

Informe de Sostenibilidad 2025

El hilo azul que nos impulsa

Colombia

Índice

MENSAJE DEL EQUIPO DIRECTIVO _04

HITOS 2025 _06

1 SOMOS
AQUALIA
_07

3 INFORMACIÓN
AMBIENTAL
_30

5 INFORMACIÓN DE
GOBERNANZA
_79

2 ESTRATEGIA
_16

4 INFORMACIÓN
SOCIAL
_53

6 ANEXOS
_91



Informe de
Sostenibilidad
Aqualia 2025

Mensaje de
equipo directivo

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información
ambiental

Información
social

Información
de gobernanza

Anexos

El hilo azul que nos impulsa

Por la naturaleza de nuestra actividad, las compañías que gestionamos el agua tenemos muy presente la íntima relación que existe entre nuestra actividad y el cuidado del planeta y de las personas. El agua es parte del ecosistema y, a su vez, es un elemento que aporta salud, hace crecer los cultivos y pone en marcha la industria. El agua es mucho más que el recurso que gestionamos: **es el hilo azul, invisible pero esencial para la vida, que nos impulsa y nos conecta con las personas, los territorios y el futuro**. En Aqualia cada gota representa un compromiso compartido con la vida, el bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes.

Este Informe de Sostenibilidad recoge cómo ese hilo azul guía nuestras decisiones, nuestra estrategia y nuestra manera de actuar. A través de una gestión responsable, innovadora y cercana, trabajamos para garantizar un servicio esencial, resiliente y de calidad, al tiempo que protegemos el entorno natural, promovemos la equidad social y fortalecemos una gobernanza ética y transparente.

En un contexto global marcado por la escasez hídrica, el cambio climático y crecientes desafíos sociales, asumimos la responsabilidad de anticiparnos, adaptarnos y generar impacto positivo. Lo hacemos con la sostenibilidad en el corazón de nuestra actividad, impulsando alianzas, escuchando a nuestros grupos de interés y apostando por soluciones que cuiden hoy los recursos que necesitarán las generaciones futuras.

Este informe es, en definitiva, el relato de un camino compartido. Un recorrido tejido por personas, conocimiento y compromiso, donde el agua —nuestro hilo azul— nos une, nos orienta y nos impulsa a seguir construyendo un futuro más justo, resiliente y sostenible.

Los invitamos a reflexionar sobre el futuro del agua como recurso esencial y a descubrir, en las páginas de este Informe, cómo trabajamos para protegerla y gestionarla de manera sostenible.



La inteligencia artificial está transformando la actividad de las empresas en todo el mundo. En Aqualia constituye un motor de nuestra consolidación como data-driven company, así como una herramienta estratégica para conseguir una gestión cada vez más eficiente y sostenible del ciclo integral del agua. Buena muestra de ello es su inclusión en la plataforma Aqualia Live, auténtico centro neurálgico de inteligencia operacional de la compañía.

Como en todos los ámbitos tecnológicos y de innovación, en Aqualia creemos y promovemos un uso ético, responsable y transparente de la inteligencia artificial. En este Informe de Sostenibilidad 2025 se ha empleado una aplicación de IA con fines ilustrativos para generar las imágenes de la portada principal del documento y de las portadillas de los distintos capítulos.



El hilo azul que nos conecta con el futuro

Mensaje del Regional Manager LATAM

GRI 2-22

DAVID DIEZ
Regional Manager LATAM



En Aqualia entendemos que la sostenibilidad no es una declaración, sino una forma de operar, de tomar decisiones y de generar valor en cada territorio donde operamos.

Colombia representa hoy uno de los pilares estratégicos de nuestra operación en Latinoamérica. No solo por su crecimiento, sino por su capacidad de adaptación, innovación y compromiso con las comunidades. Este avance se refleja en un hecho significativo, dentro de Aqualia corporativo, únicamente Georgia y Colombia cuentan con un Plan Estratégico de Sostenibilidad (PESA) desarrollado de manera independiente, adaptado a las realidades locales y con una hoja de ruta propia.

Este informe marca un hito para la compañía, es el primero que recoge de manera integral la implementación del PESA en los 33 municipios donde operamos en Colombia, evidenciando cómo nuestra estrategia global se adapta en acciones concretas, medibles y alineadas con las necesidades de cada territorio.

Durante 2025, este compromiso se reflejó en resultados concretos en gestión social, impactando a más de 28.000 personas a través de iniciativas que fortalecen la relación con las comunidades y promueven el uso responsable del agua.

Desarrollamos 682 talleres del ciclo integral del agua, 444 espacios de formación con líderes comunitarios desde la Escuela del Agua, 483 encuentros comunitarios de prevención y 72 jornadas de voluntariado corporativo. A esto se suman 554 jornadas pedagógicas de agua no contabilizada, 241 espacios de sensibilización en cultura de pago y 14.256 regalos entregados en el marco de nuestras acciones sociales, consolidando un total de 2.476 acciones de gestión social en el año.

Más allá de los resultados, este documento refleja una forma de hacer empresa cercana, responsable y comprometida con el desarrollo sostenible. Cada proyecto, cada inversión y cada iniciativa responden a un propósito, garantizar un servicio esencial con calidad, fortalecer la confianza de las comunidades y generar un impacto positivo y duradero en el entorno. En Aqualia creemos en una visión global que cobra sentido en lo local. Colombia es una expresión clara de ello, un país donde el “hilo azul” no solo conecta infraestructuras, sino que une personas y territorios. En 2026, consolidaremos una estrategia sólida, colaborativa y orientada a resultados, convencidos de que la gestión sostenible del agua es clave para el bienestar de las comunidades y la construcción de su futuro.

“ Este documento refleja una forma de hacer empresa cercana, responsable y comprometida con el desarrollo sostenible. ”



Mensaje de la Country Manager

GRI 2-22

ANGÉLICA MARÍA ARBELÁEZ MENDOZA

Country Manager en Colombia



La sostenibilidad en Aqualia Colombia es el resultado de decisiones conscientes, de una operación rigurosa y de una relación genuina con los territorios donde operamos. Es, ante todo, una forma de gestionar el presente con responsabilidad y proyectar el futuro con visión.

En este periodo, hemos fortalecido nuestras estrategias a lo largo de todo el ciclo del agua, con un enfoque claro en la identificación y gestión de los puntos donde se generan mayores impactos. Este trabajo nos ha permitido avanzar en el control de pérdidas, la optimización de vertimientos, la adecuada disposición de lodos y el mejoramiento continuo de nuestros procesos de producción y tratamiento de aguas residuales. Cada una de estas acciones contribuye de manera directa al cumplimiento de nuestras metas corporativas y al aporte concreto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Colombia.

Paralelamente, hemos consolidado una línea de acción orientada a la transformación cultural frente al uso del agua. A través de nuestras estrategias de gestión social, campañas pedagógicas y trabajo en territorio, promovemos el uso eficiente y el ahorro del recurso, generando conciencia en las comunidades sobre la importancia de su cuidado y sostenibilidad.

Otro de los avances relevantes ha sido la articulación con las ocho Autoridades Ambientales Regionales en las zonas donde operamos. Más allá del cumplimiento normativo, hemos impulsado espacios de diálogo y trabajo conjunto que permiten construir sinergias, fortalecer la gestión ambiental y generar impactos positivos tanto para las comunidades como para el posicionamiento de la compañía en cada región.

De igual forma, hemos promovido alianzas con el sector académico como una apuesta estratégica de largo plazo. La Cátedra Aqualia en la Universidad Militar Nueva Granada y el trabajo conjunto con la Universidad de La Guajira son ejemplo de nuestra intención de conectar el conocimiento con la acción, formando nuevas capacidades y aportando a la construcción de soluciones sostenibles para el país.

Este informe da cuenta de una organización que evoluciona, que entiende su rol en el desarrollo de Colombia y que actúa con coherencia frente a los desafíos del agua.

“La sostenibilidad en Aqualia Colombia es el resultado de decisiones conscientes, de una operación rigurosa y de una relación genuina con los territorios donde operamos.”



Hitos 2025

Reafirmamos nuestra misión de ser un aliado estratégico en la prestación de un servicio público esencial, respaldado por la calidad, la transparencia y el compromiso con la comunidad.

Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad



» MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Publicamos nuestra **Estrategia de Cambio Climático**.

Carbon Disclosure Project (CDP) avala nuestra estrategia ambiental con la **categoría B**.

» GESTIÓN DEL IMPACTO Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

3 nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema.

» SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO

Laboratorios Aqualia en Riohacha y Villa del Rosario, entre los mejores del país en **control de calidad del agua**.

Reconocimiento Andesco por nuestro compromiso con el agua potable en La Guajira.

» GESTIÓN CIRCULAR DE RECURSOS Y APROVECHAMIENTO DE SUBPRODUCTOS

Gestión de lodos en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Sabana

Innovación para el cuidado del planeta



» INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y DE LAS INFRAESTRUCTURAS

Certificamos con la ISO 56001 nuestro Sistema de Gestión de la Innovación

» DIGITALIZACIÓN

Despliegue de **Aqualia Live**, tecnología y datos para la gestión inteligente del ciclo integral del agua.

Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento



» COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO

Despliegue de **Be Aqualia**, estrategia de bienestar .

» SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS EMPLEADOS

Premio Andesco de Sostenibilidad por nuestro liderazgo en salud y bienestar laboral en Colombia.

» CULTURA DIVERSA, EQUITATIVA E INCLUSIVA

"Por el futuro de las niñas y jóvenes, tiende la mano a la igualdad" campaña colaborativa en favor de la igualdad.

Satisfacción y seguridad de nuestros clientes



» GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Aqualia Contact, un año de cercanía, eficiencia e innovación al servicio del usuario.

» RESILIENCIA Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Cátedra Aqualia del **Ciclo Integral del Agua**.

Certificaciones ISO 9001 e ISO 45001 avalan la calidad y la seguridad de las operaciones de Aqualia en Colombia.

Conducta ética en Aqualia y su cadena de valor



» CULTURA DE CUMPLIMIENTO LEGAL, CONTRACTUAL Y SOCIAL

Análisis de revisión de riesgos y delitos penales aplicables a personas jurídicas en todas las sociedades.

» GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN E IMPULSO DE LA FINANCIACIÓN VERDE

Ejecutamos tres proyectos en Córdoba, Riohacha y Villa del Rosario para ampliar la captación, tratamiento y distribución de agua, alineados con criterios de financiación verde.

» COMPROMISO CON LA CIBERSEGURIDAD: PREVENCIÓN Y RESPUESTA EFECTIVA

Actualizamos la certificación de la **ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** adaptándola a la versión ISO 27001:2022.

» COMPROMISO CON LOS DERECHOS LABORALES Y DDHH EN LA CADENA DE SUMINISTRO

GoSupply, plataforma de homologación de proveedores.

» LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

7 compliance tips enviados a nuestro personal.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

1.1 Una compañía internacional orientada a la sostenibilidad

1.2 Aqualia Colombia

1.3 Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

1.4 Retos, propósito, valores y atributos

1.5 Certificaciones que avalan nuestro compromiso





1.1 Aqualia, una compañía internacional orientada a la sostenibilidad

GRI 2-1

Aqualia¹ 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%). Es la **cuarta empresa de agua de Europa por población servida y la novena del mundo**, según el último ranking de Global Water Intelligence (diciembre 2024).

En la actualidad presta servicio a 44,9 millones de usuarios en 19 países: Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Catar, Chile, Egipto, Emiratos Árabes, España, Estados Unidos, Francia, Georgia, Italia, Japón, México, Omán, Perú, Portugal, República Checa y Rumanía. Está posicionada como una **marca de referencia en el sector**: vanguardista, especializada, transparente e innovadora gracias a un equipo humano compuesto por más de 14.200 profesionales comprometidos

que buscan permanentemente la mejora de la eficiencia en los procesos de producción y la optimización de los recursos, con una clara orientación hacia el usuario final.

Esta manera de trabajar y los continuos avances en innovación y en el uso de nuevas tecnologías le ha permitido consolidar su liderazgo en el sector. Si algo la distingue es el papel que juega el desarrollo sostenible como parte consustancial de su modelo de negocio: **conjuguar la generación de un beneficio social y la justa rentabilidad de su actividad, la posiciona en una situación privilegiada en el sector de la gestión del agua.**

El compromiso y responsabilidad con las comunidades en los que desarrolla su actividad no se limita únicamente a la prestación del servicio: **busca contribuir siempre al bienestar de las personas.** El objetivo fundamental es la mejora continua en la gestión integral del agua, y con ese fin establece rigurosos controles de calidad tanto para conseguir la máxima calidad del agua, como para mantener y mejorar el medio ambiente.

Una de las claves de su consolidación como operador internacional ha sido **crecer de forma equilibrada, ser competitiva en cada territorio y actuar como una empresa local que adapta los servicios del ciclo del agua a las particularidades de cada territorio y aporta valor en cada lugar donde opera.**

• [Más información aquí.](#)

La combinación de **visión internacional y enfoque local** fortalece un **crecimiento sostenible y competitivo en cada mercado**

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.



+14.200
empleados en todo el mundo

Presencia en
19 países
(2.346 municipios)

44,9 M
de usuarios

1.156.605.044
m³ de agua potable producida



1.2 Aqualia Colombia

GRI 2-1

Reconocida por su gestión innovadora y sostenible, Aqualia consolida su presencia en Colombia como una compañía que combina eficiencia técnica, sensibilidad social y compromiso con el desarrollo local.

Aqualia está posicionada como el segundo mayor operador privado de Colombia. Inició su actividad en el país en 2016, con la participación en el Consorcio Expansión PTAR SALITRE, cuya misión fue gestionar la expansión de la planta de tratamiento de aguas residuales El Salitre, un proyecto que trata el 30% de las aguas residuales de la ciudad de Bogotá y su entorno.

En 2020 consolida su presencia con dos operaciones que la compañía desarrolló en paralelo y con las que consiguió sus primeras operaciones para la gestión del ciclo integral del agua urbana en Latinoamérica. Esta gestión de operación se desarrolla a través de dos empresas colombianas: Aqualia Latinoamérica S.A. E.S.P, a través de la cual se gestionan las operaciones de Córdoba y Aqualia Villa del Rosario, S.A.S E.S.P., para la gestión de la población del mismo nombre, en el Norte de Santander.

El octubre de 2022, Aqualia Flandes SAS inicia su operación en el municipio de Flandes, Tolima, donde presta servicio de acueducto y alcantarillado, durante 20 años, a una población cercana a los 30.000 habitantes. A finales del mismo año se integraron también 11 municipios más en tres departamentos: La Guajira, Magdalena y Atlántico. Las seis empresas concesionarias que Aqualia adquiere en la operación son: Aguas de la Península (Maicao), Aguas de Albania, Aguas de Aracataca, Aquamag Fundación, Aquamag El Retén y Aguas del Sur del Atlántico.

En julio de 2023 Aqualia asume la gestión del agua en Riohacha, capital del departamento de La Guajira, y supera los 1,2 millones de habitantes atendidos en Colombia. El contrato, por el que presta servicio a una población de 196.000 habitantes durante 30 años, se convierte en la mayor operación de Aqualia en Colombia hasta la fecha, afianzando así su posicionamiento y firme compromiso en el país.

En 2025, dio un nuevo paso en su estrategia de crecimiento con la incorporación de Villa Olímpica, en Galapa, área metropolitana de Barranquilla. Esta zona se proyecta como un polo clave de desarrollo urbano e industrial en el Caribe colombiano.

De esta manera, en la actualidad Aqualia Colombia² desarrolla su actividad principalmente en el sector de los servicios públicos domiciliarios, específicamente en acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, así como en actividades complementarias asociadas a la gestión integral del ciclo del agua. Presta servicio a más de 1,26 millones ciudadanos de 33 municipios colombianos con presencia en los departamentos del Atlántico, La Guajira, Magdalena, Córdoba, Santander, Norte de Santander, Cundinamarca y Tolima.

90.287.492

m³ agua potable producida

1.112

empleados

8

Departamentos

33

Municipios

1.260.486

población atendida

3.190,6

redes de acueducto y abastecimiento de agua potable (km)

63

estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR)

26

Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

28

Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)

126

depósitos de agua potable

3

Instalación Desaladora de Agua Salobre (IDAS)

1.791,9

redes de alcantarillado (km)

² Su sede central se encuentra en la ciudad de Bogotá en la Carrera 11 # 82-01 Oficina 903.



2016
INICIO DE ACTIVIDADES EN COLOMBIA

2020
CONSOLIDA SU PRESENCIA EN EL PAÍS CON SUS PRIMERAS OPERACIONES PARA LA GESTIÓN DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA (CÓRDOBA Y NORTE DE SANTANDER)

2022
INICIO DE ACTIVIDADES EN LOS MUNICIPIOS DE FLANDES, LA GUAJIRA, MAGDALENA Y ATLÁNTICO

2023
INICIO DE ACTIVIDADES EN RIOHACHA

2025
INICIO DE ACTIVIDADES EN VILLA OLÍMPICA

FORTALECIMOS NUESTRA GESTIÓN AL OBTENER CERTIFICACIONES INTERNACIONALES EN CALIDAD Y SEGURIDAD



Departamento	Municipios	Habitantes atendidos
Atlántico	Campo de la Cruz Candelaria Luruaco Manatí Repelón Santa Lucía Villa Olímpica – GALAPA – Zona Metropolitana de Barranquilla	139.551
Córdoba	Cereté Chima Ciénaga de oro Momil Planeta Rica Purísima de la Concepción Sahagún San Andrés de Sotavento San Antero San Carlos Santa Cruz de Lórica Tuchín	398.734
Cundinamarca	Zona agroindustrial de los municipios de Cota, Funza y Tenjo	35.000
Guajira	Albania Maicao Riohacha	354.416
Magdalena	Aracataca El Retén Fundación	130.864
Norte de Santander	Villa del Rosario	113.468
Santander	Urbanizaciones Ruitoque (Floridablanca, Piedecuesta, Girón)	24.924
Tolima	Flandes	63.529
Total	33	1.260.486



1.3 Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

GRI 2-6

Nuestro modelo de negocio se articula en torno a la **colaboración público-privada** como palanca para un crecimiento sostenible y resiliente a largo plazo. La sostenibilidad —integrada de forma transversal en nuestra estrategia— actúa como motor de creación de valor económico, social y ambiental a lo largo de toda la cadena de valor del ciclo integral del agua, desde el diseño de infraestructuras hasta la gestión y operación de grandes proyectos hídricos, garantizando una rentabilidad equilibrada y responsable.

A lo largo de los años, hemos consolidado un **compromiso sólido con los criterios ASG y una contribución tangible a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Este compromiso fluye como el hilo azul que nos impulsa: el agua es el elemento vertebrador de nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)** y de los pilares que sostienen nuestro modelo de negocio y orientan nuestras decisiones hacia un impacto positivo y duradero en los territorios en los que operamos.

» SOSTENIBILIDAD

Nuestra actividad contribuye a varias de las metas de la Agenda 2030: en concreto, 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.

Gestión eficiente del ciclo integral del agua urbana, clave para un futuro sostenible

Año a año, consolidamos nuestra presencia en el país con un modelo de gestión integral orientado tanto a hogares residenciales como a clientes empresariales e industriales y fortalecemos nuestro compromiso con la prestación de servicios de calidad, eficientes y sostenibles en beneficio de las comunidades donde operamos.

En Aqualia Colombia gestionamos con eficiencia el Ciclo Integral de Agua Urbana que comprende desde la captación, potabilización y tratamiento del agua recogida del medio natural, hasta su distribución y recogida de las aguas usadas para su posterior tratamiento de aguas residuales y devolución al medio del que se ha obtenido en condiciones óptimas que no perjudiquen al ambiente. En pocas palabras, controlamos hasta el más mínimo detalle todas las fases que comprenden el ciclo integral del agua, el proceso abarca desde el acueducto y abastecimiento de agua potable hasta el saneamiento de las aguas residuales, persiguiendo la optimización de los recursos que fomentan un Desarrollo Sostenible.

Año a año, consolidamos nuestra presencia en el país con un modelo de gestión integral orientado tanto a hogares residenciales como a clientes empresariales e industriales y fortalecemos nuestro compromiso con la prestación de servicios de calidad, eficientes y sostenibles en beneficio de las comunidades donde operamos.





CADENA DE VALOR DE AQUALIA

Operaciones propias

Aguas arriba (upstream)

Entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes y reguladores

- Gobiernos nacionales, regionales, locales
- Organismos de control
- Agencias de protección de datos

Titular del servicio

- Gobiernos nacionales, regionales, alcaldías municipales, empresas industriales

Entidades financieras, accionistas, inversores y proveedores de capital

Socios de negocio

Proveedores y subcontratas

Medio ambiente como grupo de interés del cual se extrae el recurso hídrico

- Aguas en la naturaleza
- Aguas para consumo
- Aguas residuales



Aguas abajo (downstream)

Titulares del servicio como clientes

- Gobiernos nacionales, regionales, locales
- Empresas industriales

Usuarios y otros clientes

- Ciudadanos (usuarios finales)
- Clientes agrícolas (comunidades de regantes)
- Clientes potenciales

Sociedad

- Ciudadanos
- Asociaciones de vecinos / Organizaciones de consumidores
- Comunidades locales y poblaciones indígenas
- Fundaciones y asociaciones

Medio ambiente

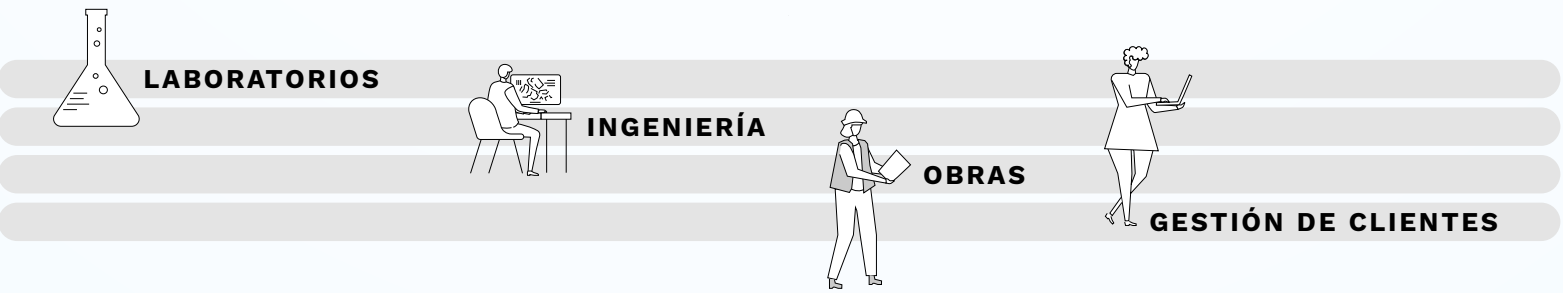
Accionistas e inversores

Analistas

- Auditores y certificadores
- Agencias de calificación financiera y no financiera

Academia

- Universidades, centros de investigación, investigadores y científicos





ACUEDUCTO Y ABASTECIMIENTO
DE AGUA POTABLE

El acueducto y abastecimiento de agua potable consiste en la captación de agua bruta, su potabilización y posterior distribución para su consumo.

- » **CAPTACIÓN.** Para la captación se utilizan habitualmente las aguas superficiales, las subterráneas y el agua del mar y salobre.
- » **TRATAMIENTO.** En la zona de captación se instala un equipo de desbaste de residuos y vegetación. Para convertir estos recursos en agua potable, el agua bruta tiene que ser captada (captación) y se le tiene que aplicar un tratamiento más o menos complejo en función de la calidad del agua de origen (agua bruta). Este proceso se realiza en las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).
- » **ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN.** Una vez producida, el agua potable se almacena en depósitos para garantizar el suministro a los usuarios, independientemente de la capacidad de producción y de la demanda de los consumidores. Los depósitos permiten así regular y adecuar los volúmenes de agua disponibles. Por regla general, los depósitos están ubicados en puntos elevados, lo que permite su distribución por gravedad sin tener que recurrir al bombeo. El agua potable almacenada en los depósitos se suministra a los consumidores a través de la red de acueducto y abastecimiento de agua potable.

SANEAMIENTO

El agua que se consume en los hogares, comercios e industrias, una vez usada, es conducida a través de la red de alcantarillado y de las Estaciones de bombeo de Aguas Residuales -EBAR- para ser procesada y reciclada.

- » **ALCANTARILLADO.** El alcantarillado es el sistema de tuberías y colectores que recoge y conduce las aguas residuales y pluviales desde su punto de origen hasta las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Su función principal es evacuar de forma segura estas aguas para proteger la salud pública y evitar inundaciones o contaminación.
- » **TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.** Las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) juegan un papel fundamental en el ciclo del agua. En ellas se procesa y recicla el agua antes de retornarla al medio natural. La construcción, operación y mantenimiento de estos sistemas son complejos y muy costosos, pero la calidad de nuestro medio ambiente depende de ello. Las PTAR permiten eliminar las contaminaciones fisicoquímicas y biológicas, y se clasifican según los procesos de los que se disponen: tratamiento primario, secundario y terciario. El proceso de eliminación de la contaminación en las PTAR con tratamiento primario se fundamenta básicamente en la sedimentación. Las que tiene tratamiento secundario, además del proceso anterior, añaden una etapa biológica.
- » **REUTILIZACIÓN.** Producción de agua residual tratada para reutilización a partir del efluente secundario de PTAR mediante tratamientos terciarios/avanzados para cumplir la calidad requerida por el uso final (riego agrícola/urbano, industrial, recarga de acuíferos, usos ambientales), incluyendo control microbiológico y fisicoquímico.





1.4 Retos, propósito, valores y atributos

GRI 2-23

Nuestro propósito, valores y atributos conforman la identidad de Aqualia, una cultura propia que imprime una huella positiva en cada territorio donde operamos, y con la que afrontamos el reto de una gestión eficiente e innovadora del ciclo integral del agua.

