	España	
Dirección General de Economía Circular (CLM)	España	
Economic Business Council Spain/Egypt	España	Presidente
Energylab	España	
Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Agua y Saneamiento (EUREAU)	España	Miembro 3ª comisión
Fundación Centro Canario del Agua (FCCA)	España	Miembro Patronato
IMDEA - AGUA	España	Miembro del Patronato / Consejo Científico
International Desalination Association (IDA)	España	Comité de I+D
International Water Association (IWA)	España	
Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) y Water Action Platform	España	
Madrid, capital mundial de la Construcción, Ingeniería y Arquitectura (MWCC)	España	
Mesa de Evaluación del Ciclo Urbano del Agua	España	
PRL INNOVACIÓN	España	
Stepbywater	España	Presidencia
Young Water Professionals (YWP)	España	Presidencia
ZINNAE Clúster Urbano para el Uso Eficiente del Agua	España	
Federación del Medio Ambiente del Agua de EEUU (WEF)	Estados Unidos	
Asociación Científica y Técnica del Agua y el Medio Ambiente de Francia	Francia	

Asociación o agrupación profesional	País	Participación en órgano de gobierno o comité
Federación Francesa de Distribuidores Independientes de Agua	Francia	
Federación Profesional Francesa de Empresas de Agua (FP2E)	Francia	
Asociación de Laboratorios de Georgia (GELAB)	Georgia	
Consejo Empresarial UE-Georgia	Georgia	
Organización de Responsabilidad del Productor de Georgia	Georgia	
Asociación de Responsabilidad Extendida de Productores de Georgia	Georgia	
Asociación de Empleadores de Georgia (GEA)	Georgia	
Cámara de Comercio Americana en Georgia	Georgia	
Asociación Georgiana para el Desarrollo de Energías Renovables (GREDA)	Georgia	
Comité Nacional Georgiano sobre Grandes Represas (GNCOLD)	Georgia	
Asociación Mundial para el Agua (GWP)	Internacional	
Federación Italiana de Empresas de Agua, Energía y Servicios Varios (UTILITALIA)	Italia	
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)	México	
Asociación Portuguesa de Distribución y Drenaje de Agua (APDA)	Portugal	
Asociación de Empresas Portuguesas del Sector Medioambiental (AEPSA)	Portugal	
Asociación checa de tecnologías sin excavación (CZSTT)	República Checa	
Asociación de operadores de agua y alcantarillado de la República Checa (APROVAK)	República Checa	
Asociación del sector de abastecimiento de agua y saneamiento de la República Checa (SOVAK)	República Checa	
Asociación para el desarrollo de la región de Moravia-Silesia (SRMSK)	República Checa	
Asociación para la gestión del agua de la República Checa (SVH)	República Checa	
Cámara de Comercio Checa (HK CR)	República Checa	
Confederación de la Industria de la República Checa (SP CR)	República Checa	

Información ambiental

Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-7

Emisiones GEI basadas en la localización (tCO_2e) 2024

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total	Otras emisiones*
Arabia Saudí	0	34.931	4.244	**39.175**	0
Argelia	0	175.777	20.146	**195.923**	0
Catar	1.292	8.681	685	**10.658**	0
Chile	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Colombia	2.854	8.828	7.025	**18.707**	0
Egipto	176.700	67.172	37.085	**280.958****	0
Emiratos Árabes Unidos	5.100	5.192	1.147	**11.440**	0
España	127.052	59.332	105.735	**292.118**	23.495
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**	n/d
Francia	1.110	1.232	986	**3.328*****	0
Georgia	15.195	0	6.198	**21.392**	0
Italia	1.363	2.462	3.179	**7.004**	0
México	1.905	8.623	1.534	**12.061**	31
Omán	226	9.551	25.062	**34.838**	n/d
Perú	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Portugal	929	527	1.045	**2.501**	0
República Checa	14.674	9.431	4.778	**28.883**	4.835
Rumanía	n/a	n/a	n/a	**n/a**	n/a
Total	**348.400**	**391.738**	**218.847**	**958.985**	**28.361**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Alcance 1: incluye combustibles fósiles y complejos de gestión de agua.

Alcance 2: incluye electricidad o vapor adquirido de terceros.

Alcance 3: incluye artículos y servicios comprados, actividades relacionadas con el combustible y la energía que no se incluyen dentro del alcance 1 y 2 y residuos generados en las operaciones.

* Asociadas a combustibles de origen biogénico.

** En Egipto, el aumento de emisiones se debe a que en 2024 se incluyen, por primera vez, las emisiones generadas en la gran depuradora de Abu Rawash.

*** En Francia el aumento corresponde al crecimiento del negocio.

**** En Georgia, la disminución de emisiones corresponde a que en 2023 se llevaron los lodos de depuración a vertedero en 2024 se comenzaron a valorizar.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Emisiones de GEI brutas de alcance 2 (tCO_2eq) 2024

	Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación	Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado
Arabia Saudí	34.930,94	34.930,94
Argelia	175.776,60	175.776,60
Catar	8.681,03	8.681,03
Chile	n/d	n/d
Colombia	8.828,38	8.828,38
Egipto	67.172,38	67.172,38
Emiratos Árabes Unidos	5.192,42	5.192,42
España	59.331,77	88.880,98
Estados Unidos de América	n/d	n/d
Francia	1.231,65	1.231,65
Georgia	0	0
Italia	2.461,50	2.461,50
México	8.622,87	8.622,87
Omán	9.550,56	9.550,56
Perú	n/d	n/d
Portugal	527,10	527,10
República Checa	9.431,00	9.431,00
Rumanía	n/d	n/d
Total	**391.738**	**421.287**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Emisiones de GEI brutas de alcance 3 (tCO_2eq) 2024

	Bienes y servicios comprados	Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	Residuos generados en las operaciones	Total
Arabia Saudí	982	3.262	0	**4.244**
Argelia	1.325	18.821	0	**20.146**
Catar	96	534	55	**685**
Chile	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	5.564	645	816	**7.025**
Egipto	721	15.933	20.431	**37.085**
Emiratos Árabes Unidos	4	1.100	43	**1.147**
España	61.491	4.085	40.160	**105.735**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	685	210	90	**986**
Georgia	332	1.094	4.771	**6.198**
Italia	2.252	270	657	**3.179**
México	287	1.040	207	**1.534**
Omán	232	965	23.864	**25.062**
Perú	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	643	107	294	**1.045**
República Checa	1.871	710	2.197	**4.778**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**76.484**	**48.777**	**93.586**	**218.847**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Emisiones atmosféricas (en toneladas) 2024

	NOx	SOx	Total
Arabia Saudí	0,000	0,000	**0,000**
Argelia	0,000	0,000	**0,000**
Catar	0,220	0,000	**0,220**
Chile	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	2,260	0,002	**2,262**
Egipto	0,329	0,000	**0,329**
Emiratos Árabes Unidos	13,626	0,015	**13,641**
España	41,908	0,047	**41,955**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	1,158	0,001	**1,159**
Georgia	16,857	0,020	**16,877**
Italia	1,405	0,002	**1,407**
México	1,010	0,000	**1,010**
Omán	n/d	n/d	**n/d**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	0,594	0,001	**0,594**
República Checa	5,473	0,006	**5,479**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**84,840**	**0,094**	**84,933**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.
Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.
Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.
Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Vehículos con bajas emisiones CO_2 sobre el total de la flota de vehículos 2024