Principales retos para los que ofrecemos soluciones

En Aqualia abordamos los principales retos del momento y proponemos **soluciones basadas en la innovación, la digitalización y la colaboración público-privada.**



RETOS AMBIENTALES

Adaptación a la emergencia climática y al estrés hídrico

Protección de la biodiversidad

Acceso a energías renovables



RETOS SOCIALES

Accesibilidad al agua para personas y familias vulnerables

Concienciación social en cuanto al cuidado y calidad del agua

Transparencia y debida diligencia



RETOS ECONÓMICOS

Optimización de la gestión de ciclo del agua, de su calidad y disponibilidad para permitir el desarrollo y calidad de vida de millones de personas

Solvencia y confianza de los inversores

Propósito

Contribuir al bienestar y al progreso de las personas y las comunidades en las que operamos mediante la gestión sostenible del agua. Un compromiso que asumimos con orgullo y responsabilidad, garantizando una visión *glocal* del derecho universal al agua y reforzando nuestro impacto positivo allí donde el hilo azul nos une y nos impulsa.

Valores y atributos



Compromiso



Calidad y eficiencia en el servicio



Solvencia y consistencia financiera



Innovación



Implicación ambiental y sensibilización



Implicación social



Ética, transparencia e integridad



Experiencia



1.5 Certificaciones que avalan nuestro compromiso

GRI 3-3, 403-8

TEMAS MATERIALES

Mitigación y adaptación al cambio climático, Sostenibilidad del recurso hídrico, Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad, Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos, Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Salud y seguridad de nuestros empleados, Cultura diversa, equitativa e inclusiva, Gestión y atención al cliente, Resiliencia y seguridad del servicio, Cultura de cumplimiento legal, contractual y social, Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro, Lucha contra la corrupción, Innovación tecnológica y de las infraestructuras, Digitalización, Gestión de la financiación e impulso a la financiación verde, Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva

Gracias a su experiencia en 19 países, Aqualia aporta conocimiento, innovación y mejores prácticas internacionales a la gestión del agua en Colombia. Esta labor se respalda con certificaciones internacionales en calidad, seguridad y salud en el trabajo (ISO 9001 e ISO 45001).

Nuestro **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 el análisis de los datos, la gestión de la comunicación y la accesibilidad a la información, la aplicación de herramientas de calidad y las técnicas de innovación. En este sentido, no solo cumple con los requisitos establecidos por las principales normas internacionales, sino que promueve una cultura de revisión constante, aprendizaje y actualización. Este enfoque nos permite mantener una operación resiliente y centrada en el bienestar de nuestros trabajadores y la calidad del servicio.

Para ello, implementamos procesos eficaces, seguros, adaptados a las necesidades de los diferentes entornos en los que operamos, orientados a la mejora continua y el bienestar de las personas, reflejando una cultura organizacional basada en la excelencia, la prevención y la mejora continua.

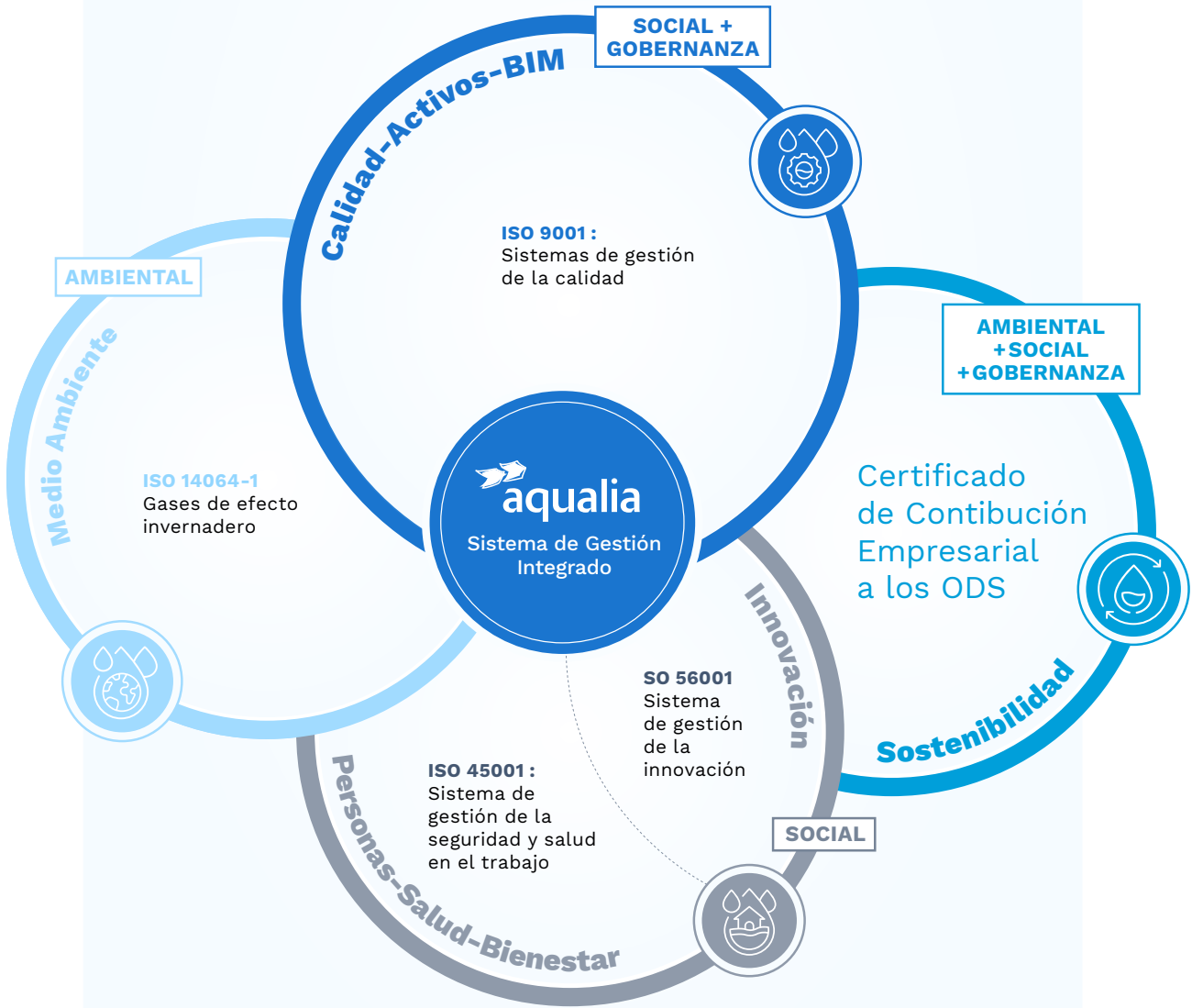
En 2025, obtuvimos las certificaciones internacionales ISO 9001, en Gestión de la Calidad, e ISO 45001 en Seguridad y Salud en el Trabajo. El proceso de auditoría, realizado en 2025, evaluó diferentes frentes de nuestra operación en varios territorios, destacando el cumplimiento técnico y normativo, así como la adaptación de los estándares internacionales a las condiciones específicas de cada región.

Las certificaciones han sido otorgadas a las operaciones de Aqualia Riohacha, Aquamag (Magdalena), Aguas de Aracataca y Aguas de la Península (Maicao). Asimismo, se reafirma el fortalecimiento del sistema de gestión en Aguas de la Sabana, Aqualia Latinoamérica (Ruitoque) y Villa del Rosario (Cúcuta), donde se avanza con consistencia hacia procesos cada vez más sólidos y estructurados.

• [Más información aquí.](#)

Certificaciones de nuestro Sistema de Gestión Integrado

Nuestro **Sistema de Gestión Integrado** es la base de nuestro compromiso con la calidad, la mejora continua, la sostenibilidad y el resultado de nuestra gestión eficiente, segura y sostenible. En la actualidad, estamos certificados con las siguientes normas internacionales:



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

- 2.1 La sostenibilidad es nuestra esencia
- 2.2 Relación y diálogo con nuestros grupos de interés
- 2.3 Alianzas y participaciones para una gestión sostenible del agua





2.1 La sostenibilidad es nuestra esencia

GRI 2-23, 2-28

La sostenibilidad es restaurar, regenerar y multiplicar el valor del recurso que manejamos: el agua.

En Aqualia la sostenibilidad no es solo un compromiso con el ambiente y con la sociedad, sino un motor estratégico de competitividad y crecimiento. Está integrada en nuestro modelo de negocio a través de las siete líneas recogidas en nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026**³, una hoja de ruta que definimos como sólida, transversal y con impacto positivo que guía el avance de nuestro propósito: asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua.

Durante 2025, en Aqualia Colombia hemos adaptado este Plan para alinearlo con las necesidades y características específicas de Colombia.

Este proceso ha sido esencial para asegurar que las acciones de Aqualia sean efectivas y relevantes a nivel local.

En abril, el Comité de Dirección de Aqualia aprobó el [Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026](#) (PESA Colombia).

Este documento, elaborado sobre la escucha activa a los diferentes grupos de interés de la compañía y gracias a la colaboración de las diferentes áreas funcionales y al equipo de Aqualia Colombia, ha permitido adaptar la estrategia global a las particularidades locales.

Este proceso de capilarización responde a las necesidades del equipo de Aqualia en Colombia, ya que facilita los acuerdos y encuentros con las entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes locales, fortaleciendo las relaciones y colaboraciones, y, por tanto, aumentado la competitividad.

48

objetivos y

7

líneas estratégicas en el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA_Colombia)

266

personas formadas en sostenibilidad

Participamos en asociaciones que promueven la excelencia en la gestión del agua

Con este proceso se logra que cada departamento, equipo y empleado de Aqualia Colombia esté alineado con los objetivos estratégicos globales de la compañía y entienda claramente su papel en la consecución de estos objetivos. La participación y contribución de todas las áreas de la organización en el documento garantiza su transversalidad.

³ En relación con el seguimiento del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026, la dirección de Aqualia, a través del Comité de Coordinación, revisa periódicamente los avances del Plan para asegurarse de su adecuación y eficacia, mediante la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en dicha estrategia.





Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA Colombia) 2024-2026

CUMPLIDO NO CUMPLIDO

Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones		KPI	Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento
LE1 (Acceso al agua) emergencia climática y cuidado de planeta 	El propósito principal de esta línea estratégica se vincula a activar iniciativas que logren los objetivos de descarbonización de la economía establecidos por el Acuerdo de París, así como adaptar a Aqualia al cambio climático y reducir el impacto sobre el medio ambiente y la biodiversida.	      	A1C Reducción del consumo hídrico	LE1A1C.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 4 años). Perímetro variable.	49%	45%	
				LE1A1C.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día (Contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable	38,73	30,5	
			A2C Optimización energética y reducción de emisiones	LE1A2C.1	Neutralidad de emisiones de CO₂ en 2050 (Alcance 1 y 2)	12.051	Net Zero en 2050	
				LE1AC2.2	Variación anual de intensidad climática (kg CO₂ emitido con relación al volumen de negocio) (alcances 1 y 2)	0,7%	-1%	
				LE1AC2.3	% Energía renovable utilizada proveniente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (Contratos MWC - Management Water Cycle y BOT – Build Operate Transfer)	62%	82%	
				LE1AC2.4	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)	-5%	-1%	
			A3C Impulso a la economía circular	LE1A3C.1	% Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento (m³) sobre Volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³) ⁴	100%	1%	
			A4C Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad	LE1A4C.1	Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	3	5	
			A5C Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción	LE1A5C.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	0	1	
				LE1A5C.2	Número de nuevas implementaciones de proceso de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	0	1	
			A6C Acceso al acueducto y abastecimiento de agua potable	LE1A6C.1	Número de PTAP nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	2	2	
			A7C Acceso a la red de saneamiento	LE1A7C.1	Número STAR nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	1	1	

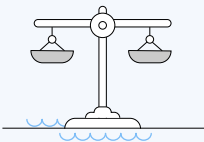
⁴ Indicador establecido de acuerdo con la normativa vigente en Colombia Resolución CRA 906 del 23 de diciembre de 2019.



Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones		KPI	Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento
LE2 Tecnología para una gestión integrada (calidad) 	Implementar tecnologías que permitan la utilización de los recursos y sugestión de manera eficiente, para la automatización de los procesos que posibiliten la prestación de un servicio de alta calidad a los ciudadanos por Aqualia. Garantizar la transformación digital en todo el ciclo integral del agua y lograr una aceleración de los proyectos globales. Promover las buenas prácticas para reducir el consumo del papel un sentido de responsabilidad con el medioambiente y avanzar en la digitalización de la gestión documental.	   	A1C Atención omnicanal al cliente	LE2A1C.1	% de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados – omnicanalidad– (Oficina presencial (PQR) atención telefónica ,Chatbot, SMS, oficina virtual)	100%	100%	
				LE2A1C.2	N.º de facturas electrónicas	0	100.000	
				LE2A1C.3	% de operaciones con firma digital / N.º de contratos totales	0%	20%	
			A2C Gestión de activos y mantenimiento	LE2A2C.1	% de volumen tratado GMAO (PTAP-PTAR) / Volumen total tratado (PTAP-PTAR)	92%	100%	
				LE2A2C.2	N.º total de instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones	73%	70%	
				LE2A2C.3	N.º clientes con GMAO / N.º clientes totales	94%	10%	
				LE2A2C.4	N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes	100%	100%	
			A3C Water Analytics (AWA)	LE2A3C.1	Proporción de Grandes Clientes (todos aquellos con una facturación superior a 13 Millones de pesos colombianos/año) con Telemedida	0%	15%	
				LE2A3C.2	% N.º de contratos de Grandes Clientes gestionados con AWA/N.º de contratos de Grandes Clientes	0%	30%	
			A4C APP Be Aqualia	LE2A4C.1	Incremento en la proporción del número de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes sobre el número empleados totales	25%	20%	
			A5C Ciberseguridad	LE2A5C.1	% de cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	96%	> 95%	
				A6C Laboratorios para la calidad del agua	LE2A6C.1	% Implementación del sistema GESLAB para e lcontrol y análisis de resultados de la calidad de agua en los laboratorios de Aqualia Colombia	100%	66%
		LE2A6C.2	Número de laboratorios nuevos y autorizados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba - VilladelRosario)	1	2			
		LE2A6C.3	Número de laboratorios acreditados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba - Villa del Rosario)	0	0			
LE3. Gestión de personas 	Contribuir a los objetivos de salud integral (<i>onehealth</i>) de los empleados de la compañía, entendiendo que tan importante como el bienestar físico es el emocional. Ser capaz de fidelizar y generar una identidad de organización atractiva y sostenible, con capacidad para atraer el talento. Contribuir a la necesaria transformación hacia una cultura sostenible de la rganización adaptándose a las nuevas demandas hacia las compañías (flexibilidad, digitalización, diversidad inclusión, papel activo de las organizaciones ante los problemas sociales y ambientales, etc.).	  	A1C Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad	LE3A1C.1	Porcentaje de participación de mujeres en puestos de mando de Aqualia Colombia de acuerdo con la Política Nacional de Promoción de la participación plena y efectiva de las mujeres en Colombia. (Ley 581 de 2000 y la Ley 1475 de 2011)	42%	50%	
			A2C Be Talent / formación	LE3A2C.1	Mantener / incrementar el número total de horas de formación	21326	22198	
			A3C Mejora de la experiencia del empleado/a	LE3A3C.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	90%	50-70%	
			A4C Cero daños a los trabajadores	LE3A4C.1	Índice de frecuencia de accidentes ⁵	11,3	11,4	
			A5C Proyecto salud integral	LE3A5C.1	Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	100%	100%	
LE4. Estrategia financiera y de negocio 	El desarrollo y los objetivos de esta línea estratégica están definidos en el Plan Estratégico de Negocio de Aqualia.							

⁵ (N.º de accidentes con baja /N.º de horas trabajadas) 1.000.000.



Línea estratégica	Propósito	ODS	Acciones	KPI		Resultado 2025	Valor objetivo 2025	Cumplimiento
LE5. Ética y compliance 	Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el <i>compliance</i> de Aqualia a través de una implantación 360º.	 	A1C Desarrollo del Modelo de Compliance	LE5A1C.1	% Sociedades activas controladas con modelo compliance implantado	100%	100%	
	Fortalecer el control del riesgo de cumplimiento.		A2C Formación y sensibilización en cultura ética	LE5A2C.1	% Empleados online que han recibido formación sobre Código Ético	85%	95%	
				LE5A2C.2	% Empleados offline que han recibido formación sobre Código Ético	56%	85%	
	Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del proceso dedigitalización en el que está inmersa la compañía tanto en los procesos del ciclo integral del agua como en la gestión de los clientes y empleados.		A3C Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros	LE5A3C.1	% de externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético ⁶	0%	80%	
			A4C Cultura ética en la cadena de suministro	LE5A4C.1	% Proveedores homologados	42%	70%	
LE6. Comunicación estratégica 	Poner en valor el desempeño de Aqualia como operador especializado en la gestión del ciclo integral del agua.	 	A1C 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	LE6A1C.1	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	90%	90%	
	Conseguir conectar las diferentes realidades y contextos de la compañía, a través de un relato único, en el que todos los empleados se reconozcan y al que aporten su perspectiva única.			LE6A1C.2	% Clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	50%	> 50%	
				LE6A1C.3	Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales	> 3	> 3	
			A2C Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca	LE6A2C.1	N.º de reuniones informativas	8	8	
				LE6A2C.2	N.º de acciones de comunicación social directas realizadas a la comunidad acerca de las actividades de la empresa que afectan en desarrollo de obras, cambios en el servicio y la relación empresa usuario / N.º de acciones de comunicación social programadas.	95%	> 90%	
				LE6A2C.3	N.º de actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios implementadas /N.º de actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios programadas	94%	> 90%	
				LE6A2C.4	Grado % de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos en las actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios implementadas.	85%	> 80%	
	A3C Participación en los diálogos con ciudadanos y vecinos para la gestión del agua.		LE6A3C.1	Número de encuentros y seguimiento de acciones de diálogo y escucha realizadas con las comunidades / Número de encuentros y seguimiento de acciones de diálogo (escucha, socialización y sensibilización) proyectados	100%	90%		
	A4C Concienciación sobre la importancia de contribuir con la cultura del ahorro y uso eficiente del agua y el saneamiento		LE6A4C.1	Número de acciones de talleres y formaciones pedagógicas realizados con los diferentes grupos de interés / Número acciones, talleres y formaciones pedagógicas proyectadas	95%	> 90%		
LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo 	Contribuir a los grandes retos globales a través de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde un liderazgo colaborativo que impulse alianzas para la generación de impacto positivo.	 	A1C Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	LE7A1C.1	Proporción de población beneficiada sobre la población con potencial de acceso orientada a garantizar la disponibilidad de aguay saneamiento básico reconociendo las etnias y culturas	95%	Aumentar el número de población beneficiada que pueden beneficiarse de mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional	
	A2C Proyectos en colaboración con AAPP y otros organismos gubernamentales en beneficio social y ambiental		LE7A2C.1	Número de acciones en alianza conentidades gubernamentales en materia de impacto positivo social y ambiental	4	Mantenimiento de 5 proyectos vivos en materia de recuperación de ecosistemas y biodiversidad		
			LE7A2C.2	Número de alianzas estratégicas con ONGs, Fundaciones, Universidades, Entidades Sectoriales, Asociaciones ambientales, entre otras para la generación de impactos positivos en el territorio alrededor del agua y saneamiento	264	6 alianzas estratégicas		

⁶ Por motivos de seguridad de la información, se bloqueó la herramienta Campus FCC a externos por lo que no se ha podido dar ninguna formación a colaboradores externos.



CREACIÓN DE VALOR EN AQUALIA

Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

Pilares

Inputs

Capital financiero
346.347 Millones de pesos colombianos

Capital industrial
3.190,6 km de redes de acueducto y abastecimiento de agua potable y 1.791,9 km de redes de alcantarillado
126 depósitos de agua potable
28 depuradoras
26 estaciones de rebombeo de agua potable
3 instalaciones IDAM y 26 Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

Capital intelectual
Aqualia-LAB: red de 24 laboratorios internacionales que aseguran la calidad del agua: 2 laboratorios en Colombia.

Capital natural
27.143 tCO₂e emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3)

Capital humano
Be Aqualia 360, proyecto de gestión de las personas y cultura
AqualiaWomen
1.112 empleados
98 Millones de pesos colombianos inversión en formación

Capital social y relacional
500 Millones de pesos colombianos inversión social
Aqualia Contact
GoSupply, plataforma de homologación de proveedores
100% proveedores locales

Sostenibilidad

Digitalización y tecnología

Internacionalización

Outputs

Capital industrial
105.028.044 m³ agua potable captada para su gestión
90.287.492 m³ agua potable producida
13.694.540 m³ agua depurada devuelta a su medio natural
1.260.486 habitantes servidos

Capital natural
57% energía consumida procedente de fuentes renovables
CDP: calificación B en gestión climática y seguridad hídrica

Capital humano
27% mujeres en plantilla
14,09 tasa de accidentes de trabajo registrables
334 nuevas contrataciones
19,18 horas de formación por empleado

Capital social y relacional
256.227 clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026

Líneas estratégicas

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.

LE6 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA
Su desarrollo pone en valor el desempeño de Aqualia y conecta las diferentes realidades y contextos de la compañía.

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 diversidad.

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.

LE3 GESTIÓN DE PERSONAS
Esta línea orienta el trabajo hacia el bienestar de las personas, físico y emocional, y en generar una identidad de organización sostenible.

LE4 ESTRATEGIA FINANCIERA Y DE NEGOCIO
Su propósito está en un crecimiento sostenible, desde criterios de rentabilidad razonable y la integración de sus capacidades en la cadena de valor.

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.

Prestadores de servicios esenciales

Gestión del ciclo integral del agua (MWC)
Concesiones de infraestructuras (BOT)
Operación y mantenimiento (O&M)
Tecnología y redes (EPC)
Aqualia industrial



Política de Sostenibilidad

GRI 2-23

Contamos con una **Política de Sostenibilidad** que recoge nuestra manera de actuar y resume las acciones relacionadas con los aspectos ASG que se desarrollan en el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA_Colombia)**.

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 todas las 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.



Informe de
Sostenibilidad
Aqualia 2025

Mensaje de
equipo directivo

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información
ambiental

Información
social

Información
de gobernanza

Anexos

Transformación cultural hacia la sostenibilidad

En 2025 continuamos impartiendo formación *online* en todos los niveles de la empresa sobre el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA_Colombia) que ha tenido una exitosa acogida entre nuestra plantilla con una **valoración media superior a 3,9 sobre 4** en la encuesta de satisfacción.

La formación, impartida a través del **Campus FCC**, se ha dirigido a 785 personas. De estos 266 han completado el curso, lo que supone una participación global del 34%. El programa formativo ofrece una visión integral del Plan Estratégico de Sostenibilidad y sus líneas estratégicas, su alineamiento con los criterios ASG y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como su aplicación práctica en la actividad diaria. Incluye técnicas de gamificación y pretende hacer el aprendizaje más accesible y atractivo con el objetivo de que las personas participantes comprendan de manera práctica los pilares del Plan.

Entre los puntos fuertes de esta iniciativa, los participantes han destacado la aplicabilidad directa en su puesto de trabajo, el interés personal en sostenibilidad, la alineación de los contenidos con sus necesidades formativas y una mejor comprensión de los objetivos estratégicos de la compañía.

Tras los buenos resultados y la positiva aceptación de la primera edición, hemos impulsado una segunda edición. Así reafirmamos nuestro compromiso con una cultura común de sostenibilidad entre las personas que forman parte de la organización y en los distintos países en los que operamos.



785

personas convocadas

266

personas finalizaron el curso

34%

participación global

3,9 / 4

valoración media global

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Garantizar la calidad del agua es esencial para la salud pública, el ambiente y la economía. Por eso, en Aqualia mantenemos un control permanente en nuestros procesos y orientamos nuestra labor al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: Agua limpia y saneamiento, que promueve la disponibilidad y gestión sostenible del recurso hídrico, contribuyendo a proteger la salud, impulsar el desarrollo económico local y conservar los ecosistemas de la región.

En Aqualia estrategia de negocio y el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 (PESA_Colombia) están orientados hacia la Agenda 2030 y el compromiso de consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por este motivo, junto con el impulso de campañas para dar a conocer los ODS, hemos identificado y priorizado aquellos con los que contribuimos a través de nuestra actividad y compromisos corporativos.

ODS relacionados con nuestra actividad

ODS	Contribución Aqualia	Principales acciones e iniciativas desarrolladas
	Implementación de tecnologías de tratamiento de agua, mejora de la infraestructura de saneamiento	» Proyectos de infraestructura hídrica para el acceso al agua a la población. » Educación y concienciación. » Investigación y desarrollo. » Asistencia técnica.
	Promoción en la mejora e innovación de infraestructura de agua y saneamiento más sostenible, seguro, eficiente y resiliente.	» Innovación de Infraestructura hídrica para el acceso al agua y saneamiento a la población. » Construcción de Infraestructura Resiliente al Cambio Climático.
	Desarrollo de sistemas sostenibles de gestión de agua y residuos en comunidades urbanas.	» Gestión de residuos sólidos. » Urbanización sostenible.
	Promoción de prácticas sostenibles en la gestión del agua, uso de materiales reciclables.	» Reciclaje y Reutilización. » Campañas de Concienciación. » Certificaciones Sostenibles.
	Reducción de la huella de carbono, uso de energías renovables en sus operaciones.	» Energías renovables. » Gestión del riesgo climático. » Reducción de emisiones. » Adaptación climática.



2.2 Relación y diálogo con nuestros grupos de interés

GRI 2-26, 2-29

El diálogo constante con nuestros grupos de interés nos permite comprender mejor el impacto de nuestra gestión y alinear nuestras decisiones con sus necesidades y expectativas.

Como operadores de un servicio público esencial, promovemos una comunicación transparente, basada en la escucha activa y el compromiso con la mejora continua. Con este propósito, hemos definido una hoja de ruta que prioriza las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y consolida los principales canales de comunicación y dialogo con cada uno de ellos.

En Colombia mantenemos un relacionamiento permanente con nuestros grupos de interés, entre los que se encuentran los usuarios, las comunidades locales e indígenas especialmente las comunidades Wayuu en La Guajira, los colaboradores, contratistas y proveedores, las alcaldías municipales y gobernaciones, las entidades de regulación y control, como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como las autoridades ambientales y entidades gubernamentales, entre ellas el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Ministerio de Ambiente y

Desarrollo Sostenible y las Corporaciones Autónomas Regionales presentes en los departamentos donde operamos. También forman parte de nuestros grupos de interés las entidades financieras y organizaciones sectoriales como ANDESCO y ACODAL. La interacción continua con estos actores nos permite comprender sus necesidades y expectativas, fortalecer relaciones de confianza y contribuir al desarrollo sostenible de los territorios donde prestamos servicios.

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos

Grupo de interés	Expectativas y necesidades	Compromisos	Canales de comunidación y diálogo		
Sociedad 	• Colaboración en las asociaciones • Análisis del impacto en el desarrollo de nuevos proyectos • Ayudas y colaboración social y ambiental • Transparencia • Atención a demandas y reclamaciones • Adaptación y mitigación frente al cambio climático	Generar un impacto positivo a través de una gestión responsable y sostenible del agua, contribuyendo al bienestar de las comunidades y al cuidado del medio ambiente	• Informe de Sostenibilidad • Noticias en webs especializadas • Web corporativa www.aqualia.com • Portales web de Información al Ciudadano • Otras webs y campañas de Aqualia • Redes sociales	• Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Grupos de trabajo de WhatsApp en Aqualia • E-mail, teléfono, etc. • Focus group • Canales de comunicación con clientes • Oficinas de atención al cliente	• Participación en grupos de trabajo externos, asociación, etc. • Acuerdos y foros de colaboración social y seguimiento de nuevos proyectos • Participación en cursos, jornadas, congresos, etc. • Medios de comunicación
Academia 	• Proyectos comunes • Financiación de actos y programas específicos • Proyectos de innovación • Mejora de la eficiencia energética	Fomentar la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento, impulsando soluciones sostenibles y el desarrollo de talento para el futuro	• Foros • Jornadas	• Grupos de trabajo • Informe de Sostenibilidad	• Informes técnicos • Web corporativa www.aqualia.com y específicas de proyectos
Personas trabajadoras 	• Comunicación interna • Conocimiento de la estrategia de la empresa • Movilidad • Formación • Planes de carrera • Conciliación • Entorno de trabajo seguro y saludable • Definición de responsabilidades y funciones	Promover un entorno laboral seguro, inclusivo y motivador, impulsando el desarrollo profesional, el bienestar y el orgullo de pertenencia	• Diálogo institucional y reuniones con el Consejo y 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 de puertas abiertas • Redes sociales • E-mail	• Flashes, newsletter • Oficinas • Web corporativa www.aqualia.com • Webs de búsqueda de empleo • Reuniones, comités y grupos de trabajo (internos)
Accionistas 	• Mayor presencia en el mercado. Mayor rentabilidad • Ser un referente • Reputación de la marca • Recibir información oportuna sobre las cuentas de la organización • Disponer de los canales adecuados de información	Garantizar una gestión transparente, responsable y orientada a generar valor sostenible en el largo plazo mediante una gobernanza responsable que fomente la confianza y facilite la toma de decisiones estratégicas	• Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • E-mail: flashes, newsletter	• Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia • Consejo de Administración	• Reuniones, comités y grupos de trabajo (internos) • Medios de comunicación
Inversores y analistas 	• Transparencia • Proactividad	Mantener un diálogo transparente y constante con nuestros inversores y analistas, proporcionando información clara y precisa que refleje nuestro desempeño, estrategia sostenible y generación de valor a largo plazo	• Auditorías de certificación y acreditación • Comunicación con dptos. Comercial y Técnico • Participación en grupos de trabajo de normalización	• Participación en cursos, jornadas, congresos, etc. • Informe de Sostenibilidad • Web corporativa www.aqualia.com	• Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • E-mail • Medios de comunicación
Clientes y usuarios 	• Proyectos comunes • Financiación de actos y programas específicos • Proyectos de innovación • Mejora de la eficiencia energética • Cumplimiento de las necesidades del servicio	Ofrecer un servicio eficiente, seguro y sostenible, garantizando calidad, innovación y cercanía en la gestión del ciclo integral del agua	• Web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de 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 • Información incluida en la factura (Infoaqualia) • Informe de Sostenibilidad • Encuestas de satisfacción de clientes	• Focus group • Canales de atención a clientes • Medios de comunicación • Folletos corporativos • Email • Grupos de trabajo de WhatsApp
Proveedores y subcontratas 	• Claridad y puntualidad en la contratación y en los pagos • Estrategia conjunta dentro de la cadena de valor • Proyectos conjuntos de innovación • Entorno de trabajo seguro y saludable • Definición clara de especificaciones para diseñar y prestar los servicios de manera adecuada y conforme	Construir relaciones basadas en la ética, la transparencia y la colaboración, impulsando conjuntamente la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad en la cadena de valor	• Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • E-mail, teléfono • Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE	• Redes sociales • Foro de proveedores • Encuesta a proveedores • Medios de comunicación	
AAPP y reguladores 	• Entorno de trabajo seguro y saludable • Valoración de requisitos adicionales en contratación (compra pública, eficiencia energética y economía circular, BIM, etc.)	Mantener un diálogo transparente y colaborativo, garantizando el cumplimiento normativo y contribuyendo al desarrollo de soluciones sostenibles para la gestión del ciclo integral del agua	• Web corporativa www.aqualia.com • Eventos, encuentros, desayunos y jornadas de puertas abiertas • Reuniones • Otras webs y campañas de Aqualia	• Portales web de Información al Ciudadano • Noticias en webs especializadas • Medios de comunicación • Redes sociales	• Informe de Sostenibilidad • E-mail, teléfono • Encuestas de satisfacción • Grupos de trabajo de WhatsApp
Socios de negocio 	• Involucración económica • Mayor presencia gerencial	Impulsar relaciones de confianza y colaboración, generando sinergias que fortalezcan la innovación, la sostenibilidad y el crecimiento mutuo	• Informes corporativos • Informe de Sostenibilidad • E-mail	• Flashes, newsletter • Web corporativa www.aqualia.com • Intranet Aqualia ONE	• Redes sociales • Jornadas, reuniones • Grupos de trabajo



Comunicación estratégica

La comunicación constituye una línea transversal del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA_Colombia)**, en tanto que herramienta estratégica para hacer partícipes a nuestros grupos de interés del propósito, los objetivos y las prioridades de Aqualia.

Diseñamos un **Plan de Comunicación** con varios objetivos: fortalecer el liderazgo en el sector, impulsar alianzas estratégicas y generar espacios que fomentan el diálogo y el intercambio de conocimiento. También nos ayuda a compartir el valor que aportamos en distintas dimensiones: social, como empresa comprometida con un consumo responsable; digital, a través de prácticas innovadoras y sostenibles; y humana, como empresa empleadora que fomenta el desarrollo del talento del futuro.

Actuaciones destacadas en 2025



Medios de comunicación

Mantener una relación sólida y estratégica con los medios de comunicación es fundamental para cualquier empresa, especialmente cuando se trata de organizaciones que ofrecen un servicio esencial para la sociedad. Los medios actúan como puente entre la compañía y la ciudadanía, al transmitir mensajes claros, reforzar la transparencia y generar confianza. Una comunicación efectiva no solo fortalece la reputación corporativa, sino que también posiciona a la empresa como referente en su sector, amplifica el impacto de sus iniciativas y facilita la gestión de crisis. En un entorno cada vez más dinámico, esta colaboración es clave para garantizar credibilidad, visibilidad y para destacar el valor de un servicio que contribuye directamente al bienestar de la comunidad.

Por eso, en Aqualia organizamos encuentros con los medios de comunicación en todos los territorios donde operamos y colaboramos activamente para atender sus consultas. Además, realizamos entrevistas y reportajes manteniendo una relación fluida y constante y facilitando el envío de información relevante y actualizada de manera habitual.

• [Más información aquí.](#)

10ª edición Premio Internacional de Periodismo Aqualia

En 2025 el **Premio Internacional de Periodismo Aqualia** cumplió una década de reconocimiento al oficio periodístico como herramienta esencial para promover la cultura del agua, el desarrollo sostenible y la responsabilidad ambiental.

Presente en España, Colombia y México, el certamen reafirma la alianza entre el periodismo riguroso y la conciencia ambiental con una nueva edición bajo el lema “La gestión integral del agua en los municipios”. Su objetivo: destacar a los periodistas que promueven la cultura del agua como un recurso limitado, esencial y de gran valor para la vida y el desarrollo sostenible.

En Colombia, el premio ha contado con una participación creciente desde que la convocatoria se abrió al país en la sexta edición. En años recientes, periodistas de medios como El Heraldo, El Tiempo, El Espectador, Caracol Radio y La Opinión de Cúcuta han sido reconocidos por sus reportajes sobre los retos del acueducto y abastecimiento de agua potable, la calidad del agua, la gestión del recurso en zonas rurales y el impacto del cambio climático en las comunidades. Estos trabajos han resaltado el papel del periodismo colombiano en la construcción de conciencia ambiental y ciudadana frente al agua.

• [Más información aquí.](#)





Comunicación interna

Mantener informadas a todas las personas de la organización y generar cohesión en torno a una cultura y unos valores comunes son las metas principales de la comunicación interna en Aqualia. Entre los distintos canales que usamos destacan:



Emailings

Enviados a toda la compañía, nos ayudan a transmitir la cultura corporativa.

368 emails enviados con información relevante para nuestro personal



Newsletters

Enviamos una *newsletter* corporativa a todos los países donde estamos presentes (excepto Georgia) y una específica en Estados Unidos, República Checa y en el contrato del Clúster Norte de Arabia Saudí. Esta es una herramienta clave para reforzar la transparencia y la confianza, y evitar la desinformación. Además, permite que todas las personas estén alineadas con los objetivos estratégicos, fomenta el sentido de pertenencia y compromiso, y motiva al compartir logros, novedades y proyectos relevantes.

24 newsletters con una media de 22 noticias por número



Be Aqualia

Aplicación móvil para el personal de la compañía, especialmente aquellas que carecen de correo corporativo. Con esta *app* la comunicación es 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.

69 noticias subidas a la *app* Be Aqualia

Comunicación digital

Continuamos ampliando nuestra comunidad digital y fortaleciendo nuestra presencia en los principales canales sociales. Este crecimiento constata el interés por nuestras iniciativas y el compromiso con la sostenibilidad, la innovación y el talento joven.



3.026
seguidores en Facebook



245
seguidores en X



2.597
seguidores en Instagram

2.3 Alianzas y participaciones para una gestión sostenible del agua

GRI 2-28

Con un compromiso firme con el territorio, **contribuimos al cumplimiento del ODS 6**, que impulsa la gestión sostenible del agua y saneamiento, y del **ODS 17** que promueve alianzas para alcanzar metas comunes orientadas al bienestar de las comunidades.

Participamos en **iniciativas y alianzas estratégicas con gobiernos locales, universidades y actores sociales** con el objetivo de fortalecer los lazos de cooperación y promover el intercambio de conocimiento en el sector de los servicios públicos, la transferencia tecnológica y la promoción de prácticas sostenibles.



Alianzas multisectoriales para la generación de impacto positivo

Entendemos las alianzas como un pilar estratégico para amplificar nuestro impacto positivo. Desde un liderazgo colaborativo y a través de la línea estratégica **LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)**, fomentamos la cooperación con entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes, empresas, entidades sociales, centros de conocimiento, comunidades locales y otros actores clave, en proyectos que fortalecen la gobernanza del agua, la cohesión social y la resiliencia de los territorios donde operamos.

Este modelo colaborativo nos consolida como un **agente activo en la creación de valor compartido**: las alianzas estratégicas ponen en valor los beneficios que tienen las concesiones en el sector del agua tanto para la Administración como para los ciudadanos, nos permiten compartir capacidades, innovar de forma abierta y generar soluciones de alto valor social, ambiental y económico.

Ambiental

La colaboración con socios tecnológicos, centros de investigación y organismos especializados facilita la innovación en la gestión integral del ciclo del agua. Las alianzas aceleran la implantación de soluciones para la eficiencia hídrica y energética, la economía circular y la protección de los ecosistemas, reforzando la resiliencia frente al cambio climático.

Social

Las alianzas nos permiten reforzar nuestro compromiso con las personas y los territorios en los que operamos, mejorando la calidad y accesibilidad del servicio del agua. A través de la colaboración multisectorial, impulsamos el desarrollo social, la educación ambiental y la generación de valor compartido, contribuyendo al bienestar y la cohesión social.

Gobernanza

Las alianzas refuerzan nuestro modelo de gobernanza, basado en la transparencia, la ética y la corresponsabilidad. La cooperación público-privada y multisectorial favorece una toma de decisiones más participativa, el cumplimiento normativo y la alineación con los más altos estándares internacionales en sostenibilidad y buen gobierno.

Cadena de valor

Impulsamos alianzas con proveedores y socios estratégicos para integrar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en toda la cadena de valor. Esta colaboración fortalece la innovación, la eficiencia operativa y la resiliencia del negocio, promoviendo relaciones de largo plazo que generan impacto positivo y valor sostenible compartido.

Las alianzas son un pilar estratégico para amplificar nuestro impacto positivo y crear valor compartido en la sociedad





Asociaciones y agrupaciones de las que forma parte Aqualia Colombia

ASOCIACIÓN O AGRUPACIÓN PROFESIONAL	Sección o grupo de trabajo	Aportación económica
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia (ANDESCO)	●	●
Cámara Oficial de Comercio de España en Colombia	●	●

Participaciones y liderazgo en la transferencia de conocimientos

Reafirmamos nuestro compromiso con la colaboración público-privada para avanzar en soluciones que garanticen una prestación transparente, eficiente y sostenible del servicio de acueducto en el país

Nuestra participación en eventos sectoriales para compartir conocimientos, nuevas tecnologías y buenas prácticas en la gestión del ciclo integral del agua nos permite enriquecer nuestros procesos y procedimientos desde el diseño hasta la implementación y realización de proyectos. De las actividades y eventos en los que participamos en 2025, podemos destacar los siguientes:

» **Reforzamos nuestra alianza con el Gobierno de Colombia para garantizar el acceso al agua.** Este proyecto busca prevenir futuras sequías en el Campo de Gibraltar (Cádiz) mediante la implementación de tecnologías avanzadas como la telelectura de contadores, sistemas de información cartográficos digitales, inteligencia artificial y control de pérdidas de agua. En 2025 el proyecto ejecutó el 70% del importe de las actuaciones.

• [Más información aquí.](#)

“Aqualia avanza con una estrategia sólida, colaborativa y dinámica que integra la seguridad, el bienestar integral y la innovación. Escenarios como este, impulsados por Andesco, elevan los estándares del sector y fortalecen las prácticas que protegen a nuestros equipos.”

JORGE ANDRÉS MORALES MARTÍNEZ
Coordinador de Salud y Bienestar Latam

» **Compromiso con la protección ambiental: mesa de trabajo con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico.** La colaboración con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA) se consolida como un ejemplo de compromiso con la sostenibilidad ambiental. A través de una mesa de trabajo destinada a revisar y analizar los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), resolvemos inquietudes, establecemos alineamientos para la presentación y seguimiento de los PSMV, y reafirmamos el compromiso compartido con la preservación de los ecosistemas naturales.

» **Recibimos a la viceministra de Agua y Saneamiento Básico en las instalaciones de Córdoba.** La viceministra de Agua y Saneamiento Básico, Ruth Quevedo, visitó la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) de Cereté, para conocer de primera mano la operación que lideramos en el norte del país. Esta infraestructura garantiza el acueducto y abastecimiento de agua potable a los municipios de Cereté, San Carlos, Ciénaga de Oro y Sahagún, beneficiando a cerca de 50.000 usuarios. Durante el recorrido, presentamos los procesos técnicos, operativos y administrativos que respaldan la continuidad y calidad del servicio.

» **Impulsamos el diálogo sobre sostenibilidad e innovación del agua en la Semana de la Biodiversidad en Cali.** Participamos en la Semana de la Biodiversidad en Cali, un encuentro nacional e internacional que reunió a autoridades, académicos y expertos ambientales para discutir nuevas soluciones en sostenibilidad e innovación hídrica frente a los retos del cambio climático. Desde Aqualia, hemos presentado nuestros avances en innovación y gestión circular del agua ante autoridades ambientales, académicos y expertos internacionales.

• [Más información aquí.](#)

» **Presentes en la XV Cumbre Mundial sobre Migración y Desarrollo.** En el marco de la XV Cumbre del Foro Mundial sobre Migración y Desarrollo, participamos con un stand interactivo que recibió a más de mil visitantes entre habitantes de Riohacha y delegados nacionales e internacionales que tuvieron la oportunidad de conocer la gestión que Aqualia desarrolla en el país.

• [Más información aquí.](#)

» **Participamos en el segundo foro ambiental “Conservando Nuestro Entorno” en Flandes** Se trata de un espacio de reflexión y aprendizaje sobre el cuidado de los recursos hídricos y las prácticas sostenibles en el municipio de Flandes en el que Harlinson Rincón Raray, actual jefe de la Planta de Tratamiento de Agua Potable realizó una ponencia sobre el tema: Cuidado, conservación del recurso hídrico y sostenibilidad ambiental. Durante la ponencia, se dio a conocer los objetivos en materia de innovación en sostenibilidad que se vienen desarrollando en la empresa.

» **Celebramos el Día del Periodista con medios de comunicación de Córdoba.** En el marco del Día del Periodista, reconocimos a 22 profesionales de la comunicación por su labor a través de una actividad que permitió afianzar las relaciones de Aqualia con los periodistas de Córdoba, quienes manifestaron su complacencia por la invitación e interés de colaborar activamente en la difusión de información que incentive a sus audiencias a conocer y ser parte del ciclo integral del agua.

» **Presentamos nuestra línea estratégica de bienestar en el 6º Foro de Seguridad y Salud en el Trabajo.** Participamos en el 6º Foro de Seguridad y Salud en el Trabajo, organizado por Andesco, donde representantes del sector de servicios públicos domiciliarios analizaron los desafíos actuales en prevención, salud laboral y sostenibilidad. Durante el encuentro, presentamos los avances de nuestra estrategia integral de gestión del riesgo y el fortalecimiento de la cultura preventiva en todas nuestras operaciones.

• [Mas información aquí.](#)



Premios y reconocimientos

PREMIO ANDESCO A LA SOSTENIBILIDAD 2025

Fuimos reconocidos con el Premio Andesco a la Sostenibilidad 2025, en la categoría Entorno Colaboradores, por nuestro modelo de gestión humana que prioriza la salud mental, el bienestar integral y el desarrollo laboral de nuestros colaboradores en Colombia a través de nuestro programa de bienestar BeAqualia, un programa que articula salud, seguridad y bienestar con un enfoque preventivo y psicosocial. Además, recibimos otras menciones que destacan nuestro liderazgo en sostenibilidad e innovación en la gestión integral del recurso hídrico.

“Este premio reconoce nuestro propósito de construir una organización saludable, donde el bienestar no sea un valor agregado sino un pilar estratégico. Apostamos por entornos laborales que cuidan, respetan y potencian a las personas.”

DAVID DIEZ
Regional Manager LATAM

Ceremonia de entrega del Premio de Sostenibilidad ANDESCO a una representación del equipo de Aqualia Colombia, de manos del presidente de ANDESCO, Camilo Sánchez.



RECONOCIMIENTO POR NUESTRO COMPROMISO CON EL AGUA POTABLE EN LA GUAJIRA

En el Congreso de Servicios Públicos, TIC y TV realizado en Cartagena, recibimos un reconocimiento especial por nuestro trabajo en La Guajira. Este premio, otorgado por Andesco, resalta la labor de la empresa al mejorar el acceso al agua potable en una de las zonas más afectadas por la falta de este recurso en el país.



Entrega del reconocimiento de ANDESCO a AQUALIA por su compromiso en La Guajira.



De derecha a izquierda: Santiago Lafuente, CEO de Aqualia, Camilo Sánchez, presidente de ANDESCO, José Miguel Janices, director de área América y Europa, y Francisco Jiménez, director regional LATAM.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

3.1 Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad

3.2 Innovación para el cuidado del planeta





3.1 Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES Mitigación y adaptación al cambio climático, Sostenibilidad del recurso hídrico, Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad, Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
--	---

Reconocemos la grandeza del hilo azul que nos impulsa: es salud, alimento, energía para los cultivos y motor para la industria. Allí donde fluye, promueve el bienestar y el desarrollo. Por eso, protegerlo es proteger nuestro propio futuro. Siendo conscientes de su fragilidad ante el cambio climático, el aumento de la población y el creciente estrés hídrico, actuamos con responsabilidad y compromiso, y transformamos nuestra experiencia en la gestión del ciclo integral del agua en soluciones reales que lo cuiden de todas las amenazas.

El conocimiento de los desafíos ambientales y de nuestro papel ante ellos nos sirvió de guía en el diseño de la **primera línea del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026: Emergencia climática y cuidado del planeta**. Un ámbito que incluye nuestros compromisos, proyectos y acciones para reducir emisiones, mejorar la eficiencia energética, optimizar el consumo hídrico, proteger la biodiversidad, impulsar la economía circular y adaptar la compañía al cambio climático. Una hoja de ruta que refleja una apuesta firme y realista por la sostenibilidad a partir de la innovación, el diseño y la regeneración. Y en la que no actuamos solos: gracias al sólido marco de colaboración público-privada, trabajamos con gobiernos, comunidades e industrias para encontrar soluciones responsables a los retos de la gestión del ciclo del agua.

Porque cuidar del agua es cuidar de las personas, y porque un entorno sano es la base de sociedades prósperas. Porque creemos firmemente que ser más sostenibles nos hace ser más competitivos





Mitigación y adaptación al cambio climático

GRI 3-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 103-1,
103-2, 103-4

TEMA MATERIAL Mitigación y adaptación al cambio climático	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
--	---

En los últimos años, Colombia ha sido testigo directo de las consecuencias del cambio climático, presentándose en el país alteraciones en los fenómenos climáticos de la niña y del niño con periodos de intensas lluvias, deslizamientos de tierra, sequías prolongadas y olas de calor que impactan directamente la agricultura, los recursos hídricos y la salud de las comunidades y su economía.

En este contexto, en las últimas décadas el gobierno nacional ha emprendido acciones para identificar necesidades de adaptación al cambio climático, definir estrategias y programas para abordar dichas necesidades y orientar su implementación. Es así como nace el **Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático – PNACC**, el cual sirve como guía para identificar las líneas de acción prioritarias para la adaptación al cambio climático, encaminadas a la reducción del riesgo y los impactos asociados, el bienestar social y el

crecimiento económico, minimizando los impactos negativos y aprovechando las oportunidades favorables para el crecimiento verde.

En concordancia con ello, desde Aqualia Colombia hemos desarrollado, a lo largo del año 2025 diversas acciones, que buscan alinearse con los objetivos y metas del PNACC entendiendo la situación actual de cada uno de los territorios: **asumimos este compromiso de alcanzar la neutralidad climática en 2050 con una estrategia basada en tres líneas de actuación.**

En las últimas décadas el gobierno nacional ha emprendido acciones para identificar necesidades de adaptación al cambio climático, definir estrategias y programas para abordar dichas necesidades y orientar su implementación.

Líneas de actuación de nuestra gestión climática



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



Compromisos y resultados en mitigación y adaptación al cambio climático

27.143 tCO₂e

de huella de carbono:
alcance 1, 2 y 3

57%

de energía consumida procedente
de fuentes renovables

17 MWh

de autogeneración de
energía renovable

CDP con
calificación B

Debut de Aqualia, el CDP
con calificación B en gestión climática
y seguridad hídrica

A nivel global, Aqualia publicó su **Estrategia de Cambio Climático**, que reafirma el valor de la sostenibilidad como ventaja competitiva y su compromiso con la descarbonización, la adaptación climática y la protección del agua. Es un documento vivo, integrado en el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026**, que consta de acciones concretas, indicadores de seguimiento y una visión transversal que combina gobernanza ASG, innovación y alianzas globales.

- [Conoce nuestra Estrategia de Cambio Climático aquí.](#)

A nivel local, a través de las líneas de acción definidas en el **Plan Estratégico de Sostenibilidad 2024-2026 PESA Colombia**), proyectamos avanzar hacia una operación con menor impacto ambiental, orientada a la descarbonización y al fortalecimiento operacional. Para ello, priorizamos la reducción de emisiones de CO₂, la incorporación progresiva de fuentes de energía renovable y la implementación de estrategias de economía circular, incluyendo nuevas iniciativas para el aprovechamiento y valorización de lodos generados en los procesos de tratamiento.

En 2025, hemos trabajado de manera articulada con instituciones, autoridades ambientales y comunidades locales para hacer frente a las diversas adversidades que enfrentan los territorios como consecuencia del cambio climático. En los departamentos de Córdoba y Norte de Santander desarrollamos foros y conversatorios sobre el cambio climático y su impacto en la sociedad. Estos espacios permitieron sensibilizar a la comunidad sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la protección del recurso hídrico. Asimismo, facilitaron la identificación de las variables climáticas que influyen en el comportamiento hídrico de las regiones, así como las consecuencias de la degradación de los ecosistemas terrestres y la deforestación, entre otros factores relevantes. Estas iniciativas contribuyeron a construir una visión más integral de cómo el cambio climático constituye un desafío común que requiere acciones coordinadas orientadas a promover la sostenibilidad ambiental y fortalecer el cumplimiento de la Agenda 2030.