	Vehículos con bajas emisiones CO_2	Total vehículos	%
Arabia Saudí	n/a	**n/a**	n/a
Argelia	n/a	**n/a**	n/a
Catar	n/a	**n/a**	n/a
Chile	n/a	**n/a**	n/a
Colombia	n/a	**n/a**	n/a
Egipto	n/a	**n/a**	n/a
Emiratos Árabes Unidos	n/a	**n/a**	n/a
España	1.093	**2.843**	38 %
Estados Unidos de América	n/a	**n/a**	n/a
Francia	33	**147**	22 %
Georgia	n/a	**n/a**	n/a
Italia	24	**131**	18 %
México	n/a	**n/a**	n/a
Omán	n/a	**n/a**	n/a
Perú	n/a	**n/a**	n/a
Portugal	11	**55**	20 %
República Checa	19	**370**	5%
Rumanía	n/a	**n/a**	n/a
Total	**1.180**	**3.546**	**33 %**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Energía

GRI 302-1

Consumo total de energía relacionado con las operaciones propias (MWh) 2024

	Energía procedente de fuentes fósiles	Energía procedente de fuentes nucleares	Energía procedente de fuentes renovables*	Consumo total de energía
Arabia Saudí	55.485	0	765	**56.250**
Argelia	342.471	0	2.866	**345.337**
Catar	18.365	0	51	**18.416**
Chile	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	16.964	0	29.517	**46.481**
Egipto	153.657	0	20.517	**174.174**
Emiratos Árabes Unidos	22.999	2.528	546	**26.073**
España	98.697	72.059	433.304	**604.060**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	3.749	19.471	7.842	**31.061**
Georgia	17.775	0	217.041	**234.816**
Italia	11.042	6.870	0	**4.171**
México	22.751	17.606	778	**4.367**
Omán	25.657	0	1.818	**27.476**
Perú	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	2.021	0	3.727	**5.747**
República Checa	18.825	8.587	18.270	**45.682**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**801.141**	**103.421**	**744.803**	**1.649.365**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

*Incluye combustible por fuente renovable (biogás en caldera), electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (energía comprada renovable del mix eléctricos y PPA) y energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (autogenerada biogás).

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Consumo total de energía procedente de fuentes fósiles (MWh) 2024

	Combustible procedente del carbón y de sus derivados	Combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos	Combustible procedente del gas natural	Combustible procedente de otras fuentes fósiles	Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles	Consumo energía procedente de fuentes fósiles
Arabia Saudí	0	0	0	0	55.485	**55.485**
Argelia	0	0	0	0	342.471	**342.471**
Catar	0	102	0	0	18.263	**18.365**
Chile	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	0	2.098	0	0	14.866	**16.964**
Egipto	0	152	0	0	153.505	**153.657**
Emiratos Árabes Unidos	0	13.638	44	0	9.318	**22.999**
España	0	43.484	1.945	0	53.267	**98.697**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	0	1.238	0	0	2.511	**3.749**
Georgia	0	17.770	5	0	0	**17.775**
Italia	0	1.501	0	0	5.370	**6.870**
México	0	470	0	0	17.137	**17.606**
Omán	0	25.657	0	0	0	**25.657**
Perú	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	0	630	0	0	1.391	**2.021**
República Checa	0	5.285	1.268	0	12.272	**18.825**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**0**	**86.367**	**3.261**	**0**	**711.513**	**801.141**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Energía procedente de fuentes renovables (MWh) 2024

	Combustible por fuente renovable	Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables	Energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible	Consumo total de energía procedente de fuentes renovables
Arabia Saudí	0	765	0	**765**
Argelia	0	2.866	0	**2.866**
Catar	0	51	0	**51**
Chile	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	0	29.497	20	**29.517**
Egipto	0	20.517	0	**20.517**
Emiratos Árabes Unidos	0	546	0	**546**
España	44.575	361.000	27.730	**433.304**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	0	7.840	2	**7.842**
Georgia	0	0	217.041	**217.041**
Italia	0	4.171	0	**0**
México	0	4.367	0	**778**
Omán	0	155	1.663	**1.818**
Perú	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	0	3.727	0	**3.727**
República Checa	6.752	3.200	8.319	**18.270**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**51.326**	**438.702**	**254.774**	**744.803**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Producción de energía (MWh) 2024

	Producción de energía no renovable	Producción de energía renovable	Total producción de energía
Arabia Saudí	0	0	**0**
Argelia	0	0	**0**
Catar	0	0	**0**
Chile	0	0	**0**
Colombia	0	20	**20**
Egipto	0	0	**0**
Emiratos Árabes Unidos	0	0	**0**
España	0	72.304	**72.304**
Estados Unidos de América	0	0	**0**
Francia	0	2	**2**
Georgia	0	217.041	**217.041**
Italia	0	0	**0**
México	0	0	**0**
Omán	0	1.663	**1.663**
Perú	0	0	**0**
Portugal	0	0	**0**
República Checa	0	15.070	**15.070**
Rumanía	0	0	**0**
Total	**0**	**306.101**	**306.101**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Consumo total de electricidad (MWh) 2024

	Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes no renovables		Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables		Consumo total de energía
	MWh	%	MWh	%	MWh
Arabia Saudí	55.485	98,6%	765	1,4%	**56.250**
Argelia	342.471	99,2%	2.866	0,8%	**345.337**
Catar	18.263	99,7%	51	0,3%	**18.314**
Chile	n/d	-	n/d	-	**n/d**
Colombia	14.866	33,5%	29.497	66,5%	**44.364**
Egipto	153.505	88,2%	20.517	11,8%	**174.022**
Emiratos Árabes Unidos	11.846	95,6%	546	4,4%	**12.391**
España	125.326	25,8%	361.000	74,2%	**486.326**
Estados Unidos de América	n/d	-	n/d	-	**n/d**
Francia	21.982	73,7%	7.840	26,3%	**29.822**
Georgia *	0	-	0	-	**0**
Italia	5.370	56,3%	4.171	43,7%	**9.541**
México	17.914	80,4%	4.367	19,6%	**22.281**
Omán	25.657	99,4%	155	0,6%	**25.812**
Perú	n/d	-	n/d	-	**n/d**
Portugal	1.391	27,2%	3.727	72,8%	**5.117**
República Checa	20.859	86,7%	3.200	13,3%	**24.059**
Rumanía	n/d	-	n/d	-	**n/d**
Total	**814.934**	**65,0%**	**438.702**	**35,0%**	**1.253.636**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

*Georgia no compra energía eléctrica ya que consume todo de la energía autogenerada.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Agua

GRI 303-3, 303-4

Volumen de agua no registrada (m^3) (ANR) 2024

	Cantidad	Volumen total de agua inyectado en la red de distribución	%
Arabia Saudí	0	0	**0**
Argelia	0	0	**0**
Catar	0	0	**0**
Chile	0	0	**0**
Colombia	40.434.784	81.231.455	**49,78%**
Egipto	0	0	**0**
Emiratos Árabes Unidos	0	0	**0**
España	163.772.838	581.917.577	**28,14%**
Estados Unidos de América	-	-	**-**
Francia	7.854.514	109.546.915	**7,17%**
Georgia	325.343.424	477.695.472	**68,11%**
Italia	5.560.603	15.786.985	**35,22%**
México	0	0	**0**
Omán	0	0	**0**
Perú	0	0	**0**
Portugal	1.847.755	5.804.578	**31,83%**
República Checa	3.081.578	35.567.405	**8,66%**
Rumanía	0	0	**0**
Total	**547.895.496**	**1.307.550.387**	**41,90%**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (coeficiente de fuga) (m^3/km/día)

	2024	2023	2022
Volumen de agua no registrada por kilómetro de red y día (coeficiente de fuga)	32,55	11,84	12,14

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

La entrada en el perímetro a informar de los nuevos servicios en Georgia y Colombia, han lastrado la eficiencia de red. Con perímetro similar al año anterior: España 12,87, República Checa 1,85, Italia 16,09, Francia 5,72, Portugal 5,36.