A su vez, hemos llevado a cabo otras actividades enfocadas en el mantenimiento periódico de nuestros pozos de inspección, sistemas de tratamiento y redes de alcantarillado con el fin de evitar en periodos de largas lluvias un rebosamiento de las aguas residuales que terminen por colapsar el sistema de alcantarillado de los municipios donde prestamos servicio. Así mismo, a lo largo del año hemos generado espacios de cultura a través de campañas educativas con instituciones y comunidades en las cuales se les ha presentado las consecuencias de arrojar basura a la red de alcantarillado haciendo énfasis de que en periodos de lluvias o tormentas intensas se pueden taponar los canales o redes por colmatación de empaques, plásticos de un solo uso y otros residuos que son desechados en el espacio público y terminan por colapsar el sistema.

Finalmente, otra de las acciones que han contribuido a minimizar el impacto del cambio climático lo largo del 2025, ha sido la disminución de pérdidas de agua a través de la instalación de micromedidores en puntos estratégicos permitiendo hacer un uso eficiente de la cantidad del recurso captado evitando desperdiciar el agua en periodos críticos de sequía.





Cálculo de la huella de carbono individualizada por país dirigida a la neutralidad de las emisiones

En esta línea de actuación implementamos medidas estratégicas para el control y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Una de las más importantes fue la **verificación de la huella de carbono 2024** de Aqualia, avalada por AENOR conforme a los estándares internacionales de las ISO 14064-1 y 14065, como reflejo del esfuerzo de los equipos técnicos en todos los países donde opera⁷. La verificación no solo garantiza la transparencia y fiabilidad de los datos de emisiones, sino que también refuerza el posicionamiento de la compañía ante clientes, inversores y entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes, y la impulsa hacia objetivos de descarbonización más ambiciosos

• [Más información aquí.](#)

Además, en 2025 Aqualia dio un paso de gigante hacia la sostenibilidad global al **unirse por primera vez al reporte Carbon Disclosure Project (CDP), con una calificación B en gestión climática y seguridad hídrica**. Esta puntuación en el exigente formulario de CDP, la entidad internacional más rigurosa en divulgación ambiental, reafirma la posición de la compañía ante inversores y organismos reguladores, y abre nuevas oportunidades en el camino hacia una gestión más transparente y comprometida con el medio ambiente.

Las principales actuaciones realizadas para el control y reducción de emisiones GEI se focalizaron —principalmente, aunque no de manera exclusiva— en la reducción de las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica de las PTAR. Unas iniciativas que incorporan planes para la mejora de la eficiencia energética y la disminución del factor de emisión asociado a la energía consumida.

Emisiones GEI basadas en la ubicación (tCO ₂ e)	2025
Alcance 1	4.430
Combustibles fósiles	1.501
Complejos de gestión de agua	2.929
Alcance 2	7.621
Alcance 3	15.092
Viajes de negocio	250
Bienes y servicios comprados	11.008
Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	2.866
Residuos generados en las operaciones	967
TOTAL	27.143

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores). Los factores de emisión empleados para el cálculo de la Huella de Carbono provienen de bases de datos de organismos nacionales españoles reconocidos, como MITECO, así como guías internacionales, como IPCC, DEFRA, Agencia Internacional de la Energía y ADEME.

Intensidad de las emisiones	2025
Intensidad de GEI basadas en la ubicación por ingresos netos (incluye alcance 1, 2 y 3)	0,35

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

Contaminantes a la atmósfera (kg/año)	2025
Metano (CH ₄) (Metano total difuso en depuradora + Metano inquemado y fugas en el biogás)	99.578,065
Metano (CH ₄) (Quema de combustibles para maquinaria fija y móvil)	249,188
Óxido nitroso (N ₂ O)	552,497
Compuestos orgánicos volátiles distintos del metano (COVDM)	4.761,254
Óxidos de nitrógeno (NOx/NO ₂)	10.934,939
Otros SOx/SO ₂	5,449
TOTAL	116.081

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

⁷ No incluye Estados Unidos, Chile Perú y Rumanía. El alcance de se estableció para las actividades de los contratos y servicios que operamos en Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Georgia, Italia, México, Omán, Portugal, Catar y República Checa, incluidas las empresas participadas.



Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones

Trabajamos cada día para mejorar la eficiencia energética en nuestras instalaciones, fomentar el uso de energías renovables y optimizar los consumos de algunos procesos, especialmente en el caso del tratamiento de aguas residuales.

La energía es clave para la gestión del ciclo integral del agua: su captación, tratamiento, distribución, recogida y tratamiento de aguas residuales requieren un importante consumo energético. Por eso, el uso responsable y eficiente de recursos energéticos limpios y renovables en la gestión del agua constituye una prioridad estratégica.

Consumo total de energía relacionado con las operaciones propias (MWh)	2025
Energía procedente de fuentes fósiles	20.356
Combustible procedente del carbón y de sus derivados	0
Combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos	5.931
Combustible procedente del gas natural	0
Combustible procedente de otras fuentes fósiles	0
Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles	14.425
Energía procedente de fuentes renovables	26.702
Combustible por fuente renovable	0
Electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables	26.685
Energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible*	17
Energía procedente de fuentes nucleares	0
TOTAL	47.058

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

Intensidad energética	2025
Intensidad energética (MWh / miles de €)	0,62

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

Uso de energías renovables

En 2025, **57% de la energía que consumimos proviene de fuentes de energía renovables** gracias a la instalación de plantas para autoconsumo, el aprovechamiento del biogás resultante de la digestión de fangos de tratamiento de aguas residuales para generación eléctrica y para autoconsumo de las propias plantas, los sistemas de cogeneración y la generación hidráulica, entre otras acciones.

Sostenibilidad del recurso hídrico

GRI 3-3, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 306-3, 416-1

TEMAS MATERIALES

Sostenibilidad del recurso hídrico, Resiliencia y seguridad del servicio

PESA

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Desarrollamos visión a largo plazo para garantizar el desarrollo económico y social de los municipios a través de una gestión eficiente del agua. El acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana y una herramienta de transformación social, y así lo reconoce la Organización de las Naciones Unidas al considerarlo un derecho humano.

Aunque en los últimos años se han alcanzado importantes logros, aún miles de millones de personas en todo el mundo sufren problemas de acueducto y abastecimiento de agua potable. En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuir al cumplimiento del ODS 6 Agua limpia y saneamiento resulta fundamental para "*garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*" y se plantea como una de nuestras razones de ser, puesto que atraviesa de manera transversal todas las líneas estratégicas del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)**.

En un contexto, nuestra apuesta para garantizar la sostenibilidad y eficiencia del recurso hídrico se logra a través de inversiones estratégicas que impactan directamente en las fuentes de agua, la infraestructura de distribución y la optimización operacional y está determinada por acciones sobre las captaciones en fuentes de agua superficial como en el río Sinú, en donde la reposición de los equipos de bombeo por otros más eficientes logramos derivar lo necesario para abastecer a nuestros usuarios de manera adecuada, manteniendo los caudales ecológicos para la conservación de la fuente y los ecosistemas influenciados por este río.

2025

105.028.044

Volumen de agua bruta captada para su gestión (m³)

90.287.492

Agua potable producida (m³)

13.694.540

Agua depurada (m³)

440.757

Agua bruta comprada (m³)

30.988.273

Agua tratada comprada (m³)

7.116.912

Agua consumida en procesos de potabilización y desalinización (m³)

119.644.279

Agua distribuida (m³)

17.337.324

Agua entrada PTAR (m³)

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).



Captación de agua

Monitoreamos de forma permanente las condiciones del agua en las fuentes hídricas y realizamos los análisis correspondientes con el fin de garantizar una captación segura para su posterior tratamiento. Asimismo, realizamos controles de calidad dentro de la planta, asegurando la potabilidad del agua distribuida a la comunidad.

Agua captada por fuentes de extracción (m³)	2025
Agua de terceros	31.429.030
Aguas superficiales*	96.864.090
Aguas marinas	0
Aguas salobres	3.331.706
Aguas subterráneas	4.832.248
TOTAL	136.457.074

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

* Aguas superficiales incluye humedales, ríos, lagos, agua de lluvia captada y otras corrientes de agua. El 100% del agua captada corresponde a agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1.000 mg/l).



Gestionamos el agua a través de la captación de diversas fuentes superficiales y subterráneas, enfocando la extracción y posterior vertido en la sostenibilidad del ecosistema local.

Fuentes de alto caudal

Se extrae agua del Río Magdalena, principal arteria fluvial, para el acueducto y abastecimiento de agua potable en la cuenca media (Flandes) y en la cuenca baja (Campo de la Cruz). De manera similar, se utiliza el Canal del Dique (derivación del Magdalena) para municipios como Luruaco, Repelón, Manatí, Candelaria y Santa Lucía. También se capta del Río Sinú. En estas fuentes de gran volumen, el impacto directo de la extracción se considera menor, ya que se emplean captaciones flotantes o barcazas que permiten una derivación proporcional a la necesidad, buscando siempre preservar el caudal ecológico. El agua vertida, proveniente de los sistemas de distribución y saneamiento gestionados, pasa por rigurosos tratamientos para minimizar impactos sobre los cuerpos receptores.

Fuentes de menor caudal

Se capta de ríos con menores volúmenes como Fundación, Aracataca, Tapias y Táchira. Aunque estas fuentes aportan el caudal suficiente en condiciones normales, la influencia de la estacionalidad y las crecidas súbitas afectan temporalmente las estructuras de captación.

Fuentes subterráneas

En localidades como Albania, El Retén o Sahagún, se utiliza el agua subterránea, cuya calidad se ve influenciada por la presencia de minerales disueltos que en ocasiones añaden complejidad a los procesos de potabilización.

En poblaciones como Maicao y Planeta Rica, las fuentes superficiales están sometidas a estrés hídrico durante la época seca. En estos contextos, el riesgo de impacto aumenta, lo que obliga a reforzar las acciones para el uso racional.

Inauguración del humedal NICE en la sede corporativa de Las Tablas en Madrid (España).



Optimización del recurso hídrico

Para fortalecer la gestión responsable de los recursos naturales, sensibilizar a la comunidad sobre el cuidado del agua, reducir los volúmenes de agua no registrada (ANR) y optimizar el consumo hídrico, llevamos adelante un plan integral de acciones que combina formación, prevención, control y trabajo comunitario.



CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CULTURA CIUDADANA



COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA PARA OPTIMIZAR EL AGUA



ACCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL

CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Ofrecemos formaciones y jornadas técnicas sobre normativas a nuestro personal y entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes para una cultura orientada a la sostenibilidad y la excelencia operativa, factores clave en nuestro compromiso con la gestión eficiente del agua, el bienestar de los ciudadanos y la búsqueda de la competitividad.

Entre las actividades realizadas, en 2025 concejales del municipio de Manatí conocieron de cerca el proceso de tratamiento del agua en la PTAP del Acueducto Regional Manatí-Candelaria (Atlántico). Durante el recorrido, conocieron cada etapa del tratamiento, los protocolos, tecnologías y esfuerzos implementados para asegurar la calidad y seguridad del agua que consumen los habitantes

- [Más información aquí.](#)

EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CULTURA CIUDADANA

Trabajamos para garantizar un servicio más eficiente, sostenible y de calidad, aportando a la transformación positiva de las comunidades y promoviendo la gestión responsable del ciclo integral del agua.

Diseñamos programas educativos y campañas para sensibilizar sobre el cuidado y la defensa de los recursos hídricos, y concienciar acerca de la importancia de denunciar prácticas ilegales que pongan en riesgo el suministro del agua. Para los más jóvenes organizamos actividades en las escuelas con visitas y talleres pedagógicos acerca del ciclo del agua y las prácticas de ahorro en el hogar.

Con actividades lúdicas, los niños, niñas y jóvenes aprenden sobre el ciclo del agua y prácticas de ahorro en el hogar. También desarrollamos jornadas comunitarias de sensibilización, en la cuales

explicamos el rol de la Policía del Agua⁸ en la defensa de los recursos hídricos e invitamos a los asistentes a denunciar prácticas ilegales que pongan en riesgo el suministro del agua.

Además, con un enfoque cercano y comprometido, el equipo de trabajadoras sociales recorre puerta a puerta los barrios de los municipios para evitar atascos en el sistema de alcantarillado causados por el mal uso del mismo. Durante su visita, explican a la comunidad cómo prevenir estos problemas y hacen entrega de folletos informativos de la campaña No lo tires con recomendaciones específicas. Esta labor directa y educativa refuerza el mensaje de que cuidar el alcantarillado es tarea de todos y esencial para proteger un servicio vital para la comunidad.

Para conocer otras acciones de educación ambiental y cultura ciudadana desarrollada en 2025, ver el [capítulo 4, apartado La dimensión social del agua: vínculo entre personas, naturaleza y desarrollo.](#)

“El agua es un recurso vital que requiere del trabajo conjunto de instituciones, comunidades y autoridades. Con estas acciones buscamos no solo proteger las fuentes hídricas, sino también generar conciencia y promover hábitos responsables en todos los ámbitos de la vida diaria.”

LEDYS QUINTERO

Jefe de Servicio de Aqualia Villa del Rosario



⁸ La Policía del Agua es un cuerpo único en el mundo, creado en Colombia para proteger el agua y promover su uso responsable. Este cuerpo, compuesto por 8.000 efectivos, fue lanzado en octubre de 2024 como parte de una estrategia ambiental del gobierno colombiano. Desde su creación, la Policía del Agua ha trabajado en la sensibilización de la comunidad y en la erradicación de prácticas ilegales que afectan los recursos hídricos.



COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA
PARA OPTIMIZAR EL AGUA

Con la ambición de afianzarnos como un actor de referencia en el diálogo institucional y la innovación, reforzamos las relaciones ya consolidadas con alcaldías municipales y otros grupos de interés clave.

ACCIONES DE PREVENCIÓN Y CONTROL

Desarrollamos un plan técnico integral que busca aumentar la eficiencia en la distribución del agua. Entre las principales acciones se encuentran:

» **ELIMINACIÓN DE ACOMETIDAS ILEGALES.** Realizamos desconexiones a lo largo de la línea de conducción para detener las pérdidas de agua por conexiones no autorizadas.

» **REPARACIÓN DE FUGAS INTERNAS.** Brigadas especializadas y fontaneros trabajan de manera continua para detectar y reparar averías en las redes de distribución, reduciendo así, las fugas de agua. redes de distribución, y así reducir las fugas de agua.

» **SENSIBILIZACIÓN EN LA COMUNIDAD.** A través de actividades pedagógicas reforzamos la importancia del uso eficiente del agua y la protección de la infraestructura del acueducto.

» **VISITAS DE AUDITORÍA.** Realizamos visitas para verificar las conexiones de acueducto y alcantarillado, revisar permisos de funcionamiento, y entregar recomendaciones para el uso eficiente del agua.

» **CONTADORES INTELIGENTES.** Instalamos dispositivos precisos y seguros que facilitan el control real del consumo de hogares y comercios, y evitan lecturas erróneas.

» **AGUA NO REGISTRADA.** Desarrollamos estrategias para disminuir el agua no registrada y mejorar la eficiencia operativa y fortalecer nuestra competitividad en la gestión del ciclo integral del agua.

La puesta en marcha de nuevas líneas de distribución en Villa del Rosario contribuye aún más al control de consumos y mejora del rendimiento técnico de la red de distribución lo que conlleva al mejoramiento sustancial del servicio en sectores con problemas de continuidad y presión, reforzado con planes de mejoramiento para la sectorización y control de caudales nocturnos, disminuyendo las fugas en redes.

Asimismo, la reposición de equipos de bombeo en líneas de distribución como en Ruitoque contribuyen no solo a la optimización del consumo de agua, sino al gasto en materia de energía utilizada para mover el caudal de acueducto y abastecimiento de agua potable de nuestros usuarios. Adicionalmente, la entrada en operación de obras de optimización en las PTAP de Villa del Rosario, Lorica, Luruaco y San Antero permiten controlar y disminuir el consumo del recurso a través de la reposición de compuertas que aumentan el rendimiento de estas instalaciones.

Agua no registrada (ANR)

El concepto de agua no registrada (ANR) incluye fugas, errores de medición, fraudes y consumos no autorizados. Constituye uno de los principales retos en la gestión eficiente del ciclo integral del agua, al impactar directamente en la sostenibilidad del recurso, la eficiencia operativa y la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

Volumen de agua no registrada (ANR) (en m³)	2025
Volumen de agua no registrada	39.225.270
Volumen total de agua inyectado en la red de distribución	83.844.227
	47%

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

Cualquier conexión fraudulenta representa un daño colectivo. Estas prácticas afectan la estabilidad del servicio y vulneran el derecho de las comunidades a un acceso equitativo al agua. La colaboración ciudadana es fundamental para proteger el recurso y garantizar su uso responsable.

LUIS GALÁN GUARÍN
Jefe de Servicio de Aqualia Atlántico

Para enfrentar la presencia de conexiones irregulares e ilegales que desvían agua potable desde la línea de conducción intermunicipal hacia establecimientos comerciales, fincas y viviendas, afectando el suministro, implementamos un plan de detección de pérdidas que combina tecnología, soluciones

técnicas y una decidida apuesta por la gestión social. El proceso comienza con el diálogo, promoviendo la normalización voluntaria mediante instalaciones seguras y micromedidores. Gracias a esta estrategia, en 2025 se ha logrado regularizar más del 50% de las conexiones irregulares identificadas.





Calidad del agua

El acceso a agua potable es un derecho esencial y un recurso básico para la vida y el desarrollo sostenible. Nuestro compromiso es asegurar cada día que el agua que llega a los hogares colombianos cumpla con los más altos estándares de calidad.

Trabajar por la calidad del agua en el servicio de acueducto y abastecimiento de agua potable es sinónimo de proteger la salud pública, asegurar el bienestar colectivo y contribuir a la prevención de crisis sanitarias. En primer lugar, exige el cumplimiento de estrictos parámetros físicos, químicos y microbiológicos que eliminen cualquier posible riesgo en forma de bacterias, virus y contaminantes. Asimismo, unos elevados estándares de calidad refuerzan la confianza en el servicio, protegen la economía local y contribuyen a proyectar una imagen positiva y segura del territorio.

Diversas son las acciones técnicas y sociales que realizamos para llevar agua potable segura y de calidad a más de 1,26 millones de usuarios en 33 municipios de los departamentos de Tolima, Cundinamarca, Santander, Norte de Santander, Guajira, Magdalena, Atlántico y Córdoba donde administramos 1.791,9 kilómetros de redes de alcantarillado, 3.190,6 kilómetros de redes de acueducto y abastecimiento de agua potable, 63 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR),

26 Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), 28 Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), 3 Instalaciones Desaladoras de Agua Salobre (IDAS) y 126 depósitos de agua potable.

» **CONTROLES DESDE LA FUENTE**

» **ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS**

» **LIMPIEZA DE DEPÓSITOS**

» **APLICACIONES INFORMÁTICAS**

» **AQUALIA-LAB**

UN CONTROL RIGUROSO DESDE LA FUENTE HASTA LA LLAVE

El proceso de potabilización en las PTAP inicia con la caracterización mensual del agua cruda. Estas muestras se envían a laboratorios acreditados en el país, lo que permite ajustar los procesos de tratamiento de acuerdo con la calidad del recurso hídrico captado. Todos los días y cada hora, monitorizamos parámetros como turbiedad y pH en nuestros laboratorios de control, y bajo la coordinación de un ingeniero químico, se determinan los productos y dosis necesarias para que el agua tratada cumpla con la normativa vigente.

Nuevos equipos para optimizar los procesos de control de calidad del agua en Riohachao

En búsqueda de mejora continua del servicio de acueducto, en 2025, hemos adquirido 29 nuevos equipos para el laboratorio de control de calidad del agua y las plantas de tratamiento que operamos en Riohacha que medirán la turbidez del agua, el cloro residual, la conductividad, el oxígeno, el pH y demás parámetros fisicoquímicos del agua. Con esta inversión, avanzamos en el proceso de acreditación de nuestro laboratorio de control de calidad del agua en Riohacha, así como en la certificación de los procesos de potabilización en cada una de las plantas de tratamiento.

• [Más información aquí.](#)



Análisis calidad del agua.



ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS
POR LA SALUD Y EL DESARROLLO

El control de la calidad del agua no termina en las plantas. Cada día tomamos muestras de agua potable en los puntos de muestreo de los municipios y controlamos que los niveles de cloro sean los adecuados. Esto es especialmente importante, pues el cloro —por su poder desinfectante— juega un papel fundamental en la garantía de seguridad y salubridad del agua del grifo.

Todos estos análisis se realizan en la red de laboratorios acreditados y los resultados se envían a la autoridad competente encargada de evaluar y controlar que se cumplen todos los requisitos establecidos por la normativa vigente. Estamos en permanente contacto con las entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes y colaboramos en el control de los tratamientos y los controles de desinfección que se realizan al agua de consumo humano.

Determinaciones paramétricas en agua potable	2025	
	Q	%
Conformes	968.460	99%
Incumplimientos	5.986	1%
TOTAL	974.446	100%

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

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 **126 depósitos o tanques de agua** potable en todo el mundo, que requieren una limpieza que puede alargarse varias semanas y que debe llevarse a cabo sin que afecte al suministro. Durante 2025 continuamos utilizando el sistema de gestión de activos en limpieza de depósitos y colaborando así en la realización de las tareas de inspección marcadas por el procedimiento y el registro del cumplimiento normativo.

APLICACIÓN INFORMÁTICA

En Flandes hemos implantado la plataforma digital NoW como parte de nuestra estrategia de transformación, optimizando la gestión operativa en tiempo real. Esta herramienta nos ha permitido centralizar la información de incidencias, mejorar la comunicación entre equipos y reducir los tiempos de respuesta, reforzando la trazabilidad y la eficiencia en el servicio. Durante una jornada de formación, el equipo técnico operativo ha recibido formación práctica sobre el uso de la aplicación y los nuevos protocolos de atención, que persigue consolidar un modelo de gestión más ágil, preventivo y coordinado.

• [Más información aquí.](#)

LABORATORIOS

Con el objetivo es garantizar que el agua que llega a las comunidades sea segura, libre de microorganismos y sustancias que representen riesgos para la salud, Aqualia se cuenta a nivel global con una red de 22 laboratorios internacionales acreditados y dos en Colombia actualmente en proceso de acreditación (Riohacha y Villa del Rosario) que obtuvieron resultados destacados en la más reciente evaluación del **Programa Interlaboratorios de Control de Calidad del Agua Potable (PICCAP)**, organizado por el Instituto Nacional de Salud - INS.

En esta evaluación, ambos laboratorios alcanzaron desempeño aceptable en los parámetros fisicoquímicos como alcalinidad, cloruros, color, conductividad, fosfatos, hierro total, nitratos, pH, sulfatos y turbiedad. Los resultados concordantes se obtuvieron en parámetros microbiológicos (Coliformes Totales y E. coli).

Estos resultados son el fruto de las inversiones en tecnología y equipamiento, que garantizan procesos confiables y modernos, la alta competencia y dedicación del talento humano, fundamental de la operación y, por último, la calidad de los protocolos implementados.

95,5%

en auditoría de calidad del agua
Villa del Rosario



Este programa evalúa la competencia técnica de los laboratorios que analizan la calidad del agua potable en Colombia, y los resultados nos sitúan a la par de los mejores laboratorios del país, reafirmando la confiabilidad de nuestros análisis: resultados de agua sin riesgo, apta para el consumo humano.



DAVID DIEZ
Regional Manager LATAM

Flandes alcanza nivel de calidad
“Sin Riesgo” en el agua potable, según
la Secretaría de Salud del Tolima

Producto de una estrategia de gestión operativa que contempla mayor frecuencia en los análisis, lavado intensivo de unidades y purga constante de hidrantes en la red de acueducto y abastecimiento de agua potable, los más recientes análisis de la Secretaría de Salud del Tolima confirmaron que **el agua que consumen los habitantes de Flandes alcanzó un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) de 0, lo que significa que el líquido es de máxima calidad y totalmente apto para el consumo humano.**





Realizamos campañas educativas e inversiones en infraestructura para promover el ahorro y garantizar un suministro más continuo y sostenible

Plan de modernización de infraestructuras

Realizamos campañas educativas e inversiones en infraestructura para promover el ahorro y garantizar un suministro más continuo y sostenible.

Como parte de los esfuerzos por mejorar el suministro y la calidad del agua, contamos con un Plan de modernización de infraestructura más moderna, segura y preparada para los desafíos actuales y futuros y que busca optimizar la red de alcantarillado y los sistemas de distribución, reducir las pérdidas por fugas, reemplazar redes que ya cumplieron su vida útil y asegurar una operación sostenible y confiable. En paralelo, avanzamos en la planeación de nuevos proyectos de reposición y ampliación de acueductos y alcantarillados.

Además, con el objetivo de garantizar que las obras en ejecución respondan de manera adecuada a las necesidades del territorio en materia de agua potable, realizamos visitas técnicas de seguimiento a los proyectos en ejecución.

Por otro lado, como parte de nuestro compromiso con la eficiencia en el consumo y la mejora continua en la gestión del recurso hídrico, realizamos la instalación

y reposición de medidores en los hogares de los municipios donde operamos a la vez que entregamos una notificación escrita a los usuarios, informando sobre la importancia del medidor ya que con estos dispositivos, las familias pueden tener un mayor control sobre su consumo de agua, acceder a una facturación más precisa y detectar oportunamente posibles fugas. Hasta el momento, el equipo operativo ha instalado 6.673 medidores en 33 municipios. Del mismo modo, se reemplazaron 15.793 medidores en predios en los que los medidores estaban dañados, parados o no había medidor cuando en nuestros sistemas figuraba medidor.

A su vez, en línea con los objetivos corporativos de eficiencia operativa y mejora continua, en Flandes (Tolima) avanzamos en los proyectos de ampliación de la planta de tratamiento de agua potable que incrementarán el caudal de distribución en un 65%. Estas inversiones estratégicas buscan asegurar la sostenibilidad del servicio a largo plazo mediante una mayor capacidad de almacenamiento, procesos de sectorización y optimización de la continuidad y calidad del suministro.

Por si parte, en Riohacha seguimos impulsando el **Plan Maestro de Alcantarillado de Riohacha (La Guajira)**. Mediante actividades de topografía

realizadas con drones especializados, estamos obteniendo mapas reales y actualizados de toda la ciudad, una información esencial para definir con precisión la instalación de nuevas redes de alcantarillado y optimizar la infraestructura sanitaria del distrito. Este avance, desarrollado en coordinación con la Alcaldía de Riohacha y con la participación de las comunidades, representa un paso decisivo para la mejora continua de los servicios de acueducto y alcantarillado en la región.

• [Más información aquí.](#)

Finalmente, avanzamos en el proyecto para optimizar la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) Milagro, ubicada en Ciénaga de Oro (Córdoba, Colombia). El proyecto contempla mejoras integrales, como nuevos sistemas de cribado, bombas de respaldo, modernización eléctrica y adecuaciones estructurales. Se trata de una de las inversiones más relevantes en saneamiento de la región, con un impacto directo en la sostenibilidad urbana, la salud pública y la calidad de vida de la comunidad.

• [Más información aquí.](#)

Aguas residuales

Estamos comprometidos con la mejora de los servicios públicos con soluciones a largo plazo e iniciativas que mejoran el transporte de aguas residuales y contribuyen a la calidad de vida de los usuarios.

Última fase del ciclo urbano del agua, el tratamiento de aguas residuales transforma el agua sucia de domicilios, comercios e industrias en agua limpia y segura para el medio ambiente. En este proceso, que incluye etapas clave como el pretratamiento, tratamiento biológico y decantación, las PTAR juegan un papel crucial en la protección de los recursos hídricos y el entorno natural.

• [Conoce un ejemplo de funcionamiento de una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales \(PTAR\) aquí.](#)

2025	
Volumen promedio de aguas residuales tratadas por día (m³/día)	47.500

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).



Control de vertidos

Estamos implicados en la mejora de los servicios públicos con soluciones a largo plazo e iniciativas que mejoran el transporte de aguas residuales y contribuyen a la calidad de vida de los usuarios. Mas allá de garantizar vertidos de agua controlados, disponemos de planes para posibles emergencias relacionadas con vertidos y/o derrames accidentales.

En Colombia, la gestión de los vertidos de efluentes está sometida a un riguroso marco normativo, garantizando la protección de los cuerpos de agua receptores. Los estándares mínimos para la calidad de los vertidos se determinan por la legislación ambiental nacional, emitida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. A su vez, el marco regulatorio se fortalece a nivel regional a través de las Corporaciones Autónomas Regionales (CAR) que, en virtud de su autonomía, tienen la potestad de

establecer normas de vertido más rigurosas que las de orden nacional, adaptadas al perfil y sensibilidad de la masa de agua receptora.

Este enfoque dual (norma nacional como base, norma autoridades regionales más estricta en función de la sensibilidad) asegura que los estándares mínimos se determinen considerando directamente el perfil y la capacidad de asimilación de la masa de agua receptora.

El tratamiento de aguas residuales de los efluentes que gestionamos se realiza principalmente a través de sistemas lagunares en muchos de los municipios atendidos. Esta elección de tecnología se basa en la optimización de los costos de inversión y operación, considerando el tamaño de las poblaciones.

Vertidos de agua (m³)	2025
Agua vertida en PTAPs y desaladoras	7.116.913
Agua vertida PTAR	10.455.762
TOTAL	17.572.675

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).
El 100% de los vertidos corresponde a agua dulce (total de sólidos disueltos ≤ 1.000 mg/l).

Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad

GRI 3-3, 101-1, 101-2, 101-4, 101-5

TEMA MATERIAL
Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Creemos en el poder de las alianzas para cuidar nuestros ecosistemas. Nos enorgullece apoyar iniciativas que nacen del liderazgo social y fortalecen la conciencia ambiental en la región.

Colombia es reconocido como uno de los territorios con mayor diversidad en el mundo, con cerca de 31 millones de hectáreas protegidas, equivalentes al 15% del territorio nacional. El país centra sus esfuerzos en garantizar su cuidado y preservación,

siendo este tema de especial relevancia para el Gobierno Nacional. En concordancia con ello, en Aqualia Colombia hemos desarrollado diversas acciones, que buscan alinearse con la situación actual de cada uno de los territorios en los que tenemos incidencia garantizando la preservación de la biodiversidad y dando alcance a los objetivos de desarrollo sostenible ODS 2030 con los cuales estamos comprometidos.

Colombia es reconocido como uno de los territorios con mayor diversidad en el mundo, con cerca de 31 millones de hectáreas protegidas, equivalentes al 15% del territorio nacional





Gestión de la biodiversidad basada en ciencia, riesgos y digitalización

Durante los últimos años, Aqualia ha emprendido una evolución significativa hacia un modelo más científico, riguroso y alineado con los estándares internacionales. Dentro de la línea estratégica **LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta**, hemos realizado un **análisis exhaustivo de los riesgos y las oportunidades relacionados con la naturaleza**, aplicando los criterios de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y la metodología LEAP del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Este estudio abarcó **811 instalaciones en 15 países**⁹, lo que permitió identificar riesgos ecosistémicos relevantes, dependencias críticas y características ambientales específicas de cada emplazamiento. Esta mirada sistemática y homogénea ofrece una comprensión detallada del entorno y constituye la base de una planificación ambiental más precisa y anticipatoria.

En paralelo, avanzó en un proceso clave actualmente en curso: la **digitalización de la información ambiental**. Este esfuerzo consiste en integrar en las plataformas corporativas datos esenciales —como la presencia de especies sensibles, la delimitación de espacios protegidos o la cartografía de zonas inundables— procedentes de fuentes internas y de bases de datos científicas especializadas. Aunque el despliegue completo de estas herramientas aún se está desarrollando, los avances logrados ya

permiten que los equipos territoriales dispongan de una información más estructurada y accesible, y facilitan una gestión más objetiva y eficiente de los riesgos ambientales y operativos. A medida que esta digitalización madure, se convertirá en un soporte fundamental para la toma de decisiones y para la integración plena de indicadores ASG en la operativa diaria.

Los cuatro pilares —gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos— del marco TNFD se integran de forma natural en nuestra estrategia de sostenibilidad. Por su parte, el enfoque **LEAP (Localizar–Evaluar–Analizar–Preparar)** estandariza el análisis de biodiversidad en todos los territorios, identifica ubicaciones especialmente sensibles y anticipa riesgos regulatorios y financieros. Fruto de esto, si bien contamos con 4 emplazamientos ubicados dentro o cerca de zonas protegidas o zonas clave para la biodiversidad, no se identificaron instalaciones con riesgo efectivo que requieran medidas de adaptación climática específicas.

Más allá del análisis y la gestión del riesgo, avanzamos hacia una visión que aspira a regenerar los ecosistemas, no solo a mitigarlos. Los **proyectos de restauración ecológica, la colaboración con universidades y centros de investigación**, y la incorporación de soluciones basadas en la naturaleza fortalecen un enfoque que reconoce el valor de los servicios ecosistémicos y su papel fundamental en la prestación del servicio público del agua.

Proyectos destacados en biodiversidad

Las zonas de recarga hídrica son espacios estratégicos, esenciales para la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y el acueducto y abastecimiento de agua potable a múltiples poblaciones. Por esta razón, en cada una de las operaciones, el área ambiental ha realizado actividades de identificación de zonas de recarga hídrica donde se ha llevado a cabo procesos de reforestación, trabajando en conjunto con instituciones, autoridades ambientales, locales y comunidad. Las jornadas de siembra de especies nativas, han permitido la recuperación de la cobertura vegetal y la protección de las fuentes hídricas, además de asegurar la conexión entre cuencas, permitiendo el desplazamiento de especies y el funcionamiento integrado del ecosistema. Así mismo, mantener la calidad del agua en las fuentes hídricas abastecedores y receptoras, ha sido una de las acciones en las que el equipo ambiental ha centrado sus esfuerzos a lo largo del 2025, llevando a cabo monitoreos periódicos en vertimientos, fuentes abastecedoras y fuentes receptoras de vertimientos, esto con el fin de mantener identificadas y controladas aquellas sustancias contaminantes que pueden llegar alterar las condiciones de hábitat de especies acuáticas, anfibios y aves, garantizando igualmente el cumplimiento normativo ambiental.

Con el fin de fomentar iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad, llevamos a cabo acciones de conservación en articulación con autoridades ambientales y comunidades, promoviendo la liberación de tortugas en su hábitat natural, buscando devolver a su entorno a cientos de ejemplares de esta especie (*Podocnemis lewyana*), endémica del Caribe colombiano. Estas acciones buscan recuperar la diversidad de especies marinas, generando un equilibrio en el ecosistema además de concientizar a las comunidades riverseñas sobre su importancia.

Desde la educación ambiental, hemos fomentado el cuidado y la conservación de los ecosistemas, haciendo énfasis en la protección de las zonas de recarga hídrica, el uso eficiente y ahorro del agua y la

generación de residuos plásticos en las zonas costeras entre otros aspectos. Con estas acciones, hemos buscado adoptar medidas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y proteger las especies amenazadas evitar su extinción.

» **Restauración ecológica mediante siembra de especies nativas**
Desarrollamos un proyecto de restauración ecológica mediante la siembra de especies nativas en los territorios de Riohacha y Córdoba para contribuir a la recuperación de ecosistemas estratégicos asociados a las fuentes hídricas que abastecen los sistemas de acueducto. Un proyecto que cuenta con el apoyo de comunidades locales, instituciones educativas y autoridades ambientales.

En 2025, realizamos una jornada de siembra de especies maderables y frutales en la ribera del Río Sinú, a la altura de su captación en el municipio de Lorica. En esta ocasión, priorizamos la siembra de árboles nativos como caracolí, que por su carácter maderable se encuentra bajo amenaza de desaparición. Esta especie puede alcanzar hasta 30 metros de altura, con diámetro de hasta 300 centímetros, lo que la hace una gran barrera rompe vientos, retenedora de contaminantes y capaz de recuperar suelos en áreas degradadas. Además, se están sembrando frutales como mango, tamarindo, limonero, entre otros.

A su vez, colaboradores de Aqualia también sembraron árboles en el municipio de Sahagún de la mano de la oficina de Juventudes de la Alcaldía Municipal. La actividad se cumplió en el barrio San Juan, zona céntrica del municipio, en donde el equipo de Gestión Social de la empresa también desarrolló una charla para los jóvenes sobre el impacto ambiental de las acciones cotidianas que realiza el ser humano.

• [Más información aquí.](#)

Los cuatro pilares —gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos— del marco TNFD se integran de forma natural en nuestra estrategia de sostenibilidad

⁹ España, Portugal, Francia, Italia, República Checa, Georgia, Argelia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Omán, Colombia, Arabia Saudí, Catar, Chile y México.



» **Protección de ecosistemas marinos mediante limpieza y control de residuos plásticos**

En coordinación con la Alcaldía Municipal de San Antero, la Dirección de Protección y Servicios Especiales de la Policía Nacional, Seacor, estudiantes de la Institución Educativa Julio César Miranda y otros aliados estratégicos, lideramos una jornada de limpieza en ecosistemas clave del municipio de San Antero.

La actividad buscó sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de proteger el entorno natural, mitigar el impacto de los residuos sólidos y fortalecer el compromiso colectivo con la sostenibilidad del litoral costero. La intervención se centró en áreas de alta sensibilidad como Playa Blanca y Caño Lobo, que albergan manglares, comunidades pesqueras y proyectos turísticos. En estos sitios se recolectaron residuos que comprometen el equilibrio ecológico. La jornada fortaleció el sentido de corresponsabilidad y participación ciudadana, al reunir a actores privados, públicos y jóvenes en torno a la protección de espacios significativos para los sananteranos.

Durante la jornada, capacitamos a 20 estudiantes de grado 11 de la Institución Educativa Julio César Miranda, en el uso eficiente del agua y prácticas sostenibles. Estos jóvenes, que realizan su servicio social en articulación con la Alcaldía, son protagonistas del cambio ambiental en su territorio.

» **Programa de conservación y repoblamiento de tortugas de río**

Por tercer año consecutivo y en alianza con la Asociación para el Desarrollo Comunitario y Ambiental de Caño Viejo (Asprodecavi), aportamos recursos técnicos, logísticos y de acompañamiento social a actividades de liberación para la conservación y repoblamiento de tortugas de río. El objetivo principal de esta actuación es contribuir a la protección, recuperación y fortalecimiento de las poblaciones de tortugas de agua dulce en los ecosistemas del territorio, reconociendo su importancia ecológica como especies clave para el equilibrio del río Sinú

• [Más información aquí.](#)

En 2025, participamos en la liberación de 1.715 neonatos de tortuga de río (*Podocnemis lewyana*) en la vereda Caño Viejo, zona rural de Loricá. La jornada tuvo lugar en Playa del Chorro, en la cuenca baja del río Sinú, y buscó devolver a su entorno natural a cientos de ejemplares de esta especie endémica del Caribe colombiano, clasificada como “En Peligro” por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Desde el inicio del proyecto, ya han sido liberados más de 25.000 neonatos de tortuga de río en el Bajo Sinú, gracias a un proceso que incluye el rescate de nidadas, incubación segura y jornadas de liberación con participación de la comunidad.

El cuidado y preservación de la biodiversidad a través de acciones de reforestación, monitoreo de la calidad del agua, campañas de educación ambiental, además del cumplimiento de las obligaciones ambientales (permisos de vertimientos, Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), concesión de aguas y Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA y demás autorizaciones ambientales, son acciones que se encuentran alineadas con la meta nacional 4 del Plan de Acción de Biodiversidad de Colombia 2024-2030 en virtud de nuestro compromiso con las estrategias del gobierno nacional frente a la pérdida de biodiversidad.

“Hoy hemos dado muestra de lo que se puede lograr cuando nos unimos empresas privadas, instituciones, fuerzas del orden y comunidad bajo un mismo propósito: proteger el territorio en el que cohabitamos y sus recursos naturales. Desde Aqualia, como gestores del ciclo integral del agua en San Antero y otros 11 municipios de Córdoba, reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente los relacionados con el agua, el clima y los océanos.”

ÓSCAR GÓMEZ DUQUE

Jefe de Unidadde Aqualia en Córdoba





Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

GRI 3-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

TEMA MATERIAL Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta
--	--

La gestión circular de recursos y subproductos es un eje estratégico porque nos conecta directamente con nuestra misión de garantizar el ciclo integral del agua bajo principios de sostenibilidad, innovación y responsabilidad social. Abarca los siguientes puntos fundamentales:

- » **Cumplimiento de compromisos internacionales y nacionales.** Se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 6 (agua limpia y saneamiento), ODS 12 (producción y consumo responsables) y ODS 13 (acción por el clima) y, además, responde a la normativa vigente (Resolución CRA 906 de 2019) que establece indicadores de valorización de lodos y reutilización de aguas residuales tratadas.
- » **Reducción de impactos ambientales.** La circularidad permite disminuir emisiones de CO₂ mediante la optimización energética y el uso de energías renovables. Favorece la protección de la biodiversidad y la recuperación de ecosistemas al reducir vertimientos y aprovechar subproductos.

- » **Aprovechamiento de subproductos como recurso.** Los lodos generados en plantas de tratamiento (PTAP/PTAR) se valorizan para usos agrícolas o energéticos. El reúso de aguas residuales tratadas contribuye a disminuir la presión sobre fuentes hídricas, especialmente en zonas con estrés hídrico.
- » **Innovación y transferencia tecnológica.** En un futuro se busca promover la conversión de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en biofactorías, transformando las plantas en centros de generación de valor. También se espera conseguir la transferencia de soluciones de I+D hacia la operación, con el fin de fortalecer la competitividad y seguir posicionándonos como referentes en gestión sostenible.



Centro de Innovación WAVE en Adeje (España).

Gestión de residuos

Nuestros principales impactos en materia de residuos se concentran en la generación de lodos y aguas residuales tratadas, así como en los residuos derivados de la operación y mantenimiento de infraestructuras. Estos impactos son principalmente propios de la organización, aunque también se relacionan con la cadena de valor aguas arriba (insumos y proveedores) y aguas abajo (usuarios y comunidades). En este sentido, buscamos transformar estos residuos en recursos, reduciendo riesgos ambientales y generando beneficios sociales y económicos.

Insumos que generan impactos

- Agua bruta captada para potabilización y distribución, que produce subproductos como lodos de potabilización.
- Aguas residuales colectadas en sistemas de alcantarillado, que generan lodos de tratamiento de aguas residuales y emisiones asociadas a su tratamiento.

- Energía y combustibles utilizados en procesos de bombeo, tratamiento y transporte, que derivan en residuos indirectos (vehículos, aceites, repuestos).
- Reactivos químicos empleados en procesos de potabilización y tratamiento de aguas residuales, que generan envases y residuos peligrosos.

Actividades que generan impactos

- Operación de PTAR y PTAP: generación de lodos, aguas residuales tratadas y emisiones atmosféricas.
- Mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado: residuos de excavación, tuberías y materiales de obra.
- Gestión de flota vehicular y equipos: residuos de aceites, filtros y piezas metálicas.
- Laboratorios de calidad del agua: residuos químicos y biológicos derivados de análisis.

Productos resultantes que pueden dar lugar a impactos

- Lodos de tratamiento de aguas residuales y potabilización: potencial impacto negativo si no se gestionan adecuadamente; positivo si se valorizan como insumo agrícola o energético.
- Aguas residuales tratadas: riesgo de contaminación si no cumplen parámetros; oportunidad de reúso en riego, industria o recarga de acuíferos.
- Residuos sólidos y peligrosos: impacto ambiental y sanitario si no se disponen correctamente; oportunidad de reciclaje y gestión segura.



Durante el año 2025, hemos dado pasos concretos para avanzar en los objetivos de economía circular definidos en nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)**. Las acciones se han centrado en dos frentes clave:

» **Gestión de lodos en la PTAR de Sabana**
Se ha continuado con la gestión especializada de los lodos generados en la PTAR de Sabana a través de un gestor autorizado, con el propósito de su valorización. Esta acción contribuye directamente al cumplimiento del indicador LE1P3.1 % volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento (m³) sobre volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³), que busca alcanzar un 92% de valorización de lodos para 2026, conforme a la normativa colombiana (Resolución CRA 906 de 2019).

» **Arranque de la Cátedra Aqualia con la Universidad Militar Nueva Granada**
Se ha puesto en marcha la Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua, una iniciativa de colaboración académica y empresarial que fomenta la investigación aplicada sobre el ciclo integral del agua, incluyendo la gestión circular de recursos. Más información sobre la Cátedra Aqualia en el capítulo 4.2.4 La dimensión social del agua: [vínculo entre personas, naturaleza y desarrollo](#).

Estas acciones reflejan nuestro compromiso -con una gestión sostenible, innovadora y socialmente responsable del ciclo del agua, alineada con los ODS y con impacto directo en la operación, la comunidad y el ecosistema académico.

Residuos generados y disposición (en t)	2025
Eliminación	31.238
Valorización	266
TOTAL	31.504

Residuos no peligrosos generados y disposición (en t)	2025
Eliminación	10.979
Valorización	266
TOTAL	11.245

Residuos peligrosos generados y disposición (en t)	2025
Eliminación	20.258
Valorización	0
TOTAL	20.258

Datos evaluados desde el 1 noviembre de 2024 hasta 31 de octubre de 2025 (como se ha hecho en años anteriores).

En la actualidad, nos encontramos analizando el desarrollo de otras actividades que nos permitan incursionar en la economía circular a través de la valorización de los lodos producidos en las plantas de tratamiento de agua y su transformación en biosólidos (proceso por el cual los lodos pasan por una deshidratación y un tratamiento que elimine cualquier sustancia o patógeno que pueda afectar el material orgánico, dejando así un producto que puede incursionarse nuevamente a la cadena de valor).





3.2 Innovación para el cuidado del planeta

Innovación, digitalización y tecnología ante los retos

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES Innovación tecnológica y de las infraestructuras, Digitalización	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta, LE2. Tecnología para una gestión integrada
---	---

En Aqualia la tecnología no es un fin en sí mismo, sino un medio estratégico y una fuerza motriz para alcanzar objetivos de sostenibilidad y eficiencia económica. Tan importante es para nosotros que constituye **la segunda línea estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia): Tecnología para una gestión integrada**. En ella desarrollamos proyectos para **impulsar la digitalización del ciclo integral del agua** y alcanzar una **tecnología que nos permita la gestión más eficiente y sostenible de los recursos**. Su importancia radica en los siguientes pilares:

- » **Transformación en una "data-driven company"**: utilizamos el análisis de datos masivos para tomar decisiones objetivas y adaptarnos rápidamente a las condiciones del mercado.
- » **Eficiencia operativa y resiliencia**: el uso de tecnologías avanzadas y soluciones de telecontrol es clave para mitigar la crisis hídrica, permitiendo reducir las pérdidas de agua y optimizar el consumo en escenarios de sequía extrema.
- » **Optimización del ciclo integral mediante IA e IoT (internet de las cosas)**: a través de la plataforma **Aqualia Live**, integramos *big data*, *cloud computing* e inteligencia artificial para realizar predicciones de demanda, detección temprana de fugas y averías, y gestión de la distribución en situaciones críticas.
- » **Economía circular (ecofactorías)**: la innovación tecnológica nos permite transformar las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en ecofactorías que generan bioproductos y energía (como hidrógeno verde), y minimizan residuos y consumo de reactivos.

Esta transformación digital y tecnológica —paralela a la que experimenta la economía global— nos facilita la toma de decisiones estratégicas, y está generando un cambio en la cultura de la compañía

Innovación tecnológica y de las infraestructuras

GRI 3-3

TEMA MATERIAL Innovación tecnológica y de las infraestructuras	PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta, LE2. Tecnología para una gestión integrada
--	--

Nuestro modelo de gestión, innovación y sostenibilidad se centra en desarrollar soluciones para los retos del cambio climático y la gestión de los recursos hídricos, como la **eficiencia**, la **economía circular** y los **desarrollos digitales**. El departamento de Innovación y Tecnología de Aqualia 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 la gestión inteligente del recurso hídrico en todo el ciclo. Dentro de este enfoque desarrollamos planes de acción para la transferencia a la producción de soluciones tecnológicas obtenidas en proyectos de innovación.

Estrategia de Innovación

Nuestra **Estrategia de Innovación** se orienta a la búsqueda de soluciones disruptivas 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

Seguir 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

Reducir al máximo el consumo de energía, evitar la contaminación en un entorno social equitativo, y proteger 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.



Líneas de trabajo

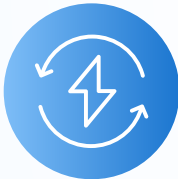
La Estrategia de Innovación de Aqualia se centra en la identificación de oportunidades y el desarrollo e implementación de soluciones frente a los retos ambientales, sociales, tecnológicos y legislativos de la gestión integral del agua. La colaboración interna y externa es clave para la transferencia de conocimiento en Aqualia.



TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SOSTENIBLE



RECURSOS ALTERNATIVOS: REUTILIZACIÓN, POTABILIZACIÓN Y DESALINIZACIÓN



SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA ENERGÉTICA



ECONOMÍA CIRCULAR, ECOFATORÍAS Y BIOFACTORÍAS



AGUAS INDUSTRIALES



DESARROLLOS DIGITALES



TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SOSTENIBLE

Soluciones descentralizadas basadas en la naturaleza y procesos intensivos (aerobios y anaerobios), que permiten garantizar la calidad del agua depurada —incluida la eliminación de nutrientes— con adecuación a la normativa sobre tratamiento de aguas residuales urbanas.



RECURSOS ALTERNATIVOS: REUTILIZACIÓN, POTABILIZACIÓN Y DESALINIZACIÓN

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





SOSTENIBILIDAD Y 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 PTAR.



AGUAS INDUSTRIALES

Soluciones para que los clientes industriales adecuen el uso de agua en sus procesos y optimicen el tratamiento de sus efluentes.



ECONOMÍA CIRCULAR, ECOFACTORÍAS Y BIOFACTORÍAS

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



DESARROLLOS DIGITALES

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



Innovación y tecnología para una sostenibilidad hídrica

La escasez de agua potable, el aumento de la demanda y la nueva regulación exigen soluciones innovadoras y eficientes para la producción de agua apta para consumo humano y para la reutilización de agua depurada. En GGU desarrollamos, adoptamos e implementamos tecnologías innovadoras para asegurar una gestión eficiente y optimizar los recursos hídricos.



TECNOLOGÍAS PARA:

La localización de fugas de agua

El tratamiento de aguas

La reutilización de aguas depuradas

Obtener agua residual tratada para
reutilización de uso agrícola



Digitalización

GRI 3-3

TEMA MATERIAL
Digitalización

PESA
LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta,
LE2. Tecnología para una gestión integrada

La inteligencia artificial, los contadores inteligentes y la gestión centrada en el cliente impulsan la transformación digital del agua que lideramos con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, optimizar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico.

En Aqualia trabajamos por asegurar una gestión del ciclo urbano del agua cada vez más eficiente, inteligente y cercana. Para lograrlo, incorporamos inteligencia artificial, *big data*, tecnologías satelitales y una red de contadores de agua inteligentes conectados en tiempo real. Esta tecnología constituye un punto de inflexión para los usuarios, que pueden monitorear sus consumos diarios a través de la aplicación **Aqualia Contact**.