Agua captada por fuentes de extracción (m³)

	2024		2023		2022	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Suministro de agua municipal o de otras entidades	450.525.188	411.954.766	277.407.135	269.221.887	272.142.365	268.856.354
Agua superficial (total)	1.128.718.457	263.090.898	994.765.843	333.550.943	949.951.700	324.908.923
Agua marina (total)	652.464.883	652.464.883	300.628.338	300.628.338	343.064.361	343.064.361
Agua salobre (total)	18.159.016	16.275.873	19.310.359	18.733.350	13.094.152	13.094.152
Agua subterránea (total)	320.855.261	182.230.497	270.901.451	254.682.692	281.229.753	242.518.957
Sin definir	0	0	1.372.425		1.094.648	
Extracción total de agua	**2.570.722.806**	**1.526.016.917**	**1.864.385.551**	**1.176.817.210**	**1.860.576.979**	**1.192.442.747**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

De los países que reportan datos medioambientales, los que tienen estrés hídrico son: Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Emiratos EAU, España, Italia, México y Portugal.

Las zonas con estrés hídrico se han definido conforme a lo estipulado en el siguiente enlace: https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings y se han asociado a nivel país.

Extracción de agua por fuente (m³)
2024

	Agua de terceros	Aguas superficiales*	Aguas marinas	Aguas salobres	Aguas subterráneas	Sin definir	Extracción total de agua
Arabia Saudí	0	0	31.419.461	0	0	0	**31.419.461**
Argelia	0	0	242.931.036	0	0	0	**242.931.036**
Catar	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Chile	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	33.835.526	94.151.996	0	1.883.143	4.470.976	0	**134.341.640****
Egipto	0	0	37.543.065	0	0	0	**37.543.065**
Emiratos Árabes Unidos	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
España	396.204.812	261.762.750	11.037.956	16.275.873	175.580.544	0	**860.861.934**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	4.734.897	0	0	0	50.716.494	0	**55.451.391****
Georgia	0	717.117.273	0	0	83.437.294	0	**800.554.568*****
Italia	11.979.246	0	0	0	4.341.167	0	**16.320.413**
México	0	1.328.148	11.953.461	0	0	0	**13.281.609******
Omán	0	0	317.579.904	0	0	0	**317.579.904**
Perú	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	3.770.708	0	0	0	2.308.787	0	**6.079.495**
República Checa	0	54.358.290	0	0	0	0	**54.358.290**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**450.525.188**	**1.128.718.457**	**652.464.883**	**18.159.016**	**320.855.261**	**0**	**2.570.722.806**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

*Aguas superficiales incluye humedales. ríos. lagos. agua de lluvia captada y otras corrientes de agua.

** El aumento de agua extraída se debe al crecimiento del negocio.

*** El aumento se debe a una mejor calidad del dato reportado que, en 2024, comenzó a reportarse a través de RT y se incorporaron pocos de los que en años anteriores no se tenía información.

**** El aumento corresponde a la incorporación de la desaladora de Guaymar.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Extracción de agua (m³)
2024

	Agua dulce*	Otras aguas	Total
Arabia Saudí	0	31.419.461	**31.419.461**
Argelia	0	242.931.036	**242.931.036**
Catar	n/d	n/d	**n/d**
Chile	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	132.458.497	1.883.143	**134.341.640**
Egipto	0	37.543.065	**37.543.065**
Emiratos Árabes Unidos	n/d	n/d	**n/d**
España	833.548.105	27.313.829	**860.861.934**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	55.451.391	0	**55.451.391**
Georgia	800.554.568	0	**800.554.568**
Italia	16.320.413	0	**16.320.413**
México	1.328.148	11.953.461	**13.281.609**
Omán	0	317.579.904	**317.579.904**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	6.079.495	0	**6.079.495**
República Checa	54.358.290	0	**54.358.290**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**1.900.098.907**	**670.623.899**	**2.570.722.806**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
*Agua dulce: total de sólidos disueltos ≤ 1.000 mg/l.
**Otras aguas: total de sólidos disueltos > 1.000 mg/l.
Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.
Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.
Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.
Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Vertidos de agua en zonas con estrés hídrico (m³)

	2024		2023		2022	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Agua dulce*	1.371.563.921	1.279.291.603	699.394.690	619.322.243	680.014.282	594.029.366
Otras aguas*	316.824.363	204.659.217	296.508.749	178.033.260	300.743.788	170.157.537
Total	**1.688.388.284**	**1.483.950.820**	**995.903.439**	**797.355.503**	**980.758.070**	**764.186.903**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

*Total de sólidos disueltos ≤ 1.000 mg/l)
De los países que reportan datos medioambientales, los que tienen estrés hídrico son: Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Emiratos EAU, España, Italia, México y Portugal.
Las zonas con estrés hídrico se han definido conforme a lo estipulado en el siguiente enlace: https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings y se han asociado a nivel país.

Vertidos de agua por destino (m^3)
2024

	Agua superficial	Agua marina	Agua de terceros	Total
Arabia Saudí	0	17.233.464	0	**17.233.464**
Argelia	0	137.376.527	0	**137.376.527**
Catar	0	9.399.324	0	**9.399.324**
Chile	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	19.362.106	1.299.210	0	**20.661.316**
Egipto	652.347.148	20.944.197	0	**673.291.345**
Emiratos Árabes Unidos	486.628	0	0	**486.628**
España	378.385.105	234.109.268	0	**612.494.373**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Francia	5.115.749	0	0	**5.115.749**
Georgia	124.426.568	0	0	**124.426.568**
Italia	7.157.316	0	0	**7.157.316**
México	7.724.846	6.565.994	0	**14.290.840**
Omán	0	8.959.899	0	**8.959.899**
Perú	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	3.747.732	0	0	**3.747.732**
República Checa	53.747.203	0	0	**53.747.203**
Rumanía	n/d	n/d	n/d	**n/d**
Total	**1.252.500.401**	**435.887.883**	**0**	**1.688.388.284**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Agua de terceros (total): red municipal y plantas de tratamiento.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Vertidos de agua por destino (m³)
2024

	Agua vertida en ETAPs y desaladoras	Agua vertida EDAR	Total
Arabia Saudí	17.233.464	0	**17.233.464**
Argelia	137.376.527	0	**137.376.527**
Catar	0	9.399.324	**9.399.324**
Chile	n/d	n/d	**n/d**
Colombia	5.923.589	14.737.727	**20.661.316**
Egipto	20.944.197	652.347.148	**673.291.345**
Emiratos Árabes Unidos	0	486.628	**486.628**
España	37.158.103	575.336.270	**612.494.373**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	164.407	4.951.342	**5.115.749**
Georgia	12.261.422	112.165.146	**124.426.568**
Italia	0	7.157.316	**7.157.316**
México	6.608.721	7.682.119	**14.290.840**
Omán	4.374.999	4.584.900	**8.959.899**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	0	3.747.732	**3.747.732**
República Checa	2.246.080	51.501.123	**53.747.203**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**244.291.509**	**1.444.096.775**	**1.688.388.284**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