Aqualia Live: tecnología y datos para la gestión inteligente del ciclo integral del agua

Aqualia Live constituye el centro neurálgico de inteligencia operacional de Aqualia. Una plataforma tecnológica, modular, integrada y escalable que cubre todos los procesos del ciclo integral del agua: cartografía, sectorización, SCADA, gestión de flotas, detección y predicción de averías, gestión de activos, ordenes de trabajo, etc.

Aqualia Live integra tecnologías que facilitan el procesamiento de grandes volúmenes de información en poco tiempo: *big data*, *cloud* y *edge computing*, inteligencia artificial y gestión inteligente. La gestión y almacenamiento de los datos en sistemas big data reduce los tiempos de respuesta y de acceso a la información, y aún en una sola base de datos toda la información a la que tienen acceso los diferentes programas y módulos de gestión. Así podemos realizar una analítica cruzada de datos de distintos orígenes (internos y externos), entender mejor el ciclo del agua y tomar decisiones informadas a partir de los datos. Todo ello con el objetivo final de consolidarnos como *data-driven company*.

En 2025 **Aqualia** ha trabajado en su despliegue y adaptación la plataforma a nuestro país. La arquitectura de Aqualia Live permite incorporar distintos módulos en función tanto de las necesidades de cada territorio y servicio, como de sus contextos operativos y niveles de madurez digital. En la actualidad, ya hemos implementado los módulos Geographic Environment Organization (GEO.), Gestión Global de activos, mantenimiento, órdenes de trabajo y Aprovisionamiento (GMAO.) y Sistemas de reporting y analítica descriptiva de negocio (AQ360.) y estamos trabajando para avanzar en la implementación de los siguientes módulos.



Centro de Operaciones (COI) en Toledo (España).

Aqualia Live constituye el
centro neurálgico de inteligencia
operacional de Aqualia

AQUALIA LIVE: GESTIÓN INTELIGENTE E INTEGRADA

TECNOLOGÍAS



Gestión y almacenamiento de los datos en sistemas **big data**



Procesado en **cloud computing**



Gestión inteligente, **inteligencia artificial** y **machine learning**

COI.

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.

GEO.*

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.

SCA.*

SUPERVISIÓN, CONTROL Y ADQUISICIÓN DE DATOS

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.

aWA.

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.

GMAO.

GESTIÓN GLOBAL DE MANTENIMIENTO Y APROVISIONAMIENTO

Gestiona activos del servicio, planifica y gestiona labores de mantenimiento, controla el stock de almacén, realiza compras de material o inventariado.

LAB.

AQUALIA LABORATORY

Plataforma compuesta por varios módulos que gestiona todos los aspectos relacionados con la calidad del agua.

CAC.

TECNOLOGÍA PARA CONECTAR CLIENTES

Brinda soluciones propias e innovadoras adaptadas a las necesidades de sus usuarios y siguiendo las mejores prácticas implantadas en el sector.

AQ360.

SISTEMAS DE REPORTING Y ANALÍTICA DESCRIPTIVA DE NEGOCIO

Cuadro de mando integral con los principales indicadores ejecutivos de negocio para la toma de decisiones.

Gestión más **eficiente, transparente, sostenible y resiliente** frente a los retos del **cambio climático** y el **crecimiento urbano**.



* Módulos implementados a día de hoy en Colombia

MÓDULOS AQUALIA LIVE



Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025

Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información ambiental

Información social

Información de gobernanza

Anexos



Alguno de los proyectos desarrollados en 2025 es:

Implementación de los sistemas del área técnica

NOW Gestión de Activos	Tiene como objetivo optimizar la administración de los activos del área técnica mediante la planificación estratégica de planes de mantenimiento preventivo y correctivo, la programación eficiente de actividades para garantizar la continuidad operativa y el lanzamiento y seguimiento de órdenes de trabajo orientadas a instalaciones, equipos y maquinaria. Este enfoque busca asegurar la disponibilidad, confiabilidad y prolongación de la vida útil de los activos, reduciendo costos operativos y mejorando la productividad del área técnica
NOW Órdenes de Trabajo	Busca optimizar la gestión operativa mediante la implementación de un sistema que permita emitir, recibir y ejecutar órdenes de trabajo de campo directamente desde la oficina hacia los dispositivos móviles del personal
RT / BI	Proyecto orientado a integrar y consolidar la información técnica y comercial, con el objetivo de facilitar el análisis de datos y optimizar la toma de decisiones estratégicas
GEO	Tiene como objetivo la digitalización integral de las redes de acueducto y alcantarillado en los diferentes municipios, con el fin de contar con un conocimiento detallado y actualizado de su infraestructura. De esta manera, será posible llevar un control eficiente de todas las actuaciones y proyectos ejecutados en campo, garantizando una gestión más transparente y organizada
Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA)	Es un proyecto que permitirá acceder de manera centralizada a los sistemas SCADA de las instalaciones operadas por la empresa. A través de esta plataforma será posible visualizar en tiempo real el estado de los parámetros monitorizados —como niveles, encendido y apagado de equipos, y valores críticos tales como pH, oxígeno disuelto o potencial RedOx, entre otros—, así como realizar acciones directas sobre ellos

Implementación de Sistema Comercial

Implementación <i>software</i> comercial ARQ Business Suit	Proyecto para la consolidación de todos los contratos de Colombia a un solo software
Integración ARQ Business Suit y Aqualia BI	Proyecto para la consolidación y calidad de los datos de la información comercial
Integración ARQ Business Suit y SAP	Proyecto para la consolidación y calidad de los datos de la información comercial/financiera
Integración ARQ Business Suit y Aqualia NOW	Proyecto para el lanzamiento de órdenes de trabajo de campo desde la oficina a los dispositivos móviles
Implementación Portal de Autogestión de Usuarios (Oficina Virtual, APP aqualia contact)	El proyecto se encuentra en fase de hacking ético, para su posterior puesta en producción y prueba con los clientes
Implementación y desarrollo de medios de pagos digitales para facturas (NEQUI, Daviplata, Código QR)	Su funcionamiento es similar a BIZUM
Aqualia Water Analytic	Próxima implantación de telemetría en los contadores de los grandes clientes

VALOR DIGITAL AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA, LAS ENTIDADES TERRITORIALES, ALCALDÍAS O AUTORIDADES COMPETENTES Y LA EMPRESA

Aqualia Live genera valor compartido al situar la tecnología y los datos al servicio de una gestión del agua más eficiente, sostenible y cercana. Para la **ciudadanía** se traduce en un servicio más eficaz y fiable. La digitalización de los procesos incrementa la eficiencia operativa y garantiza la seguridad de los datos de clientes y empleados. La optimización de rutas y la reducción de desplazamientos de los operarios no solo mejoran los tiempos de respuesta, sino que contribuyen a disminuir la huella ambiental. Todo ello se acompaña de una gestión más eficiente del agua y de la energía, en beneficio del medio ambiente, y de unos sistemas que facilitan una facturación correcta, transparente y ajustada al consumo real.

Por su parte, Aqualia Live aporta a las **entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes** una capacidad avanzada de control, planificación y toma de decisiones. La mejora en la satisfacción de los usuarios, derivada de un servicio más personalizado, se combina con la posibilidad de supervisar infraestructuras

en tiempo real mediante control remoto. Gracias a los modelos de previsión de la demanda, es posible ajustar la producción de agua de forma más precisa, detectar fugas, controlar consumos no autorizados y analizar patrones de uso. Además, este profundo conocimiento de las infraestructuras, del comportamiento del consumo y del entorno permite diseñar planes directores más eficaces para garantizar el acueducto y abastecimiento de agua potable y la resiliencia de los sistemas en el largo plazo.

De forma transversal, la omnicanalidad de Aqualia Live facilita una **comunicación fluida y bidireccional con clientes, empleados y proveedores** desde cualquier lugar y dispositivo. Esta conectividad permanente refuerza la transparencia, la agilidad en la gestión y la calidad del servicio.

Aqualia Live convierte los datos en un activo financiero. La mejora en la competitividad no viene solo de "hacer lo mismo de forma digital", sino de la capacidad de predecir, ahorrar y liderar la transición hacia un **modelo hídrico inteligente que es —por definición— más rentable y sostenible que el modelo tradicional**.



Mensaje de
equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información
ambiental

4. Información
social

5. Información
de gobernanza

6. Anexos

4.1 Entorno de desarrollo, seguridad
y diversidad para nuestro talento

4.2 Satisfacción y seguridad de
nuestros clientes





4.1 Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

Personas que trabajan para personas

GRI 2-7, 3-3

TEMAS MATERIALES Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Salud y seguridad de nuestros empleados, Cultura diversa, equitativa e inclusiva	PESA LE3. Gestión de personas
---	----------------------------------

Miles de kilómetros de redes de agua se extienden bajo municipios y departamentos, y conducen silenciosamente el hilo azul que nos une e impulsa. Estas y otras infraestructuras esenciales son operadas y mantenidas por personas que trabajan por el bienestar de las personas para hacer posible la gestión integral del ciclo del agua los 365 días del año.

En Aqualia entendemos que la competitividad sostenible comienza por las personas. Por eso, nos afanamos en asegurar el bienestar de quienes forman parte de la organización, convencidos de que el cuidado integral —profesional y personal— de nuestro talento es un factor clave para ofrecer un servicio excelente, innovador y resiliente. Apostar por las personas es apostar por la solidez y el futuro de la compañía.

Nuestro objetivo es que quienes trabajan en Aqualia puedan prosperar tanto a nivel individual como colectivo, en un entorno que promueva el desarrollo, la estabilidad y la motivación.

Garantizar empleo de calidad y estimulante en los 8 departamentos en los que estamos presentes no solo refuerza nuestro compromiso social, también nos permite atraer, desarrollar y fidelizar el talento necesario para afrontar los retos del sector del agua.

Por ello, la gestión de las personas vertebra la **tercera línea estratégica del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026: Gestión de personas**. Esta línea se articula en torno a tres objetivos estrechamente vinculados a la creación de valor: contribuir a la salud integral de los empleados, consolidar una identidad de organización atractiva y sostenible, y acelerar la transformación hacia una cultura corporativa alineada con los principios de la sostenibilidad.

En este marco, el proyecto **Be Aqualia** actúa como palanca de cambio cultural y de competitividad bajo el lema “personas que cuidan de personas”, al integrar una serie de ámbitos de actuación que refuerzan el compromiso, el desempeño y la capacidad de adaptación de la organización.

	2025		
Personal por localización	Hombres	Mujeres	TOTAL
Atlántico	108	30	138
Córdoba	266	65	331
Cundinamarca	75	41	116
Guajira	172	82	254
Magdalena	92	26	118
Norte de Santander	52	23	75
Santander	22	7	29
Tolima	39	12	51
TOTAL	826	286	1.112





Compromiso con el desarrollo de nuestro talento

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2

TEMAS MATERIALES

Compromiso con el desarrollo de nuestro talento, Cultura diversa, equitativa e inclusiva

PESA

LE3. Gestión de personas

El desarrollo del talento humano dentro de la organización se ve como una premisa que permite mejorar el rendimiento de los indicadores internos del negocio y como mecanismo necesario para asegurar la calidad técnica, profesional y humana en todos los procesos. Nuestro personal es un recurso esencial con el cual contamos para lograr nuestros objetivos y de los cuales dependemos para determinar nuestro rumbo de acción como organización.

Atracción y fidelización de talento

Para atraer y fidelizar el talento llevamos a cabo diferentes acciones, siempre desde el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación. En 2025 estuvimos presentes en los portales de empleo más relevantes del país, participamos en eventos para el impulso del talento joven y el futuro profesional de estudiantes universitarios y abrimos nuestras puertas al talento joven en aquellos municipios donde estamos presentes. Entre ellos, nos unimos con la Universidad de La Guajira para que sus estudiantes puedan realizar sus prácticas profesionales en Aqualia, bajo la tutela de nuestros profesionales.

• [Más información aquí.](#)



Para atraer y fidelizar el talento llevamos a cabo diferentes acciones, siempre desde el respeto a la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Personal propio por tipo de contrato laboral por sexo	2025
Contrato laboral indefinido	676
Hombres	531
Mujeres	144
Contrato laboral temporal	436
Hombres	295
Mujeres	141
TOTAL	1.112

El 100% del personal trabaja jornada completa.

No contamos con personal por horas no garantizadas.

Además del personal propio, 20 personas contratistas autónomos y personal de ETT's que prestan servicios en centros propios de Aqualia.

Contrataciones	2025
Contrataciones por sexo	334
Hombres	208
Mujeres	126
Contrataciones por edad	334
Menos de 30 años	153
Entre 30 y 50 años	168
Más de 50 años	13
Tasa nuevas contrataciones	0,30

Rotaciones	2025
Rotaciones por sexo	130
Hombres	91
Mujeres	39
Rotaciones por edad	130
Menos de 30 años	37
Entre 30 y 50 años	74
Más de 50 años	19
Tasa rotaciones	0,12

Incluye bajas voluntarias, jubilaciones, despidos y fallecimientos.



Compensaciones y beneficios

El equilibrio entre vida personal y laboral, las nuevas formas de trabajo o la flexibilidad son requisitos muy valorados por los equipos, e imprescindibles en la gestión de personas. En Aqualia llevamos tiempo avanzando en esta dirección: implementamos medidas¹⁰ 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.

Compartimos nuestros beneficios y medidas de conciliación con los empleados a través de nuestros canales de comunicación interna: intranet corporativa, tabloneros en centros de trabajo, email, *app* Be Aqualia, entre otros.

» Políticas de desconexión laboral

» Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable

» Reducción de la jornada de trabajo relacionada con la conciliación familiar

» Permiso de maternidad y por paternidad¹¹

» Permiso por lactancia

» Permiso de cuidado

Por otro lado, en materia de compensaciones, 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

Consolidamos nuestro liderazgo en el sector de servicios públicos, apostando por una transformación real desde el talento humano y reafirmando la convicción de que la sostenibilidad comienza por el bienestar de quienes hacen posible la operación de la compañía.

Desarrollamos planes de formación con dos enfoques, por un lado, competencias técnicas y por otro, habilidades interpersonales o por competencias con énfasis en nuestras políticas y procedimientos, en especial frente los cambios asociados a la transición de la empresa y al ambiente corporativo.

En este sentido, contamos con un programa de reinducción anual donde se refuerza al personal las políticas de la compañía, el **Código de Conducta**, el reglamento interno de trabajo y el organigrama de la operación, así como los mecanismos de comunicación o consulta dirigidos al personal en general.

De la misma manera, mediante **Campus FCC**, establecemos formaciones en procedimientos y políticas corporativas para afianzar la cultura de la compañía en las operaciones, las cuales también son generales al personal con identidad digital y de orden general.

En cuanto a los programas de transición, identificamos la población en edad pre pensional o con requisitos en curso para obtener una prestación de pensión/jubilación, sobre los cuales se hace un seguimiento personal con el fin de brindar apoyo y acompañamiento a sus procesos de jubilación, así como otorgamiento de información relevante sobre sus fondos de pensiones, requisitos legales y documentación.

Dentro de los programas destinados al desarrollo de nuestro talento, contamos con un **Plan Anual de Formación**, basado en la detección de necesidades dentro de cada servicio, donde se identifican las principales temáticas, tanto a nivel técnico como en habilidades blandas, que permitan un desarrollo del individuo dentro de la organización.

Además, por medio de las Cajas de Compensación Familiar, brindamos apoyo para formación externa por medio de programas institucionales y convenios de educación (formal / no formal) que aportan al personal habilidades de crecimiento profesional y personal en temas asociados con las actividades que desarrollan.

Además, contamos con una plataforma externa llamada **Watura** que ofrece catálogos de formación en diversos temas propios del negocio de la compañía, así como en la gestión individual en competencias, para uso del personal en todos los servicios que pidan o necesiten estos espacios y se matriculen en estos cursos.

Como parte de este Plan, que permite fortalecer habilidades de liderazgo, llevamos a cabo diversas iniciativas de capacitación a nuestro personal:

JORNADA DE CAPACITACIÓN EN COMUNICACIÓN ASERTIVA Y ESTRATEGIAS CREATIVAS PARA RESOLVER CONFLICTOS

En Flandes, llevamos a cabo una jornada de aprendizaje en estrategias creativas para resolver conflictos, factor clave para fortalecer el trabajo en equipo, mejorar la convivencia laboral y optimizar la toma de decisiones en entornos operativos. Este encuentro no solo se enfocó en el desarrollo de habilidades comunicativas y de resolución de conflictos, sino que también buscó promover el liderazgo consciente y afianzar criterios relacionados con el clima laboral positivo. Además, se reflexionó y se trabajó sobre el concepto de liderazgo transformacional, enfocado en la empatía, la escucha activa y la motivación del equipo.

• [Mas información aquí.](#)

JORNADAS DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO PARA ROBUSTECER LA EXPERIENCIA DE NUESTROS CLIENTES

Con el compromiso promover un trato cercano y oportuno, capacitamos a nuestros colaboradores del área de Gestión Clientes en atención al usuario y fortalecimiento jurídico en la gestión de PQR¹². Estos espacios de formación permiten consolidar una atención más eficiente, transparente y enfocada en la resolución efectiva de peticiones, quejas y reclamos, garantizando que cada usuario reciba respuestas claras y oportunas.

IV Premios Aqualia de innovación I4U.



¹⁰ En virtud del art. 45 del CST, así como el art. 53 y 48 de la Constitución Política de Colombia, todos los trabajadores sin importar su clase de contrato o nivel de dedicación tienen las mismas garantías laborales en general, contempladas en la ley y en las políticas del empleador, siendo reconocidas en proporción a la jornada máxima legal o contractual acordada, por lo cual no hay distinción de ninguna clase en el reconocimiento de derechos o prestaciones.

¹¹ En 2025, 135 personas (74 hombres y 61 mujeres) se han acogido al permiso parental.

¹² Peticiones, Quejas y Reclamos



JORNADAS DE CAPACITACIÓN EN BIENESTAR Y LIDERAZGO

Promovemos un entorno laboral saludable y productivo, donde el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores es una prioridad. Como parte de este compromiso, desarrollamos jornadas de formación que fortalecen el equipo, impulsando el crecimiento integral de quienes hacen parte de nuestra operación. En el Centro de Ayudas de Flandes llevamos a cabo una jornada de capacitación enfocada en bienestar y liderazgo, liderada por las áreas de Recursos Humanos y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). Más de 40 colaboradores de distintas áreas operativas y administrativas participaron activamente en esta iniciativa. Durante la jornada, se realizaron actividades lúdicas orientadas a fomentar

hábitos saludables y fortalecer habilidades personales y profesionales. Estas dinámicas permiten que los aprendizajes se integren en la rutina diaria, mejorando la forma en que desempeñamos nuestras labores.

TALLER “COHESIONANDO EQUIPOS ALTAMENTE EFECTIVOS”

Con el objetivo mejorar la comunicación, en Flandes realizamos un taller práctico en habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, relacionamiento y flexibilidad cognitiva en pro de la unión de equipos altamente efectivos, permitiendo la cooperación eficiente para el logro de metas en conjunto.

Horas de formación por género	2025	
	Horas	Promedio
Hombres	16.359	20
Mujeres	4.967	17
TOTAL	21.326	19

Horas de formación por categoría laboral	2025	
	Horas	Promedio
Directores y gerentes	0	0
Mandos medios	2.002	13,90
Técnicos	8.272	35,97
Administrativos	2.667	24,47
Oficios varios	8.385	13,59
TOTAL	21.326	19,18

Inversión en formación en 2025

98 Millones de pesos colombianos

Comunicación interna y diálogo social

Una comunicación interna eficaz y un diálogo social sólido contribuyen al bienestar y al compromiso de los equipos, además de actuar como palancas de competitividad sostenible, al impulsar una cultura compartida, alineada con el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia) y orientada a la creación de valor a largo plazo.

En Aqualia fomentamos canales de comunicación abiertos y un diálogo permanente con las personas trabajadoras y sus representantes, convencidos de que la escucha activa y la participación fortalecen la confianza, mejoran la toma de decisiones y refuerzan nuestro desempeño colectivo.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL: MEJORAMOS LA EXPERIENCIA DESDE DENTRO

Además de analizar la experiencia del personal a través de las entrevistas de salida, en 2025 hemos lanzado una encuesta para medir la experiencia de nuestro personal en los diferentes momentos de relación con la empresa. En esta encuesta, que nos permite conocer el clima laboral con el objetivo de mejorar y crecer juntos, han participado 558 personas.

La encuesta de clima laboral es una iniciativa global pensada para escuchar cada voz, sin importar dónde se encuentre la persona. Por ello, la misma se ha implementado mediante un proceso adaptado al idioma de cada país garantizando, además, la total confidencialidad del proceso. La participación incluye tanto al personal de oficina, a través del correo electrónico corporativo, como a una muestra del personal de servicios, mediante formularios por escrito.

En Colombia, los empleados destacan, especialmente, dentro de su percepción como experiencia de empleado los momentos del *onboarding*, su día a día y que se han sentido acompañados por la empresa cuando han pasado por un momento vital importante. Sobre una escala del 1 al 10 los empleados han indicado:

9,2 Me siento orgulloso/a de trabajar en esta empresa

9 Satisfacción global como colaborador/a

9,3 El bienestar laboral es una parte fundamental dentro de la cultura empresarial

DIÁLOGO SOCIAL

En materia de negociación colectiva, se firmó el acuerdo colectivo para Villa del Rosario en Colombia (2025-2027).

10% Personal cubierto por convenios de negociación colectiva

90% Personal no cubierto por convenios de negociación colectiva¹³

¹³ Para el personal no cubierto por convenios de negociación colectiva, sus condiciones laborales son las indicadas en la ley y sus contratos de trabajo acorde la negociación con cada empleado.



Cultura diversa, equitativa e inclusiva

GRI 3-3, 405-1

TEMA MATERIAL Cultura diversa, equitativa e inclusiva	PESA LE3. Gestión de personas
--	----------------------------------

En Aqualia la diversidad, la equidad y la inclusión son valores corporativos, de aplicación general y transversal en todos nuestros procesos y ámbitos, de tal forma que se impregnan en nuestras políticas y procedimientos desde la contratación de personal, la equidad salarial, los procesos de carrera interna y promoción, así como en la asignación de beneficios y recursos.

En procesos de selección se garantizan los principios IFC en su nivel 2, sobre inclusión y diversidad objetiva, a través de un proceso de selección del talento basado en criterios de experiencia, formación y capacidad.

De la misma manera, desde nuestras políticas de remuneración, tenemos como principio los criterios del art. 148 del CST, sobre salario igual a trabajo igual, basado en un sistema de bandas salariales por nivel del cargo y evaluación de su formación como desempeño, ajeno a criterios de género, creencias religiosas, líneas políticas, raza, nacionalidad o similar.

En cuanto a los procesos de promoción interna, se realizan bajo planes de carrera basados en los criterios de la Ley 2.466 de 2025, bajo evaluaciones objetivas en las 4 dimensiones de DD.HH. indicados en la norma y ajenas a cualquier condición subjetiva, garantizando que no existan techos de cristal por razones de genero para el acceso a nivel directivo: **del total de 30 directivos/gerentes de la organización, el 47% son mujeres que han hecho carrera a nivel interno.**

Por otro lado, en planes de formación adoptamos una dimensión para la prevención del acoso laboral, sexual o basado en género, donde en 2025 dictamos 102 horas en igualdad y diversidad, 772 en liderazgo y desarrollo y 216 horas en recursos humanos, donde se incluyen estos aspectos mencionados y ejecutados en procedimientos corporativos. Estas políticas están

incluidas en los procedimientos dentro del sistema de gestión de calidad y las formaciones mencionadas estás dentro del plan anual de formación sobre el cual se hace un seguimiento mensual.

Finalmente, desarrollamos y participamos en iniciativas que promueven la igualdad de oportunidades, el respeto y la diversidad en todos nuestros entornos de trabajo. Entre ellas:

» Relanzamos la campaña colaborativa en favor de la igualdad con el lema **“Por el futuro de las niñas y jóvenes, tiende la mano a la igualdad”**. A través de la web www.aqualiaigualdad.com invitamos a todo el mundo a compartir la imagen de una mano tendida con el nombre de una niña o adolescente cercana escrita en ella, como guiño a las mujeres del mañana. Además, convertimos cada foto compartida en ayuda real a través de la colaboración con el Plan Mujer de Fundación Adecco, que desarrolla actividades para mejorar la empleabilidad de mujeres en situación de vulnerabilidad social.

- [Más información aquí.](#)
- » Con motivo del Día Internacional de la Mujer, junto a la alcaldía de Cereté (Córdoba) rendimos homenaje a las 65 mujeres de la plantilla de la Unidad de Gestión de Córdoba, entre ellas, varias jóvenes en formación que pronto pasarán también a formar parte de la compañía.
- [Más información aquí.](#)
- » En el Día Contra la Violencia de Género invitamos a los usuarios a participar en la campaña **Ante la violencia de género..., tenlo claro**, en favor de un proyecto de la Fundación Adecco para la inserción laboral de víctimas de violencia de género.

Personal por sexo	2025
Hombres	826
Mujeres	285
TOTAL	1.112

Personal por edad	2025
Menos de 30 años	207
Entre 30 y 50 años	662
Más de 50 años	243
TOTAL	1.112

Personal por categoría laboral y sexo	2025		
	Hombres	Mujeres	Total
Directores y gerentes	9	3	12
Mandos medios	76	68	144
Técnicos	134	96	230
Administrativos	25	84	109
Oficios varios	583	34	617
TOTAL	826	285	1.112



Salud y seguridad de nuestros empleados

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7,
403-8, 403-9, 403-10

TEMA MATERIAL Salud y seguridad de nuestros empleados	PESA LE3. Gestión de personas
--	----------------------------------

Reafirmamos nuestro compromiso con la prevención, el bienestar y la mejora continua, posicionándonos como un actor clave en la promoción de entornos laborales seguros y saludables en Colombia. Para ello nuestras guías son el Sistema de Gestión Integrado (certificado bajo la norma ISO 45001¹⁴) y el Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026, un compromiso tangible con el bienestar de las personas y el futuro de la organización.

En Aqualia no vemos a la seguridad y salud como un mero cumplimiento legal, sino que la entendemos como parte de nuestros valores; por esta razón se ha elaborado el **Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026** como el marco en el que definimos y establecemos las acciones necesarias para conseguir los objetivos marcados, de cara a continuar planificando y trabajando para conseguir un entorno laboral cada vez más estable y saludable en pro de la promoción de la salud integral de nuestro personal y de trabajadores de empresas contratistas y subcontratistas que se encuentren bajo nuestras áreas de control.

Evaluación de madurez preventiva

En 2025 realizamos una evaluación externa de madurez preventiva¹⁵ basada en el Modelo de 11 elementos de ARUP, quien analizó nuestras prácticas de seguridad, los protocolos, los indicadores clave y la cultura general en la materia. Este análisis ha permitido comparar nuestro desempeño en seguridad y salud con los estándares internacionales y definir prioridades estratégicas de mejora. Los resultados de esta evaluación nos indican que alcanzamos el **nivel 3 (participación), con avances claros en la implantación de sistemas y cultura preventiva, y una trayectoria de mejora continua**. El diagnóstico identifica oportunidades de mejora en la estandarización de controles de riesgos críticos, supervisión de contratistas y refuerzo de la cultura de aprendizaje. Además, la auditoría definió una hoja de ruta para avanzar hacia la excelencia en seguridad y salud, con recomendaciones estratégicas para integrar controles de ingeniería, fortalecer la apropiación cultural y estandarizar la gestión de riesgos fatales.

¹⁴ Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra implementado y certificado conforme a la normativa colombiana (Decreto 1072 de 2015, Resolución 0312 de 2019) y la norma ISO 45001:2018(con excepción de los servicios de Atlántico y Flandes que se encuentran en proceso de implementación y próximos a recibir auditoría internas y programar auditorías de tercera parte). Este sistema cubre el 100% de los trabajadores directos y contratistas y está diseñado para prevenir lesiones y enfermedades laborales y promover el bienestar físico y mental. Incluye una política de salud y seguridad en el trabajo aprobada por la Alta Dirección y comunicada a todos los niveles, la identificación y evaluación de peligros y riesgos en todas las operaciones (plantas de tratamiento, redes de acueducto y alcantarillado, oficinas), programas de capacitación y formación continua, mecanismos de participación y consulta (COPASST-Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comité de Convivencia Laboral-CL), procedimientos para trabajos de alto riesgo (espacios confinados, alturas, manejo de químicos) y monitoreo y mejora continua, con auditorías internas y externas.

¹⁵ La evaluación consiste en una evaluación a nivel global de toda la compañía realizada a través de una comprobación en España, Colombia y Georgia, tres países que en conjunto reflejan la huella global y la evolución cultural de la organización.





Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026

Fruto de un profundo análisis y colaboración entre equipos, el **Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026** busca generar una cultura preventiva que garantice entornos laborales seguros y promueva el bienestar integral. Con un enfoque basado en la diversidad y la adaptabilidad, se vertebra en cuatro líneas de acción que marcan los proyectos y acciones necesarias para cumplir los objetivos, así como sus respectivos indicadores de seguimiento y desempeño. A través de su implementación, aspiramos a construir una cultura organizativa en la que cada empleado se sienta valorado, seguro y apoyado para desarrollar su máximo potencial.



Cero daños a los trabajadores

Reducir los daños personales que puedan derivarse de condiciones y actitudes inseguras, tanto a los trabajadores propios como ajenos y terceros a través del control del absentismo, aprendizaje organizacional, control del desempeño de los contratistas, formación e información.



Bienestar laboral

Mejorar los indicadores de salud física y emocional de la plantilla y aumentar significativamente la participación en programas de promoción de vida saludable, desarrollamos iniciativas de promoción de la salud, campañas de comunicación, gestión del riesgo psicosocial, programas formativos y de sensibilización.

- [Conoce nuestro Plan Estratégico de Salud y Bienestar 2024-2026 aquí.](#)



Control de riesgos críticos

Mantener un control homogéneo que garantice la seguridad y el cumplimiento de la legalidad en relación con determinados riesgos que consideramos críticos de nuestra actividad a través de la implementación de un plan estratégico de seguridad vial, programas de trabajo en alturas y espacios confinados, cumplimiento de la reglamentación de seguridad eléctrica y otros riesgos identificados.



Digitalización y reporte

Mejorar la gestión, el control y el reporte de salud y seguridad 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

En 2025 se reforzaron los cuatro programas estratégicos para consolidar la estandarización preventiva y la cultura de cero daños en todos los entornos:

- » **Control del absentismo.** Despliegue del protocolo corporativo, integración de fuentes (BeOHS, Asepeyo ADD, SharePoint) y seguimiento mediante indicadores y cuadros de mando.
- » **Aprendizaje organizacional.** Campañas de sensibilización, notas de aprendizaje y acciones formativas orientadas a riesgos clave y liderazgo saludable.
- » **Mejora del desempeño en seguridad y salud de contratistas.** Estandarización preventiva mediante plataformas digitales y auditorías de cumplimiento.
- » **Integración de la actividad preventiva.** Homogeneización de protocolos y refuerzo formativo tras análisis de incidentes, con criterios comunes en todas las áreas y países.

Las recomendaciones del Modelo de madurez ARUP nos han reafirmado en la importancia de avanzar hacia esta cultura de cero daños, priorizando la implantación de controles de ingeniería sobre riesgos fatales, la estandarización de protocolos y la supervisión escalonada de contratistas.

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 y que en ocasiones pueden derivar en accidentes graves. En 2025 se impulsaron los proyectos de gestión y control de riesgos críticos y riesgos clave en toda la organización, con foco en:

- » **Asbestos, ATEX y Cloro gas.** Definición de criterios y estándares preventivos, gestión integral de instalaciones y emergencias.
- » **Acciones transversales.** Implicación de áreas técnicas, salud y bienestar, producción y jefaturas mediante auditorías formativas, campañas de concienciación y protocolos.
- » **Programas específicos.** Despliegue del programa para la gestión de exposición a fibras de amianto.

El diagnóstico de madurez preventiva ha permitido identificar fortalezas en la gestión de riesgos críticos y ha impulsado la estandarización de controles técnicos y procedimientos en todas las regiones.



BIENESTAR LABORAL

En 2025 potenciamos las iniciativas saludables con más de 200 acciones orientadas a la promoción de actividad física Y nutrición, talleres y *webinars*, participación en eventos deportivos y acuerdos con servicios de salud, con las que hemos llegado a más de 2.500 personas trabajadoras. El alcance de las iniciativas saludables **Be Aqualia** son de ámbito general para toda la compañía¹⁶.

Con el apoyo de **AfforHealth**, hemos fortalecido los programas de salud emocional y gestión psicosocial mediante:

- » **Programa de Acompañamiento Emocional (PAE):** servicio de asesoramiento psicológico 24/7.
- » **Psicomet:** herramienta de evaluación del bienestar mental y detección precoz.
- » **Talleres y *webinars*:** talleres en directo y webinars y sesiones individualizadas.
- » **Sesiones grupales y liderazgo saludable:** formaciones en “liderazgo saludable”, impartidas junto a las de liderazgo inclusivo, para a la cadena de mando hasta el nivel de jefes de servicio; y pilotos para encargados y capataces sobre competencias emocionales para el liderazgo.

El modelo de madurez de ARUP subraya la importancia de consolidar una cultura preventiva basada en el aprendizaje, la participación activa y la comunicación bidireccional. Este diagnóstico identifica como fortaleza la implicación del liderazgo en España y recomienda extender mecanismos de reconocimiento, *feedback* y aprendizaje organizacional a todas las regiones.

DIGITALIZACIÓN Y REPORTE

En 2025 consolidamos la implantación de BeOHS (Cority) como plataforma para la gestión de la seguridad y la salud, para todos los proyectos. Las mejoras incorporadas en autonomía, facilidad de uso y nivel de detalle han permitido:

- » Homogeneizar procesos críticos: reporte e investigación de accidentes, inspecciones, trazabilidad de acciones correctivas y cumplimiento normativo.
- » Seguimiento de indicadores y KPI mediante cuadros de mando integrados para la toma de decisiones.
- » Base para el control de la acción preventiva y monitorización de metas y objetivos.

Además, formamos en el uso de esta herramienta a todos los agentes implicados con el objetivo de garantizar su aplicación en la gestión preventiva y el control del absentismo.

La auditoría internacional de madurez preventiva destacó la digitalización y el uso de herramientas como BeOHS y Be Aqualia como palancas para la mejora continua, la trazabilidad y la toma de decisiones basada en datos.

Be Aqualia: estrategia global de bienestar con un enfoque preventivo y psicosocial

Be Aqualia fue diseñada como una política integral de recursos humanos, basada en la identificación de hábitos, riesgos y necesidades psicosociales de los equipos, con líneas de acción en diversidad, no discriminación, seguridad laboral, calidad del empleo y salud emocional.

En 2025 iniciamos el despliegue de Be Aqualia con el objetivo de consolidar un entorno laboral más resiliente, productivo y humano que incluye acciones concretas en salud mental, autocuidado y formación emocional, con actividades destacadas como el Family Day en Riohacha (La Guajira) y la participación en la carrera Ella Soy Yo en Cereté (Córdoba), una iniciativa contra la violencia de género.

Estas iniciativas, que han integrado a más de 300 empleados, reflejan el enfoque humano de la compañía y nuestra apuesta por una gestión centrada en las personas

- [Más información aquí.](#)

Jornada de bienestar Family Day en La Guajira (Colombia).



¹⁶ Si bien es para toda la compañía, cada país lleva a cabo sus propias iniciativas en función de sus necesidades y realidades.



Otras iniciativas para promover un entorno seguro y saludable

A su vez, seguimos consolidando nuestro compromiso con la seguridad, la prevención y el bienestar de todo nuestro equipo humano a través de diversas actividades centradas en la formación y capacitación que buscan promover hábitos saludables y un entorno laboral equilibrado, donde el desarrollo profesional y personal van de la mano. Algunas de las jornadas de bienestar realizadas son:

Brigada de emergencia certificada

En Magdalena contamos con una brigada de emergencias certificada y preparada ante cualquier eventualidad. El equipo implicado recibió una formación teórica-práctica para contar con las capacidades técnicas y operativas necesarias ante una emergencia. De esta manera, protegemos tanto la vida y la salud de nuestras personas como las instalaciones, los equipos y los bienes de la comunidad donde prestamos servicio.

Promovemos cultura de la prevención con la Safety Week

Bajo el lema “Por un entorno de trabajo más seguro y saludable ¡Actívate!”, celebramos la Safety Week, una iniciativa orientada a fortalecer la cultura de la prevención entre nuestro personal con más de 30 actividades presenciales y virtuales en distintas regiones del país. La Guajira, Atlántico,

Córdoba, Tolima, Magdalena, Norte de Santander y Cundinamarca, fueron algunos de los departamentos donde el área de Salud y Bienestar lideró jornadas de sensibilización sobre prevención de riesgos laborales, cuidado de la salud y bienestar emocional.

Fortalecemos la cultura de prevención

Bajo el lema “Por un entorno de trabajo más seguro y saludable” realizamos una jornada de capacitación a nuestros colaboradores de Flandes. A través del área de Salud y Bienestar, se lideró una jornada de sensibilización sobre prevención de riesgos laborales y bienestar emocional. También se realizaron talleres y actividades lúdicas con charlas del cuidado de manos y ojos.

- [Más información aquí.](#)

Celebramos el Día Mundial de la Seguridad y la Salud

Celebramos este día con talleres de capacitación de medidas de emergencia, además de otras actividades para fortalecer el cuerpo, la mente y el espíritu del equipo. Desde pausas activas hasta charlas de autocuidado, pasando por un taller de alimentación saludable.

- [Más información aquí.](#)

Principales indicadores en materia de seguridad, bienestar y salud	2025	
	Personal propio	Personal contratado
Muertes como consecuencia de lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo	1	0
Accidentes de trabajo registrables*	28	1
Horas trabajadas	1.987.75	577.062
Tasa de accidentes de trabajo registrables**	14,09	1,73
Enfermedades laborales	482	-

*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. Corresponde a accidentes con una baja superior a 4 días. No se incluyen los accidentes con patologías no traumáticas ni los accidentes in itinere.

En 2024 los datos incluyen personal propio y personal contratado. Enfermedades laborales incluye personal propio y personal contratado.





4.2 Satisfacción y seguridad de nuestros clientes

Confianza, calidad y seguridad como pilares de una gestión responsable

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES Gestión y atención al cliente, Resiliencia y seguridad del servicio	PESA LE6. Comunicación estratégica, LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo
---	---

La satisfacción y la seguridad de nuestros clientes¹⁷ son ejes estratégicos de nuestro modelo de negocio y una palanca clave de competitividad sostenible. En Aqualia, ofrecer un servicio excelente, seguro y fiable es más que un reflejo de nuestro compromiso con las personas, también genera un impacto positivo directo en las comunidades donde estamos presentes. Un servicio de calidad favorece la salud, el bienestar y la cohesión social, refuerza la confianza de la ciudadanía en las instituciones y potencia el desarrollo local. Escuchar activamente a nuestros clientes, anticipar sus necesidades y garantizar los más altos estándares de seguridad nos permite mejorar día a día y crear valor compartido para tener territorios más resilientes y sostenibles.

COMPROMISOS CON EL DERECHO HUMANO AL AGUA POTABLE Y AL SANEAMIENTO

Basamos nuestra actuación con clientes y personas usuarias en el reconocimiento del derecho humano al acceso al agua potable y al saneamiento, conforme a lo establecido por las Naciones Unidas y los marcos normativos internacionales de referencia. Este enfoque guía la prestación del servicio y la relación con las comunidades en las que operamos. De acuerdo con estos principios, reconocemos que:

- » Toda persona tiene derecho a disponer de agua suficiente, segura, aceptable, físicamente accesible y asequible para usos personales y domésticos, sin discriminación.
- » El acceso al saneamiento debe garantizar condiciones salubres, higiénicas y seguras, con respeto a la intimidad, la dignidad y la aceptación social y cultural de las personas.

En coherencia con estos principios, asumimos los siguientes compromisos en nuestra relación con las personas usuarias:

- » **Disponibilidad y calidad del servicio.** Asegurar un suministro continuo y seguro de agua potable y servicios de saneamiento con los más altos criterios técnico-sanitarios.
- » **Información y transparencia.** Facilitar información clara y accesible sobre la calidad del agua, las tarifas aplicables y los derechos de las personas usuarias.
- » **Accesibilidad y diálogo.** Mantener diversos canales de comunicación que permitan la atención, la participación y la resolución de consultas o incidencias de manera cercana y eficaz.

Para alcanzar estos compromisos, gestionamos la salud y la seguridad de nuestros clientes mediante un enfoque integral que combina control de calidad del agua, digitalización de procesos, comunicación transparente y cumplimiento normativo.

Un servicio de calidad favorece la salud, el bienestar y la cohesión social, refuerza la confianza de la ciudadanía en las instituciones y potencia el desarrollo local

¹⁷ Nuestros principales clientes son los gobiernos nacionales y regionales, alcaldías municipales, centros públicos, empresas e industrias, regantes y ciudadanos.



Control de calidad

del agua

Seguridad

en la operación

Comunicación y confianza

con el cliente

Cumplimiento y seguimiento

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA

- » **Laboratorios acreditados:** análisis permanentes de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos para garantizar que el agua suministrada cumpla con la normativa nacional e internacional.
- » **Monitoreo periódico:** las plantas de tratamiento de agua potables están dotadas de laboratorio de proceso que permiten detectar desviaciones en la calidad del agua y actuar de manera inmediata. Esta información es reportada mediante una aplicación propia desarrollada por la Dirección Técnica de Colombia, la cual envía mensaje de alerta en caso de reportarse datos fuera de rango.
- » **Protocolos de seguridad sanitaria:** cumplimiento estricto de la Resolución 2115 de 2007 y demás regulaciones colombianas sobre agua potable.

SEGURIDAD EN LA OPERACIÓN

- » **Mantenimiento preventivo y correctivo (GMAO):** gestión digital de activos y equipos para asegurar la continuidad del servicio y evitar riesgos asociados a fallos técnicos.
- » **Respaldo energético:** plantas de suplencia eléctrica en instalaciones críticas para garantizar la prestación del servicio incluso en contingencias.
- » **Planes de contingencia:** protocolos de respuesta rápida ante emergencias climáticas, fallos de infraestructura o eventos de contaminación.

COMUNICACIÓN Y CONFIANZA CON EL CLIENTE

- » **Atención omnicanal:** canales de comunicación (teléfono, SMS, *apps*, oficina virtual) para reportar incidencias y recibir información sobre la calidad del servicio.
- » **Campañas de sensibilización:** programas de educación ciudadana sobre el uso responsable del agua y la importancia de la corresponsabilidad en la seguridad del servicio.
- » **Transparencia:** publicación periódica de resultados de calidad del agua y cumplimiento de indicadores de seguridad.

CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO

- » **Comités de seguimiento periódicos:** revisión de indicadores de salud y seguridad del servicio.
- » **Aqualia RT/BI:** plataforma corporativa que centraliza datos de calidad, permitiendo un control riguroso y trazable.
- » **Auditorías externas e internas:** verificaciones regulares para asegurar que los procesos cumplen con las obligaciones contractuales y legislativas.



Protegemos la salud y seguridad de nuestros clientes mediante un sistema robusto que integra control de calidad, resiliencia operativa, comunicación transparente y cumplimiento normativo, asegurando confianza y continuidad en la prestación de un servicio público esencial



Gestión y atención al cliente

GRI 2-25, 2-26, 3-3

TEMA MATERIAL
Gestión y atención al cliente

PESA
LE2. Tecnología para una gestión integrada, LE6. Comunicación estratégica

Satisfacer las necesidades de los usuarios y hacerlo a través de un servicio excelente son parte esencial de nuestro compromiso con la sociedad. Con este fin, ofrecemos un servicio personalizado según las necesidades de los usuarios.

La calidad en la atención al cliente es un pilar fundamental para la confianza en la gestión del ciclo integral del agua. En este sentido y con el compromiso de dar información clara, contamos con varios canales de atención y comunicación, e innovamos para una relación más cercana y transparente con nuestros clientes y usuarios finales.

» **Canales de comunicación accesibles y multicanal.** Disponemos de teléfonos gratuitos de atención al cliente, comunicación de averías y autolecturas, oficinas presenciales, Oficina Virtual, aplicación móvil y presencia en redes sociales.

- » **Atención digital y soporte continuo.** La Oficina Virtual y la aplicación móvil permiten realizar gestiones y consultas de forma sencilla. La app incorpora geolocalización para el envío de avisos de averías y la posibilidad de adjuntar imágenes.
- » **Derecho a reclamar y participación del cliente.** Las personas usuarias pueden presentar quejas, sugerencias o reclamaciones relacionadas con incidencias en el suministro, la facturación o la calidad del servicio.

Canales de atención al cliente

Invitamos a toda la comunidad usuaria a mantenerse informada a través de los canales oficiales, especialmente nuestras redes sociales, donde publicamos las actualizaciones sobre la prestación del servicio, avisos operativos, incidencias relevantes, recomendaciones de uso responsable del agua y otras informaciones de interés para la ciudadanía. publicamos las actualizaciones sobre la prestación del servicio, avisos operativos, incidencias relevantes, recomendaciones de uso responsable del agua y otras informaciones de interés para la ciudadanía.



REDES SOCIALES
como X, Facebook e Instagram
[@AqualiaColombia](#)



PÁGINA WEB



LÍNEA ATENCIÓN AL CLIENTE 018000423601
(línea gratuita nacional disponible desde cualquier operador móvil para atender inquietudes relacionadas con los servicios de acueducto y alcantarillado)



OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO
en los diferentes departamentos donde brindamos servicio



Oficinas de atención al usuario	
Atlántico	7
Zona centro oriente (Santander, Norte de Santander, Tolima, Cundinamarca y oficinas centrales)	5
Córdoba	12
Magdalena	3
La Guajira	3
TOTAL	30

Quejas y reclamaciones recibidas de consumidores o usuarios finales	2024	2025
Quejas y reclamaciones recibidas	1.439	2.624
Periodo medio de resolución (días)*	12 días	

El 100% de las quejas y reclamaciones recibidas fueron gestionadas. 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)

No se han recibido notificaciones de problemas ni casos graves en materia de derechos humanos relacionados con los consumidores y usuarios finales.



Durante el año, hemos implementado nuevos canales de atención al cliente y medios de pago digitales. Entre ellos, se destacan:

» **Portal de autogestión de usuarios**, donde los clientes pueden consultar el estado de sus consumos, revisar facturas pendientes, realizar pagos, reportar averías o fraudes y radicar cualquier tipo de PQR. Actualmente, esta plataforma se encuentra en fase de hacking ético por parte del departamento de seguridad.

» **Factura en formato PDF:** en septiembre de 2024 ningún cliente recibía su factura por correo electrónico. Al cierre de septiembre de 2025, 76.186 usuarios ya la reciben, lo que representa el 3% sobre el total de usuarios.

» **Billeteras digitales Daviplata y Nequi**

» **Wompi:** agregador de medios de pago digitales que integra los servicios anteriores, además de pago mediante código QR y botón PSE. Actualmente, esta plataforma también se encuentra en fase de hacking ético por parte del departamento de seguridad.

AQUALIA CONTACT

Un año de cercanía, eficiencia e innovación al servicio del usuario

En 2025, celebramos el primer aniversario de Aqualia Contact, nuestro centro de atención telefónica, con resultados destacados: el **95% de las llamadas han**

sido gestionadas exitosamente, con un tiempo promedio de respuesta de cinco minutos y un índice de satisfacción del 86% consolidándose, así como un canal de comunicación que refleja el compromiso de la compañía con la excelencia en el servicio y la mejora continua.

Ecosistema Aqualia Contact
24 HORAS, 365 DÍAS DEL AÑO



CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CAC)



APLICACIÓN MÓVIL



PERFIL EN X

Este desempeño evidencia la labor del equipo de asesores, que acompaña a los usuarios en la resolución de trámites y consultas con amabilidad y eficiencia. En línea con su apuesta por la innovación, incorporamos un sistema automatizado (Voicebot) que optimiza la gestión de solicitudes de carro tanques, reduciendo tiempos de atención y mejorando la experiencia del usuario.

• [Más información aquí.](#)



Aqualia Contact no solo gestiona solicitudes; fortalece la confianza con nuestros usuarios. Cada llamada es una oportunidad para demostrar cercanía, agilidad y compromiso con un servicio de excelencia.



IGNACIO ESTEBAN NÚÑEZ
Director Comercial Aqualia Colombia

Acompañamiento a los usuarios

El cuidado del ciclo del agua requiere del trabajo compartido entre autoridades, empresas y comunidades. Para apoyar a los usuarios en este proceso, hemos puesto en marcha estas medidas:

» **Escuela del Agua.** Talleres prácticos, inicialmente dirigidos a líderes comunales, para enseñar cómo interpretar la factura, usar el agua de manera eficiente y controlar mejor el consumo.

» **Opciones de pago flexibles.** Soluciones flexibles para que los clientes se pongan al día con sus facturas

En Córdoba hemos habilitado una línea telefónica directa para facilitar convenios de pago y ayudar a los clientes a abonar sus facturas pendientes. Gracias a esta iniciativa, ofrecemos información clara sobre descuentos, opciones de pago y requisitos sin necesidad de desplazamientos, beneficiando a más de 45.000 usuarios del departamento. Esta medida se suma a otras que se están adoptando en distintos territorios del país que amplían los canales de atención y refuerzan el acompañamiento personalizado, brindando soluciones flexibles en un contexto económico que ha exigido alternativas cercanas y efectivas.

Encuestas de satisfacción a clientes

Conscientes de la responsabilidad que supone gestionar el ciclo del agua, mantenemos una conversación constante con nuestros grupos de interés para mejorar el servicio que brindamos. Realizamos encuestas de satisfacción a los clientes, e integramos sus opiniones y valoraciones en la gestión y en las mejoras de los servicios de acueducto y abastecimiento de agua potable o saneamiento.

En 2025, se realizaron 948 encuestas en los municipios pertenecientes a las áreas de Guajira, Riohacha, Córdoba, Atlántico, Magdalena, Norte Santander, Ritoque y Tolima. Los resultados muestran una **satisfacción general del 39%, 6% más que el año anterior**, con Ritoque y Norte Santander como las regiones con mayor satisfacción. Para la comunicación con la empresa, los canales que generan un contacto más directo siguen siendo los más utilizados por los usuarios: el canal presencial (72%) y el canal telefónico (36%).

A partir de sus resultados obtenidos, implementamos acciones correctivas, especialmente en los contratos de Riohacha y Costa Norte, enfocadas en la formación en atención al cliente y en el diseño del catálogo de formación 2025–2026 dirigido al personal del área de PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos).



Resiliencia y seguridad del servicio

GRI 3-3, 416-1

TEMAS MATERIALES Resiliencia y seguridad del servicio, Sostenibilidad del recurso hídrico	PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada, LE6. Comunicación estratégica
--	---

En un momento en que la sostenibilidad y la eficiencia hídrica son prioridades globales, reafirmamos nuestro compromiso con la prestación eficiente del servicio de acueducto trabajando de la mano con las comunidades para asegurar que el agua llegue a todos los usuarios.

La resiliencia y seguridad del servicio es un tema estratégico para Aqualia porque garantiza la continuidad y confiabilidad de un bien público esencial: el agua. En un contexto de emergencia climática, creciente presión sobre los recursos hídricos y exigencias regulatorias, este eje se convierte en un pilar para la sostenibilidad y la licencia social de la compañía.