2024

	Volumen de agua bruta captada para su gestión	Agua potable producida	Agua depurada	Agua bruta comprada	Agua tratada comprada	Total de agua consumida en procesos de potabilización y desalini-zación	Cantidad de agua distribuida	Agua entrada EDAR
Arabia Saudí	31.419.461	12.749.719	0	0	0	17.233.464	12.749.719	0
Argelia	242.931.036	105.554.877	0	0	0	137.376.527	105.554.877	0
Catar	0	0	9.399.324	0	0	0	0	10.123.133
Chile	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Colombia	100.506.115	88.654.889	14.737.727	2.746.953	31.088.573	5.923.589	117.613.602	19.669.555
Egipto	37.543.065	16.598.868	733.767.427	0	0	20.944.197	16.598.868	735.040.878
Emiratos Árabes Unidos	0	0	4.742.394	0	0	0	0	4.904.434
España	464.657.122	327.210.179	578.504.575	143.268.496	252.936.316	37.325.069	780.054.759	617.353.027
Estados Unidos de América	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Francia	50.716.494	103.185.417	4.951.342	240.970	4.493.927	164.407	108.750.900	5.166.180
Georgia	800.554.568	521.861.851	112.165.146	0	0	12.261.422	521.300.668	112.342.995
Italia	4.341.167	0	7.157.316	0	11.979.246	0	15.936.864	8.045.403
México	13.281.609	5.460.409	7.682.119	0	0	6.608.721	5.460.409	7.980.950
Omán	317.579.904	8.982.300	4.584.900	0	0	4.374.999	8.982.300	4.584.900
Perú	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Portugal	2.308.787	0	3.747.732	0	3.770.708	0	5.804.578	3.998.044
República Checa	0	55.965.632	51.501.123	54.358.290	0	2.246.080	56.101.942	51.501.123
Rumanía	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
Total	**2.065.839.327**	**1.246.224.141**	**1.532.941.125**	**200.614.708**	**304.268.770**	**244.458.475**	**1.754.909.486**	**1.580.710.622**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.
Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.
Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.
Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.
Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Agua reciclada o reutilizada (m³)

	2024		2023		2022	
	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico	Todas las zonas	Zonas con estrés hídrico
Egipto	81.420.279	81.420.279	63.366.728	63.366.728	72.655.330	72.655.330
Emiratos Árabes Unidos	4.255.766	4.255.766	5.496.166	5.496.166	5.137.647	5.137.647
España	3.168.305	3.168.305	3.427.689	3.427.689	3.069.592	3.069.592
Total	**88.844.350**	**88.844.350**	**72.290.583**	**72.290.583**	**80.862.569**	**80.862.569**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

De los países que reportan datos ambientales, los que tienen estrés hídrico son: Arabia Saudí, Argelia, Egipto, Emiratos EAU, España, Italia, México y Portugal.

Las zonas con estrés hídrico se han definido conforme a lo estipulado en el siguiente enlace: https://www.wri.org/data/aqueduct-30-country-rankings y se han asociado a nivel país.

Los tres países que reciclan son España, Egipto y Emiratos Árabes Unidos.

Determinaciones paramétricas en agua potable 2024

		Conformes		Incumplimientos	
	Total	Cantidad	%	Cantidad	%
Arabia Saudí	**449**	449	100,00%	0	0,00%
Argelia	**12.618**	12.618	100,00%	0	0,00%
Catar	**0**	0	0	0	0
Chile	**0**	0	0	0	0
Colombia	**592.834**	576.847	97,30%	15.987	2,70%
Egipto	**31**	31	100,00%	0	0,00%
Emiratos Árabes Unidos	**0**	0	0	0	0
España	**704.521**	686.097	97,38%	18.424	2,62%
Estados Unidos de América	**0**	0	0	0	0
Francia	**21.474**	21.471	99,99%	3	0,01%
Georgia	**150.603**	150.257	99,77%	346	0,23%
Italia	**15.020**	2.955	19,67%	12.065	80,33%
México	**1.775**	1.702	95,89%	73	4,11%
Omán	**290**	290	100,00%	0	0,00%
Perú	**0**	0	0	0	0
Portugal	**4.650**	4.617	99,29%	33	0,71%
República Checa	**39.351**	39.323	99,93%	28	0,07%
Rumanía	**0**	0	0	0	0
Total	**1.543.616**	**1.496.657**	**96,96%**	**46.959**	**3,04%**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente es responsable de la contabilización de sus emisiones (alcance 1, 2 y 3), la gestión de sus consumos energéticos y del control de su consumo de agua.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Residuos

GRI 306-3, 306-4, 306-5

Residuos generados y disposición (toneladas) 2024

	Eliminación	Valorización	Total
Arabia Saudí	4,65	17,7	**22,35**
Argelia	203,79	17,57	**221,36**
Catar	791,31	546	**1.337,31**
Chile	0,00	1,09	**1,09**
Colombia	19.553,3	117,25	**19.670,55**
Egipto	9,06	130.492	**130.501,06**
Emiratos Árabes Unidos	10,84	0,00	**10,84**
España	30.546,97	314.408,49	**344.955,46**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	1.928,31	17,11	**1.945,42**
Georgia	241.188,85	71,71	**241.260,56**
Italia	616,61	6.886,55	**7.503,16**
México	481,08	0,00	**481,08**
Omán	7.934,73	800,71	**8.735,44**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	213,99	202	**415,99**
República Checa	2.448,56	23.528,76	**25.977,32**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**305.932,05**	**477.106,94**	**783.038,99**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Los países que aportan de manera significativa una mayor producción de residuos son:

- Egipto, que en 2024 ha reportado los lodos generados en la EDAR de Abu Rabash lo que ha supuesto un incremento muy significativo de los mismos respecto a 2023.
- Colombia y Georgia que han reportado datos de generación de residuos por primera vez.
- Omán ha reportado una mayor generación de lodos de ETAP/ EDAR al mejorar la calidad de los datos y no haber reportado durante 2022 y 2023.

Los países que aportan de manera significativa una **menor producción** de residuos son:

- España donde ha habido una mejora en la calidad del dato, para el cálculo de los lodos. Se usa como fuente de origen Aqualia BI y esto ha supuesto un reajuste en la producción de estos residuos.
- Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente gestiona los residuos procedentes de la actividad industrial y los residuos reportados por Aqualia proceden de la actividad en las oficinas del cliente.
- Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.
- Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.
- Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Residuos peligrosos generados y disposición (toneladas) 2024

	Eliminación	Valorización	Total
Arabia Saudí	4,65	0,00	**4,65**
Argelia	6,49	0,00	**6,49**
Catar	1,31	0,00	**1,31**
Chile	0,00	0,30	**0,30**
Colombia	12.376,56	0,16	**12.376,71**
Egipto	0,06	1.890,00	**1.890,06**
Emiratos Árabes Unidos	4,22	0,00	**4,22**
España	3.223,73	177,21	**3.400,94**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	68,83	0,11	**68,94**
Georgia	0,03	10,14	**10,17**
Italia	5,89	0,54	**6,43**
México	0,73	0,00	**0,73**
Omán	3,00	0,13	**3,13**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	2,00	0,00	**2,00**
República Checa	9,05	3,81	**12,86**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**15.706,55**	**2.082,40**	**17.788,94**

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2023 hasta 31 de octubre de 2024.

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente gestiona los residuos procedentes de la actividad industrial y los residuos reportados por Aqualia proceden de la actividad en las oficinas del cliente.

Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.

Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.

Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Residuos no peligrosos generados y disposición (toneladas) 2024

	Eliminación	Valorización	Total
Arabia Saudí	0,00	17,70	**17,70**
Argelia	197,30	17,57	**214,87**
Catar	790,00	546,00	**1.336,00**
Chile	0,00	0,79	**0,79**
Colombia	7.176,74	117,09	**7.293,83**
Egipto	9,00	128.602,00	**128.611,00**
Emiratos Árabes Unidos	6,62	0,00	**6,62**
España	27.323,24	314.231,28	**341.554,52**
Estados Unidos de América	n/d	n/d	**n/d**
Francia	1.859,48	17,00	**1.876,48**
Georgia	241.188,82	61,57	**241.250,39**
Italia	610,72	6.886,01	**7.496,74**
México	480,35	0,00	**480,35**
Omán	7.931,73	800,58	**8.732,31**
Perú	n/d	n/d	**n/d**
Portugal	211,99	202,00	**413,99**
República Checa	2.439,51	23.524,95	**25.964,45**
Rumanía	n/d	n/d	**n/d**
Total	**290.225,50**	**475.024,54**	**765.250,03**

Chile: Aqualia opera en las instalaciones del cliente, donde el propio cliente gestiona los residuos procedentes de la actividad industrial y los residuos reportados por Aqualia proceden de la actividad en las oficinas del cliente.
Estados Unidos de América: Aqualia en el 2024 comenzó su actividad y aún se encuentra en el proceso de adaptación a los sistemas de gestión del reporte de información.
Perú: Aqualia en 2024 lleva a cabo una actividad comercial y sus instalaciones son oficinas.
Rumanía: Aqualia en 2023 hizo entrega de la obra de EDAR de Glina, por lo que en 2024 su actividad económica ha sido la de ofrecer soporte en las instalaciones.

Biodiversidad

GRI 304-1, 304-4

Emplazamientos ubicados dentro o cerca de zonas protegidas o zonas clave para la biodiversidad 2024

	Nº emplazamientos	Superficie (Hectáreas)
Emplazamientos EDAR	65	135,77
Emplazamientos ETAP	19	10,97
Emplazamientos IDAM	2	40,83
Emplazamientos IDAS	3	0,17
Total	**89**	**187,74**

Instalaciones por país y especies amenazadas Lista Roja de la UICN 2024

	Vulnerable	Amenazada	En riesgo critico	Total
Arabia Saudí-Qatarat	42	123	6	**171**
Arabia Saudí-Rabigh	50	128	11	**189**
Arabia Saudí-Marafiq Jizan	54	135	11	**200**
Arabia Saudí-KAIA	42	123	6	**171**
Arabia Saudí-Bahri Floating Barges SWRO Desalination Plant	150	372	33	**555**
Argelia-Osmose inverse MTM	42	17	16	**75**
Argelia-Osmose inverse CDJ	43	16	15	**74**
España-Rambla Morales	45	18	15	**78**
España-Mutxamel	41	15	11	**67**
España-Oeste	35	20	7	**62**
España-Caleta	36	21	8	**65**
México-Desaladora Guaymas-Empalme	40	17	7	**64**
Omán-SWRO	29	53	6	**88**
Total	**649**	**1.058**	**152**	**1.859**

Patentes

En 2024 han aumentado las familias de patentes y las marcas han seguido creciendo un año más.

	Tipo de protección	Nombre corto	Fecha de concesión	N° Concesión
1	Patente nacional OEPM	Sistema reparto de agua y lavado para filtro	08/02/2005	ES2196949
	Patente nacional OEPM	Sistema anaerobio de depuración de agua por lotes	06/05/2009	ES2300164
	Patente nacional OEPM	Sistema de carbonatación	04/03/2015	ES2451579
	Patente europea EPO	Sistema de carbonatación	18/11/2015	EP2712917
2	Patente nacional OPEM Patente europea EPO Registro de marca	Proceso Anammox ELAN ELAN® ELAN® UK AQU-ELAN® (ELAN® en línea de aguas)	10/09/2014 17/12/2014 03/09/2014 30/08/2023	ES2466090 EP2740713 11265559 UK00911265559 12785771 EP3255016
3	Patente europea EPO	Algas-HRAP optimizado	06/01/2016	EP2875724
4	Patente europea EPO Registro de marca	MFCs lecho fluidizado FBBR (ELSAR) ELSAR®	22/04/2020 02/06/2021	EP2927196 18398327
5	Patente europea EPO	Influent distribution and Mixing Device for UASB Reactors PUSH Mejora PUSH	5/10/2016 15/11/2023	EP3090408 EP4166514
6	Patente europea EPO Patente internacional PCT Registro de marca	Biogas upgrading Biogas upgrading USA y MEXICO ABADBioenergy®	29/03/2017 27/02/2018 02/12/2021 22/05/2017	EP3061515 US9, 901, 864 B2 388417 016146151
7	Patente europea EPO Patente internacional PCT	MDC (Microbial Desalination Cells MIDES) MDC USA y MÉXICO	26/08/2020 23/03/2021 02/12/2024	EP3336064 US10,954,145 MX/a/2019/007194
8	Patente europea EPO Patente internacional PCT	SAnMBR SAnMBR USA Y MEXICO	20/05/2020 03/03/2020	EP3225596 US10,577,266 B2
9	Patente europea EPO Registro de marca	ADVANSIST (ANPHORA®) ADVANISIST/ANPHORA® COLOMBIA	10/07/2020 02/06/2021 27/03/2019	EP3454652 1389329 41631
10	Patente europea EPO	DARE	19/05/2021	EP3527538
11	Patente europea EPO	CRISTALIZACIÓN DE ESTRUVITA	17/04/2024	EP3112320
12	Patente europea EPO	Purasand High Recovery	31/07/2024	EP4344761
13	Patente europea EPO	WETFAN	27/11/2024	EP4375242

En 2024 se solicitaron dos patentes nuevas y varios registros de marca para los procesos con la nueva identidad de marca creada para los procesos resultado de la innovación de Aqualia. De las solicitudes de patentes entregadas en los años anteriores, dos siguen en proceso de evaluación, en la tabla de patentes en trámite:

	Tipo de protección	Nombre corto	Fecha de solicitud	N° Concesión	Resultado
1	Patente europea EPO	Reactor a presión	19/10/2017	EP17382699.1	En evaluación
2	Patente europea EPO	Producción ectoína	03/03/2023	EP23382198.2	En evaluación

Información social

Personas

GRI 2-7

Personal por tipo de contrato laboral y género 2024

	Indefinidos			Temporales			Total
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Arabia Saudí	244	14	258	48	5	53	**311**
Argelia	46	5	51	7	2	9	**59**
Catar	41	2	43	1	1	2	**45**
Chile	11	0	11	0	0	0	**11**
Colombia	527	143	671	243	142	385	**1.056**
Egipto	183	3	186	41	1	41	**226**
Emiratos Árabes Unidos	410	13	423	5	0	5	**428**
España	5.109	1.532	6.641	371	67	438	**7.079**
Estados Unidos de América	164	79	243	0	0	0	**243**
Francia	130	46	176	7	7	14	**190**
Georgia	1.621	235	1.856	826	162	988	**2.844**
Italia	213	27	240	38	1	39	**279**
México	84	16	100	4	2	6	**106**
Omán	2	0	2	0	0	0	**2**
Perú	3	1	4	0	0	0	**4**
Portugal	85	21	106	7	1	8	**114**
República Checa	626	241	867	116	54	170	**1.037**
Rumanía	**1**	**0**	1	3	0	3	**4**
Otros países*	2	1	3	0	0	0	**3**
Total	**9.501**	**2.379**	**11.880**	**1.716**	**445**	**2.160**	**14.040**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.

Personal a tiempo completo y a tiempo parcial por género 2024

	Tiempo Completo			Tiempo Parcial			Total
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Arabia Saudí	292	19	311	0	0	0	311
Argelia	53	6	59	0	0	0	59
Catar	42	3	45	0	0	0	45
Chile	11	0	11	0	0	0	11
Colombia	770	285	1.056	0	0	0	1.056
Egipto	222	4	226	0	0	0	226
Emiratos Árabes Unidos	415	13	428	0	0	0	428
España	5.207	1.300	6.507	273	300	572	7.079
Estados Unidos de América	163	76	239	1	3	4	243
Francia	137	52	189	0	1	1	190
Georgia	2.439	388	2.827	8	9	17	2.844
Italia	251	22	273	0	6	0	279
México	88	18	106	0	0	0	106
Omán	2	0	2	0	0	0	2
Perú	3	1	4	0	0	0	4
Portugal	92	22	114	0	0	0	114
República Checa	741	291	1.032	1	4	5	1.037
Rumanía	4	0	4	0	0	0	4
Otros países*	2	0	2	0	1	1	3
Total	**10.934**	**2.500**	**13.434**	**283**	**324**	**606**	**14.040**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.

Personal por rango de edad y país 2024

	Hasta 35 años	Entre 35 y 55 años	Más de 55 años	Total
Arabia Saudí	87	185	39	311
Argelia	8	46	5	59
Catar	17	24	4	45
Chile	3	7	1	11
Colombia	417	491	147	1.056
Egipto	107	108	12	226
Emiratos Árabes Unidos	120	222	86	428
España	875	4.191	2.013	7.079
Estados Unidos de América	69	106	68	243
Francia	63	95	32	190
Georgia	707	1.123	1.014	2.844
Italia	21	195	63	279
México	46	54	6	106
Omán	0	2	0	2
Perú	0	4	0	4
Portugal	19	72	23	114
República Checa	121	588	328	1.037
Rumanía	1	3	0	4
Otros países*	0	3	0	3
Total	**2.681**	**7.518**	**3.841**	**14.040**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.

Formación

GRI 404-1

Horas de formación por género y país 2024

	Hombres	Mujeres	Horas totales	Promedio por persona
Arabia Saudí	28	0	**28**	0,09
Argelia	64	24	**88**	1,49
Catar	84	2	**86**	1,91
Chile*	0	0	**0**	0
Colombia	16.227	5.971	**22.198**	21,03
Egipto	764	0	**764**	3,38
Emiratos Árabes Unidos	344	1	**345**	0,81
España	97.383	35.278	**132.661**	18,74
Estados Unidos de América	1.691	171	**1.862**	7,66
Francia	2.227	106	**2.333**	12,28
Georgia	24.981	9.184	**34.165**	12,01
Italia	4.563	277	**4.839**	17,34
México	2.483	737	**3.220**	30,38
Omán	1.235	456	**1.691**	845,50
Perú*	0	0	**0**	0
Portugal	2.296	2.482	**4.778**	41,91
República Checa	19.580	3.736	**23.316**	22,48
Rumanía*	0	0	**0**	0
Total	**173.951**	**58.424**	**232.374**	**15,66**

*No se reportan datos de formación de aquellos países con menos de 50 empleados.

Horas de formación por categoría laboral y país 2024

	Directivos	Mandos medios	Técnicos	Adminis-trativos	Otros puestos	Horas totales	Promedio por persona
Arabia Saudí	0	0	28	0	0	**28**	0,09
Argelia	0	24	64	0	0	**88**	1,49
Catar	0	8	76	2	0	**86**	1,91
Chile*	0	0	0	0	0	**0**	0
Colombia	0	3.108	4.905	2.331	11.854	**22.198**	21,03
Egipto	0	179	335	32	218	**764**	3,38
Emiratos Árabes Unidos	0	0	21	1	323	**345**	0,81
España	2.989	33.102	26.494	12.263	57.813	**132.661**	18,74
Estados Unidos de América	0	1	1.744	117	0	**1.862**	7,66
Francia	0	14	339	0	1.980	**2.333**	12,28
Georgia	0	5.815	10.880	9.101	8.369	**34.165**	12,01
Italia	0	537	956	170	3.177	**4.839**	17,34
México	180	406	321	921	1.392	**3.220**	30,38
Omán	29	180	1.307	175	0	**1.691**	845,50
Perú*	0	0	0	0	0	**0**	0
Portugal	52	510	308	2.331	1.577	**4.778**	41,91
República Checa	0	8.578	2.460	904	11.374	**23.316**	22,48
Rumanía*	0	0	0	0	0	**0**	0
Total	**3.250**	**52.462**	**50.238**	**28.348**	**98.077**	**232.374**	**15,66**

*No se reportan datos de formación de aquellos países con menos de 50 empleados.

Inversión en formación por país (€)
2024

Arabia Saudí	12.635
Argelia	6.719
Catar	8.736
Chile*	0
Colombia	14.751
Egipto	2.855
Emiratos Árabes Unidos	2.226
España	930.792
Estados Unidos de América	60.594
Francia	81.264
Georgia	70.193
Italia	77.750
México	3.645
Omán	27.833
Perú*	0
Portugal	11.198
República Checa	179.499
Rumanía*	0
Total	**1.490.690**

*No se reportan datos de formación de aquellos países con menos de 50 empleados.

Negociación colectiva y diálogo social

GRI 2-30

Cobertura de la negociación colectiva (España)
2024

	Cantidad	%
Personal cubierto por convenios de negociación colectiva	7.079	100 %
Personal no cubierto por convenios de negociación colectiva	0	0
Total	**7.079**	**100 %**

Cobertura diálogo social (España)
2024

	Cantidad	%
Personal representado por representantes de los trabajadores	5.332	75%
Personal no representado por representantes de los trabajadores	1.747	25%
Total	**7.079**	**100 %**

Discapacidad

GRI 405-1

Personal con discapacidad (España) 2024

	Total empleados	Empleados con discapacidad	%
Hombres	**5.480**	85	2 %
Mujeres	**1.600**	21	1 %
Total	**7.079**	**106**	**1 %**

Contrataciones y rotaciones

GRI 404-1

	Hombres	Mujeres	Total
Arabia Saudí	101	12	**113**
Argelia	1	1	**2**
Catar	10	1	**11**
Chile	2	0	**2**
Colombia	179	129	**308**
Egipto	59	3	**62**
Emiratos Árabes Unidos	68	7	**75**
España	583	159	**742**
Estados Unidos de América	160	78	**238**
Francia	32	21	**53**
Georgia	283	47	**330**
Italia	3	0	**3**
México	38	11	**49**
Omán	1	0	**1**
Perú	0	0	**0**
Portugal	13	4	**17**
República Checa	43	12	**55**
Rumanía	**0**	**0**	0
Otros países*	0	0	**0**
Total	**1.576**	**484**	**2.060**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.
La diferencia de contratación del 2024 al 2023 se debe a la adquisición del contrato de Georgia en 2023.

Contrataciones por rangos de edad y país 2024

	Hasta 35 años	Entre 35 y 55 años	Más de 55 años	Total
Arabia Saudí	51	59	3	**113**
Argelia	1	0	1	**2**
Catar	3	6	2	**11**
Chile	2	0	0	**2**
Colombia	208	96	4	**308**
Egipto	35	25	3	**62**
Emiratos Árabes Unidos	30	33	12	**75**
España	304	366	71	**742**
Estados Unidos de América	69	101	68	**238**
Francia	25	20	8	**53**
Georgia	155	126	49	**330**
Italia	2	1	0	**3**
México	29	19	1	**49**
Omán	0	1	0	**1**
Perú	0	0	0	**0**
Portugal	11	5	1	**17**
República Checa	18	34	3	**55**
Rumanía	**0**	0	0	**0**
Otros países*	0	0	0	**0**
Total	**943**	**891**	**226**	**2.060**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.
La diferencia de contratación del 2024 al 2023 se debe a la adquisición del contrato de Georgia en 2023.

Rotaciones por género y país 2024

	Hombres	Mujeres	Total
Arabia Saudí	24	1	**25**
Argelia	2	1	**3**
Catar	0	0	**0**
Chile	1	0	**1**
Colombia	84	47	**131**
Egipto	23	0	**23**
Emiratos Árabes Unidos	17	0	**17**
España	300	75	**375**
Estados Unidos de América	0	0	**0**
Francia	9	9	**18**
Georgia	451	56	**507**
Italia	6	0	**6**
México	11	5	**16**
Omán	0	0	**0**
Perú	0	0	**0**
Portugal	6	3	**9**
República Checa	33	25	**58**
Rumanía	**0**	0	**0**
Otros países*	0	0	**0**
Total	**966**	**222**	**1.188**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.
Incluye bajas voluntarias, jubilaciones, despidos y fallecimientos.
No se presentan datos comparativos de años anteriores ya que se modificó la metodología de cálculo.

Rotaciones por rangos de edad y país 2024

	Hasta 35 años	Entre 35 y 55 años	Más de 55 años	Total
Arabia Saudí	6	11	8	**25**
Argelia	1	1	1	**3**
Catar	0	0	0	**0**
Chile	0	1	0	**1**
Colombia	67	49	15	**131**
Egipto	13	10	0	**23**
Emiratos Árabes Unidos	8	8	1	**17**
España	97	149	129	**375**
Estados Unidos de América	0	0	0	**0**
Francia	3	12	3	**18**
Georgia	226	172	109	**507**
Italia	2	4	0	**6**
México	7	6	3	**16**
Omán	0	0	0	**0**
Perú	0	0	0	**0**
Portugal	2	7	0	**9**
República Checa	10	13	35	**58**
Rumanía	**0**	0	0	**0**
Otros países*	0	0	0	**0**
Total	**441**	**443**	**304**	**1.188**

*Panamá, Montenegro, Túnez. En 2024, no contamos con actividad en estos países, pero aún hay asignado personal en los sistemas de gestión internos de la compañía.
Incluye bajas voluntarias, jubilaciones, despidos y fallecimientos.
No se presentan datos comparativos de años anteriores ya que se modificó la metodología de cálculo.

Brecha salarial

GRI 405-2

Brecha salarial de género (España) 2024

	€	%*
Remuneración bruta media de personal de género femenino	29.605,58	-12 %
Remuneración bruta media de personal de género masculino	33.643,82	0

* (Remuneración bruta media de personal de género femenino - Remuneración bruta media de personal de género masculino) / Remuneración bruta media de personal de género masculino.

Brecha salarial de género y categoría profesional (España) 2024

	€	%*
Media de remuneración directivos/gerentes	**0**	**-12 %**
Hombres	142.133,19	0
Mujeres	124.502,43	0
Media de remuneración mandos intermedios	**0**	**-10 %**
Hombres	48.403,5	0
Mujeres	43.577,15	0
Media de remuneración técnicos/as	**0**	**-14 %**
Hombres	35.037,59	0
Mujeres	29.960,97	0
Media de remuneración administrativos/as	**0**	**-7 %**
Hombres	28.715,85	0
Mujeres	26.583,97	0
Media de remuneración oficios varios	**0**	**-30 %**
Hombres	28.195,62	0
Mujeres	19.664,57	0

* (Remuneración género femenino 0 Remuneración género masculino) / Remuneración género masculino.

Salud y seguridad

GRI 403-9

2024	Muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo	Accidentes de trabajo registrables	Horas trabajadas	Tasa de accidentes de trabajo registrables*
Arabia Saudí	0	0	847.278	0
Argelia	0	3	235.204	12,75
Catar	0	0	432.384	0
Chile	0	0	21.115	0
Colombia	0	21	2.090.253	10,05
Egipto	0	3	1.442.170	2,08
Emiratos Árabes Unidos	0	0	2.004.992	0
España	1	142	14.802.623	9,59
Estados Unidos de América	0	3	492.779	6,09
Francia	0	7	296.234	23,63
Georgia	0	2	6.233.298	0,32
Italia	0	4	509.133	7,86
México	0	1	467.471	2,14
Omán	0	0	429.649	0
Perú	0	0	0	0
Portugal	0	7	224.198	31,22
República Checa	0	12	1.816.312	6,61
Rumanía	**0**	0	0	0
Otros países*	0	0	0	0
Total	**1**	**205**	**32.345.093**	**6,34**

*(Accidentes de trabajo registrables / Horas trabajadas) *1.000.000
Incluye asalariados y no asalariados.

Clientes

Aqualia Contact
Atención omnicanal al cliente

	2024	2023	2022
Clientes que utilizan la oficina virtual	390.648	364.115	336.110

Corresponde a clientes de España.

Facturación electrónica
2024

	Cantidad	%
España	4.269.588	37,2 %
Portugal	123.685	1,1 %
República Checa	179.111	1,6 %
Italia	31.358	0,3 %
Georgia	6.887.870	59,9 %
Total facturas electrónicas	**11.491.612**	**45 %**
Total facturas emitidas (España, Portugal, República Checa, Italia y Georgia)	**25.382.532**	

Clientes con factura electrónica
2024

	Cantidad	%
España	938.779	54,4%
Portugal	12.676	0,7%
República Checa	57.430	3,3%
Italia	6.990	0,4%
Georgia	710.838	41,2%
Total clientes con factura electrónica	**1.726.713**	**37%**
Total clientes (España, Portugal, República Checa, Italia y Georgia)	**4.645.342**	

Quejas y reclamaciones recibidas de consumidores o usuarios finales
2024

	Cantidad	%
Colombia	2.624	10,6 %
España	8.830	35,8 %
Francia	217	0,9%
Georgia	12.083	49,0%
Italia	740	3,0%
Portugal	89	0,4%
República Checa	69	0,3%
Total quejas y reclamaciones recibidas	**24.652**	**100 %**
Total quejas y reclamaciones gestionadas*	**24.652**	**100 %**
Periodo medio de resolución (días)**	**12**	**-**

*Hace referencia a toda aquellas quejas y reclamaciones que han sido tratadas por la compañía y han derivado en el cierre de la mismas independientemente del resultado final obtenido (inadmitida, archivada, resuelta favorable al cliente, resuelta favorable a la compañía).

**Tiempo desde que se abre la reclamación hasta que se comunica su resolución al cliente.

No se han recibido notificaciones de problemas ni casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los consumidores y usuarios finales.

Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento 2024

	Clientes con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	Clientes beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	%
Colombia	259.228	243.295	**93,85%**
España	2.658.378	46.518	**1,43%**
Francia	81.413	192	**0,24%**
Georgia	709.067	56.607	**7,98%**
Italia	89.471	3.359	**3,75%**
Portugal	50.164	1.365	**1,92%**
Total	**3.847.721**	**351.336**	**9,13%**

*Hace referencia a toda aquellas quejas y reclamaciones que han sido tratadas por la compañía y han derivado en el cierre de la mismas independientemente del resultado final obtenido (inadmitida, archivada, resuelta favorable al cliente, resuelta favorable a la compañía).

**Tiempo desde que se abre la reclamación hasta que se comunica su resolución al cliente.

No se han recibido notificaciones de problemas ni casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los consumidores y usuarios finales.

Suscriptores redes sociales por país 2024

	Linkedin	X	Facebook	Instagram	YouTube
Arabia Saudí (AqualiaME)	1.460	25	0	0	0
Argelia	0	0	0	0	0
Catar	0	0	0	0	0
Chile	0	0	0	0	0
Colombia	0	164	835	1.016	0
Egipto (Orasqualia)	3.000	0	4	12	0
Emiratos Árabes Unidos (AqualiaMACE)	1.733	0	262	0	0
España	64.067	7.097	0	3.371	4.015
Estados Unidos de América	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0
Georgia (GWP)	0	0	153.000	940	189
Italia (Caltaqua)	383	0	0	0	0
México	0	0	0	0	0
Omán	0	0	0	0	0
Perú	0	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0	0
República Checa (SmVaK)	430	0	0	0	0

Información de gobernanza

Modelo de Compliance

GRI 205-2

	Personal informado sobre políticas anticorrupción	Personal formado sobre políticas anticorrupción
Arabia Saudí	220	**236**
Argelia	0	**0**
Catar	0	**0**
Chile	10	**4**
Colombia	1.216	**913**
Egipto	32	**24**
Emiratos Árabes Unidos	22	**20**
España	5.944	**2.777**
Estados Unidos de América	0	**0**
Francia	74	**77**
Georgia	272	**102**
Italia	216	**216**
México	80	**20**
Omán	0	**0**
Perú	4	**4**
Portugal	147	**63**
República Checa	862	**802**
Rumanía	**0**	**0**
Otros países*	1	**0**
Total	**9.100**	**5.258**

*Panamá, Montenegro, Túnez.

Comunicaciones recibidas en el Canal Ético por país 2024

	Cantidad	%
Arabia Saudí	3	**3,9 %**
Argelia	0	**0**
Catar	0	**0**
Chile	0	**0**
Colombia	8	**10,4 %**
Egipto	0	**0**
Emiratos Árabes Unidos	1	**1,3 %**
España	54	**70,1 %**
Estados Unidos de América	0	**0**
Francia	0	**0**
Georgia	0	**0**
Italia	0	**0**
México	0	**0**
Omán	0	**0**
Perú	0	**0**
Portugal	11	**14,3 %**
República Checa	0	**0**
Rumanía	0	**0**
Total	**77**	**100,0%**

Desempeño económico

GRI 201-1, 201-4

País (miles €) 2024

	Importe neto de la cifra de negocio	Beneficios obtenidos antes de impuestos (BAI)	Pagos a gobiernos	Costes operativos (aprovisiona-mientos)	Sueldos y salarios
Arabia Saudí	73.741	4.538	1.855	34.683	16.347
Argelia	55.404	32.032	4.666	13.970	2.265
Bosnia	0	0	0	0	0
Catar	10.439	396	164	4.247	1.570
Chile	722	206	0	0	343
Colombia	74.625	-2.193	9.662	19.089	12.181
Ecuador	0	49	0	0	-20
Egipto	5.602	1.422	421	0	907
Emiratos Árabes Unidos	21.834	1.874	5	10.058	6.092
España	944.272	88.394	29.275	394.257	299.897
Estados Unidos de América	86.549	-41	234	50.943	23.296
Francia	40.025	-1.282	2.560	14.487	12.759
Georgia	99.367	18.451	3.414	10.997	12.821
India	0	0	0	0	0
Italia	55.060	2.214	245	18.395	12.518
Kosovo	0	0	0	2	0
México	34.022	2.541	676	10.292	2.572
Montenegro	-57	-77	0	0	20
Omán	511	1.117	0	0	115
Países Bajos	0	0	0	0	0
Panamá	0	-242	1	0	8
Perú	0	-550	0	0	285
Portugal	17.099	1.229	470	7.294	2.903
República Checa	155.088	21.170	5.236	64.187	35.945
Rumanía	354	-135	14	0	355
Serbia	0	-98	0	0	0
Tunez	0	-32	1	0	8
Total	**1.674.657**	**170.983**	**58.899**	**652.901**	**443.187**

Pago a gobiernos (miles €)
2024

	Otros tributos/Real	Pago IS	Multas y sanciones	Pagos a gobiernos
Arabia Saudí	0	-1.855	0	-1.855
Argelia	-561	-4.106	0	-4.666
Bosnia	0	0	0	0
Catar	-50	-114	0	-164
Chile	0	0	0	0
Colombia	-2.701	-6.962	0	-9.662
Ecuador	0	0	0	0
Egipto	-421	0	0	-421
Emiratos Árabes Unidos	-4,90	0	0	-5
España	-5.538	-23.673	-64	-29.275
Estados Unidos de América	-234	0	0	-234
Francia	-1.563	-997	0	-2.560
Georgia	-3.451	47	-10	-3.414
India	0	0	0	0
Italia	-86	-159	0	-245
Kosovo	0	0	0	0
México	-40	-637	0	-676
Montenegro	0	0	0	0
Omán	0	0	0	0
Países Bajos	0	0	0	0
Panamá	-1	0	0	-1
Perú	0	0	0	0
Portugal	-74	-396	0	-470
República Checa	-785	-4.451	-1	-5.236
Rumanía	-14	0	0	-14
Serbia	0	0	0	0
Tunez	-1	0	0	-1
Total	**-15.523**	**-43.302**	**-75**	**-58.899**

Asistencia financiera recibida del gobierno (M€)

	2024	2023	2022
Subvenciones*	**102,45**	**45,17**	**31,49**
De explotación I+D+i	3,50	3,80	3,00
Para inversiones y explotación y otros tipos de subvenciones relevantes**	98,95	41,37	28,49

* Criterio de devengo.

** Incluye subvenciones de formación (cursos de formación subvencionados, partida que, por naturaleza, corresponde a gastos de personal) más subvenciones de capital en proyectos que no son I+D y subvenciones de explotación en proyectos que no son I+D.

EBITDA (M€)

	2024	2023	2022
EBITDA	425,4	384,3	350,2



www.aqualia.com