» **Garantía de continuidad en un servicio esencial.** El agua potable y el saneamiento son servicios básicos para la salud pública y el bienestar social. La resiliencia asegura que, incluso frente a eventos extremos (sequías, inundaciones, fallos energéticos), la prestación no se interrumpa.

» **Adaptación al cambio climático.** Colombia enfrenta fenómenos como El Niño y La Niña, que afectan la disponibilidad y calidad del agua. La resiliencia implica preparar infraestructuras y procesos para resistir y recuperarse rápidamente de estos impactos.

» **Seguridad operativa y tecnológica.** La digitalización del ciclo integral del agua (telecontrol, GMAO, GEO, GESLAB) requiere medidas de ciberseguridad y protocolos de protección para evitar interrupciones o vulnerabilidades en el servicio.

» **Protección de la salud y confianza ciudadana.** Un servicio seguro reduce riesgos sanitarios asociados a fallos en potabilización o tratamiento de aguas residuales. Además, fortalece la confianza de los usuarios y comunidades en nuestra gestión.

» **Cumplimiento normativo y reputacional.** La resiliencia y seguridad del servicio están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 6, 11 y 13) y con las exigencias regulatorias nacionales. Su cumplimiento protege la reputación corporativa y asegura la licencia social para operar.

ACCIONES IMPLEMENTADAS

Nuestro propósito es garantizar la sostenibilidad operativa y mantener los estándares de calidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Para lograrlo, trabajamos para fortalecer la infraestructura hidráulica, optimizar los procesos operativos, brindar mejores condiciones logísticas a nuestro personal en campo con el fin de garantizar un servicio oportuno, eficiente y alineado con las necesidades de las comunidades donde operamos y en cumplimiento de la normativa establecida por las autoridades competentes del sector.

En este sentido, en 2025 hemos adoptado medidas específicas orientadas a fortalecer la resiliencia energética y a mitigar los riesgos derivados de la limitada disponibilidad de fuentes alternativas de agua en la mayoría de los municipios donde operamos.

» **Adquisición o puesta a punto de plantas de respaldo energético:** hemos adquirido nuevas plantas de suplencia eléctrica o se han reparado las existentes, en las principales instalaciones (PTAP, EBAP y PTAR), asegurando la continuidad de los procesos críticos de potabilización, bombeo y tratamiento de aguas residuales frente a cortes de energía. Estas plantas permiten mantener la operación en condiciones de contingencia, reduciendo el riesgo de interrupción del servicio y protegiendo la salud pública.

» **Limitación de fuentes alternativas de agua:** en la mayoría de los municipios donde tenemos presencia no existen fuentes alternativas de suministro de agua que puedan garantizar la continuidad del servicio en caso de emergencia (calidad de agua, rotura de tuberías, etc.). Estamos trabajando en el desarrollo de proyectos que nos permitan conseguir fuentes de suministro de respaldo.

Activamos planes de contingencia para asegurar el suministro de agua donde más se necesita y participamos en mesas de trabajo junto a autoridades locales y regionales para articular soluciones técnicas que permitan brindar un suministro de agua estable, seguro y continuo



Acompañamiento de la Policía del Agua en La Guajira (Colombia).

El agua: un elemento esencial que entre todos debemos defender

En gran parte de los departamentos en los que gestionamos la gestión del ciclo integral del agua podemos ofrecer un servicio continuo y eficiente, ya que las fuentes de captación son ríos que durante todo el año tienen los volúmenes necesarios para abastecer a los municipios.

Sin embargo, dentro los más grandes desafíos que a diario enfrentamos, se encuentra la pérdida de agua potabilizada por fraudes, usos no autorizados y fugas. Los usuarios no gozan de continuidad y presión, en parte, porque las incidencias en las tuberías son un gigante difícil de derrotar al tratarse de redes viejas, obsoletas y que permanentemente son contaminadas por quienes desvían el agua y, en ocasiones, dejan a municipios enteros sin el recurso hídrico.

Ante este reto, paralelo a la ejecución de obras de optimización del sistema de acueducto, fundamentales para lograr garantizar aumento en cobertura y continuidad del servicio, ponemos en marcha planes de contingencia que despliegan diversas medidas para

asegurar que se brinda el servicio a través del sistema de acueducto.

Esto ha llevado a que en cada una de las operaciones que desarrollamos en el país sean imprescindibles las brigadas de búsquedas de pérdidas, que están conformadas por operarios que recorren los miles de kilómetros de redes identificando los puntos en los que se desvía el agua, casi siempre por acción humana, afectando la continuidad y presión de los servicios.

Además, invertimos en tecnología de macromedición para detectar a tiempo el desvío del agua y creamos alianzas con las autoridades locales como la **Policía del Agua**¹⁸ que sanciona a quienes roban el servicio, los alcaldes que gestionan las inversiones que necesitan las infraestructuras y los líderes comunales que incentivan a sus vecinos a cuidar el recurso hídrico.

Más allá de estas medidas, entendemos que el agua es un recurso compartido cuya protección es responsabilidad de toda la sociedad. Por ello, desarrollamos campañas de sensibilización para fomentar entre todos nuestros grupos de interés un uso responsable y sostenible. [Más información en el apartado 4.2.4.2 Sensibilización socioambiental.](#)



Infraestructuras que protegen la calidad del agua

Garantizar el acceso a servicios seguros y agua de calidad mejora la vida de las comunidades, reduce el impacto ambiental negativo y previene riesgos para la salud, especialmente en lugares donde la infraestructura básica es limitada. En Aqualia orientamos las inversiones en infraestructuras para garantizar que luego cada etapa del servicio que prestamos se ajuste a la realidad hidráulica del municipio.

Más allá de mejorar la infraestructura, estos proyectos tienen un impacto directo en el desarrollo socioeconómico: generan empleo local durante las fases de construcción, operación y mantenimiento, y fortalecen la salud pública al reducir enfermedades vinculadas al saneamiento deficiente. Al promover el reúso del agua tratada para actividades agrícolas e industriales, también estimulan la productividad y la sostenibilidad de sectores clave para la economía regional. El resultado final propicia entornos más resilientes, equitativos y económicamente prósperos a largo plazo.

En 2025, junto con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, continuamos avanzando en el desarrollo de proyectos estratégicos de agua potable en regiones vulnerables con soluciones sostenibles y adaptadas a la realidad local.

• [Más información aquí.](#)

¹⁸ La Policía del Agua es un cuerpo único en el mundo, creado en Colombia para proteger el agua y promover su uso responsable. Este cuerpo, compuesto por 8.000 efectivos, fue lanzado en octubre de 2024 como parte de una estrategia ambiental del gobierno colombiano. Desde su creación, la Policía del Agua ha trabajado en la sensibilización de la comunidad y en la erradicación de prácticas ilegales que afectan los recursos hídricos.



La dimensión social del agua: vínculo entre personas, naturaleza y desarrollo

PESA
LE6. Comunicación estratégica,
LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Con cada nuevo proyecto, el equipo de Gestión Social de Aqualia inicia un trabajo comunitario para informar a los habitantes sobre el cambio en la calidad del agua, las medidas de desinfección necesarias en sus tanques de almacenamiento y el proceso de vinculación como usuarios del servicio.

En un momento dominado por una confluencia de retos sociales, ambientales y económicos cada vez más complejos, las empresas tenemos la responsabilidad de elevar aún más nuestra contribución un futuro próspero, justo e inclusivo. En Aqualia esta visión ya es parte inherente de nuestro modelo de negocio al garantizar el acueducto y abastecimiento de agua potable y el saneamiento del agua en territorios donde —antes de nuestra presencia— no estaban asegurados de forma continua ni universal.

Conscientes de las necesidades de las comunidades con los que nos relacionamos a diario, buscamos potenciar nuestro impacto positivo mediante alianzas estratégicas e iniciativas de desarrollo local con el fin último de aunar competitividad y sostenibilidad. La relación con los grupos de interés locales resulta clave, ya que permite reducir riesgos, fortalecer la reputación corporativa, generar confianza mutua y, en definitiva, sustenta nuestra licencia social para operar.

En este sentido, gestionamos de manera estratégica y responsable nuestra relación con las comunidades locales, promoviendo el diálogo permanente, la participación y el trabajo conjunto para identificar necesidades, construir soluciones y fortalecer el bienestar comunitario. Este relacionamiento se enmarca en nuestra **Política de Sostenibilidad** que prioriza el respeto, la inclusión social y el desarrollo territorial.

500 Millones de pesos colombianos
de inversión social

15.988
personas beneficiadas

200
horas de voluntariado corporativo

444
organizaciones sociales impactadas

256.227
clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

Desde nuestra llegada al país en 2020, hemos desarrollado una estrategia de gestión social que convierte el agua en motor de transformación comunitaria. Durante 2025, a través del equipo de gestión social realizamos diversas acciones orientadas a generar valor social y fortalecer la confianza con los grupos comunitarios y usuarios. Hemos realizado más de 100 acciones centradas en las personas, fortaleciendo el vínculo con las comunidades. Programas como Aqualia al Barrio, Puertas Abiertas y Escuelas del Agua han capacitado a miles de ciudadanos en sostenibilidad, mientras que las 38 mesas comunitarias creadas han impulsado proyectos de acueducto y abastecimiento de agua potable desde el diálogo. Además, iniciativas como el Concurso de Dibujo Digital Infantil han sensibilizado a más de 9.000 estudiantes sobre el valor del agua y el medio ambiente.

- » **Escuela del agua** dirigida a líderes comunitarios, usuarios, gobernantes, periodistas.
- » **Acompañamiento social en proyectos operativos**, enfocado en la gestión de impactos y promoviendo una cultura de corresponsabilidad.

- » **Actividades de voluntariado corporativo**, orientadas al mejoramiento de entornos, actividades educativas y apoyo a poblaciones vulnerables .
- » **Encuentros comunitarios de diálogo y participación de usuarios** que permitieron abordar inquietudes, presentar avances y fortalecer la transparencia.
- » **Cultura de pago desde el enfoque social**, pedagógico y participativo: esta acción fortaleció la cultura de pago entre los usuarios generando conciencia, corresponsabilidad y apropiación del servicio.
- » **Recuperación de fraudes a través de diálogo social y gestión comunitaria:** esta acción contribuyó a disminuir las pérdidas por consumo no autorizado, mejorarla continuidad y calidad del servicio.





Alianzas con impacto y participación estratégica para garantizar el acceso al agua

El acceso al agua y al saneamiento es un derecho que debemos garantizar para todas las personas, sea cual sea su situación social o económica. Por ello, la séptima línea estratégica del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)**, **Alianzas para la generación de impacto positivo**, incluye el desarrollo de mecanismos tarifarios como bonos, tarifas sociales y fondos solidarios.

Además de publicar la información de las tarifas y bonos sociales en nuestra web, notificamos a los clientes la posibilidad de establecer planes de pago aplazados. En 2025, 272.728 clientes tuvieron acceso a bonos y subvenciones. De estos, el 94% (256.227 clientes) accedieron a tarifas subvencionadas.

272.728

clientes tuvieron acceso a bonos y subvenciones

Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	2024	2025
Clientes con posibilidad de acceso a tarifas subvencionadas en el servicio de agua y saneamiento	272.728	259.228
Clientes beneficiados vía bonos sociales y subvenciones	256.227	243.295
TOTAL	94%	94%

Una de las actividades sociambientales desarrolladas por Aqualia en Córdoba





Sensibilización socioambiental

La comunicación y la concienciación son esenciales para trasladar a la sociedad la importancia de una gestión sostenible del ciclo de agua y del cuidado de un recurso imprescindible para el futuro del planeta y el bienestar de las personas que lo habitan.

Durante todo el año lanzamos iniciativas y campañas dirigidas a población general —muchas de ellas a través de nuestra web y redes sociales— para activar el compromiso con un consumo responsable del agua. Entre ellas destacamos algunas a continuación.

ACTÚA CON AQUALIA

Renovamos nuestra campaña de consumo responsable con un enfoque más visual, directo y comprensible para toda la sociedad. A través de vasos de agua como unidad de medida, mostramos el impacto real de nuestros hábitos diarios y cómo pequeñas acciones pueden marcar la diferencia. Incluye herramientas como el **Grifómetro**, que permite calcular el despilfarro de agua de forma personalizada.

- [Más información aquí.](#)

CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN EN REDES SOCIALES

Invitar a la ciudadanía a reflexionar sobre sus hábitos cotidianos y adoptar gestos sencillos pero efectivos para cuidar el agua es el objetivo de esta iniciativa que se presenta con lemas creativos como “Segundas oportunidades”, “¿De verdad sigo abierto para esto?” o “El vaso medio lleno”. Con un estilo cercano y educativo, esta campaña busca generar el compromiso de la sociedad frente al reto de la escasez hídrica.

- [Más información aquí.](#)

CATAS DE AGUA PARA PONER EN VALOR LA CALIDAD DEL AGUA

Con el lema “Agua del grifo, el agua que se lleva”, organizamos catas de agua en varias localidades para fomentar la confianza en el servicio, mostrar las ventajas del agua del grifo frente a la embotellada, y educar y sensibilizar a la población sobre la pureza y seguridad de esta agua. Además de trabajar en una nueva imagen para las piezas de comunicación, ideamos una web para recoger todos los datos de las catas de agua www.elaguaqueselleva.com. Una herramienta donde segmentar por municipio información relacionada con el consumo de agua, un histórico de resultados de interés y una comparativa tanto por municipios como a lo largo del tiempo.

CAMPAÑA “TU ALCANTARILLADO, TU RESPONSABILIDAD”, UNA DE LAS ACCIONES AMBIENTALES MÁS RELEVANTES DEL AÑO.

Esta iniciativa reforzó la educación y sensibilización sobre el uso adecuado del sistema de alcantarillado, mediante visitas técnicas y sociales a hoteles, restaurantes y comunidades. Esta labor conjunta logró reducir de manera significativa las toneladas de residuos dispuestos inadecuadamente en la red, disminuyendo riesgos de obstrucción, mejorando la continuidad y eficiencia del servicio, y aportando a la protección de los recursos. Este resultado representa un hito ambiental para la compañía, al evidenciar el impacto positivo de la gestión integrada entre operación, educación y relacionamiento comunitario.



Sosteniblómetro: el test que ayuda a la ciudadanía a evaluar su comportamiento sostenible

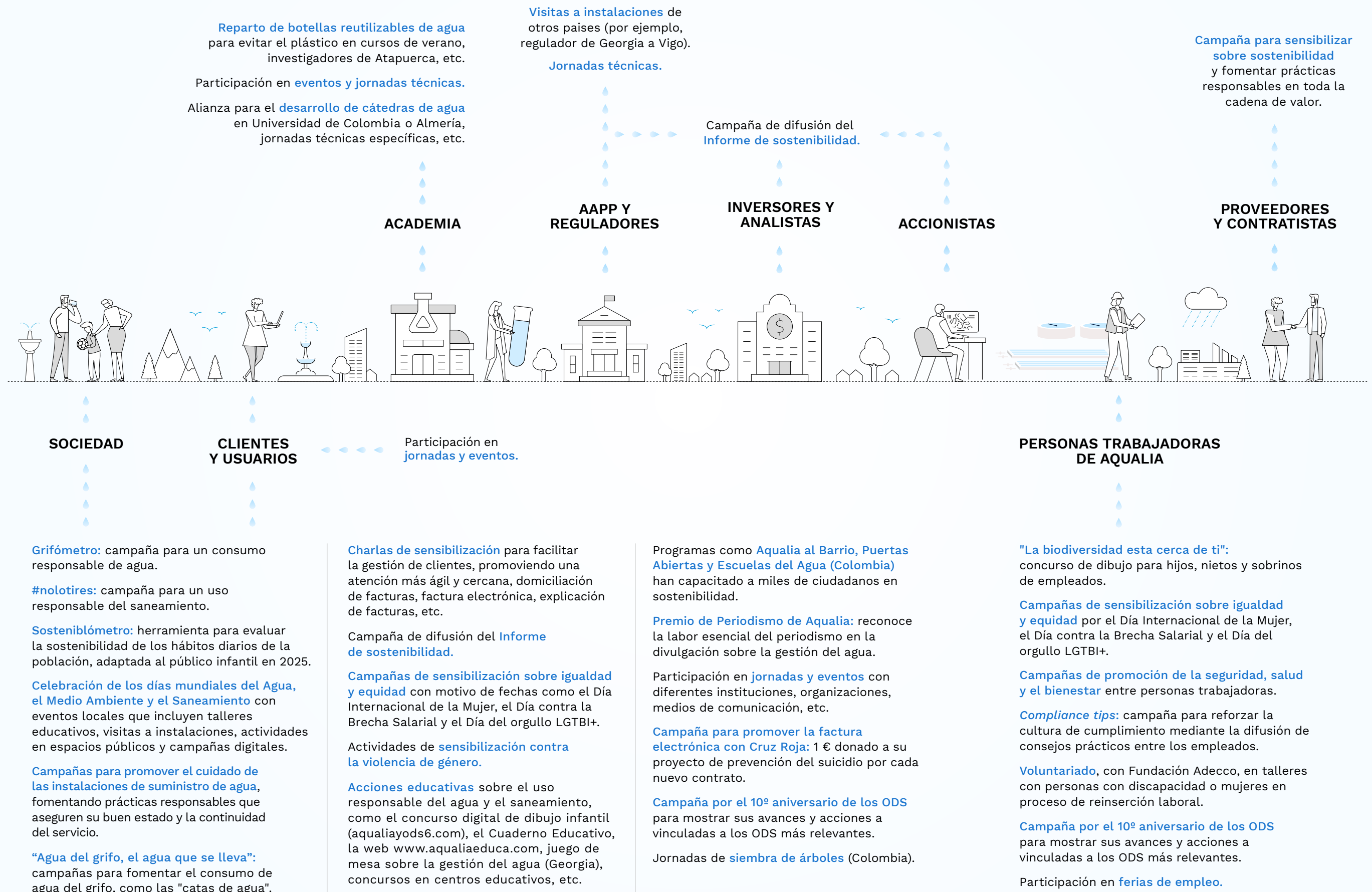
El Sosteniblómetro de Aqualia es el primer medidor de conductas y hábitos sostenibles a disposición de la ciudadanía a través de la web sosteniblometro.com. Lanzado en 2023, consiste en un sencillo test de cinco preguntas que hasta la fecha ya han completado 15.675 personas. Como novedad, en 2025 presentamos la versión infantil del Sosteniblómetro para llegar a los más jóvenes.

Con los resultados extraídos del Sosteniblómetro, elaboramos periódicamente el estudio **Barómetro de Conductas Sostenibles** con el objetivo de informar y animar a los ciudadanos a que sigan midiendo el nivel de sostenibilidad de sus hábitos diarios. Los resultados de la 8ª edición, realizada en 2025, refleja una mayor concienciación y adopción de hábitos sostenibles en el uso y consumo del agua

- [Más información aquí.](#)



ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN DE AQUALIA





Proyectos sociales y alianzas público-privadas para impulsar una sociedad más justa

Nuestra apuesta por el desarrollo territorial sostenible nos posiciona como un actor clave en el tejido social colombiano.

Nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades toma forma en acciones que, más allá de la prestación del servicio del ciclo integral del agua, contribuyen al desarrollo social y sostenible de los países donde operamos

Ejes de acción de nuestros programas e iniciativas con las comunidades



SOCIAL



EDUCACIÓN



DEPORTE



MEDIO AMBIENTE



CULTURA



Escuela del Agua

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo en cada eje durante 2025 fueron las siguientes.

SOCIAL

Sembramos conciencia y esperanza en cada territorio donde operamos a través del diálogo comunitario y la educación transformadora.

Con el propósito de avanzar en la mejora continua del sistema de acueducto en los municipios donde operamos, realizamos encuentros con líderes comunitarios y usuarios, en el que se promovemos un diálogo abierto, participativo y constructivo. Estos encuentros nos permiten escuchar las inquietudes de la comunidad, intercambiar perspectivas y reafirmar el compromiso conjunto por un servicio más eficiente, transparente y cercano a las realidades del territorio

Lanzamos el programa de liderazgo comunitario “Con ellas, por un futuro más sostenible”

Formamos a lideresas comunitarias mediante el programa “Con ellas, por un futuro más sostenible”, para fortalecer su liderazgo y fomentar procesos de transformación social y ambiental en barrios, corregimientos y veredas. Las participantes residen en zonas donde operamos, y ahora hacen parte de un proyecto de fortalecimiento de habilidades críticas, tanto técnicas como sociales, diseñado para incrementar su confianza, autovaloración y capacidad de incidencia.

- [Más información aquí.](#)

1.517

lideresas formadas en gobernanza, derechos humanos y gestión del recurso hídrico

52

talleres desarrollados en cuatro territorios estratégicos

100%

de los procesos formativos alineados con la Agenda 2030 (ODS 5, 6, 4 y 17)

Aumento de

55%

en la participación comunitaria en los espacios de diálogo y seguimiento del servicio



El programa permitió avanzar hacia un modelo de gestión del agua más participativo y sostenible, generando resultados como:

- » Fortalecimiento del liderazgo femenino, ampliando la presencia de mujeres en procesos de decisión comunitaria.
- » Creación de entornos más seguros, gracias al empoderamiento de lideresas en prevención, resolución temprana de conflictos y protección del servicio.
- » Fortalecimiento del tejido social, promoviendo la corresponsabilidad y el cuidado colectivo del agua en La Guajira, Córdoba y Ruitoque sector Nuevo Girón.
- » Mayor transparencia y comunicación efectiva, que reducen barreras, fortalecen la relación con los usuarios y contribuyen a la sostenibilidad del servicio.
- » Mejoras en los niveles de confianza entre la empresa y la comunidad, reflejadas en una comunicación más directa y transparente.
- » Mayor apropiación del recurso hídrico, evidenciada en prácticas responsables promovidas por las lideresas capacitadas.

Luchamos contra el cáncer de mama con jornadas de sensibilización en todo el país

Con el propósito de promover la prevención y la detección temprana del cáncer de mama, desarrollamos jornadas de sensibilización en las sedes de Riohacha, Maicao, Magdalena y Atlántico, sumándonos a la campaña mundial que busca salvar vidas a través del conocimiento y el autocuidado. Durante las jornadas, los colaboradores participaron en charlas informativas, compartieron testimonios de superación, recibieron orientación médica especializada y reflexionaron sobre la importancia del autocuidado como pilar de la salud integral. En total, más de 100 mujeres se vistieron de rosa y participaron en las actividades, reafirmando su compromiso con la salud, la unión y la solidaridad.

Fortalecemos el bienestar y la calidad de vida en entornos rurales

Más de 300 personas de la ranchería Wayuu Los Cabritos, en zona rural de Riohacha, recibieron 20.000 litros de agua potable gracias a una jornada solidaria liderada por Aqualia y el Batallón de Ingenieros de Construcciones N.º 51 del Ejército Nacional de Colombia. La iniciativa busca aliviar las dificultades que enfrentan a diario niños, niñas, adultos y personas mayores de la comunidad para acceder al recurso hídrico. Y también colaboramos con el Banco de Alimentos de Bogotá con una significativa donación para ayudar a miles de familias desplazadas de la región del Catatumbo.

• [Más información aquí.](#)



El empoderamiento femenino es el primer paso para que las mujeres emprendan proyectos en sus comunidades y hemos identificado que una de las principales barreras que enfrentan en su camino hacia el liderazgo es la falta de formación y confianza. Por eso, en Aqualia nos hemos propuesto apoyar a lideresas de nuestra zona de operación con capacitación para que tomen decisiones de una mejor forma y sean agentes de cambio en sus barrios.



ÓSCAR GÓMEZ DUQUE
Jefe de Unidad de Aqualia en Córdoba





EDUCACIÓN

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación y el intercambio de conocimiento entre la empresa, la academia y la sociedad para afianzar una nueva cultura del agua basada en la sostenibilidad y la innovación.

Hemos desarrollado **48 Escuelas del Agua** para formar a 2.400 personas en gestión hídrica y cuidado del medio ambiente, e involucrar a líderes comunitarios y funcionarios públicos en prácticas sostenibles. Además, realizamos 380 jornadas de pedagogía sobre el ciclo del agua en instituciones educativas, en las que participaron 3.678 estudiantes, docentes y miembros de la comunidad educativa.

En este ámbito un hito de 2025 es la creación de la **Cátedra Aqualia - Gestión Sostenible del Ciclo Integral del Agua**, una iniciativa en alianza con la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) que busca fomentar la investigación, el intercambio de conocimiento y la formación de talento especializado en torno a la gestión sostenible del recurso hídrico.

Con una vigencia inicial de cuatro años prorrogables, se enfoca en líneas de trabajo estratégicas como el tratamiento de aguas residuales mediante procesos basados en la naturaleza; la regeneración y reutilización de aguas urbanas; el aprovechamiento energético de las aguas residuales; la integración de energías renovables en el ciclo integral del agua; la optimización de redes de acueducto y abastecimiento de agua potable y saneamiento y la potabilización mediante procesos sostenibles.

En su primer año realizó el Curso Internacional “Retos y oportunidades de la gestión de las aguas residuales desde la perspectiva de la economía circular”, un encuentro académico que reunió a más de 60 participantes entre profesionales, docentes y estudiantes para reflexionar sobre los desafíos actuales de la gestión del agua y las oportunidades de innovación sostenible. El curso combinó una sesión presencial en el Auditorio de la Escuela Superior de Guerra de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) con dos jornadas virtuales. Durante tres días, se abordaron temas sobre eficiencia hídrica, marcos regulatorios, biorefinerías y tecnologías aplicadas al tratamiento de aguas residuales.

“Este programa busca formar veedores comunitarios, empoderar a los líderes sociales y generar confianza a través de la transparencia en los procesos de facturación y operación. El agua es un recurso que nos pertenece a todos y debemos gestionarlo con responsabilidad compartida.”

ÓSCAR GÓMEZ DUQUE

Jefe de Unidad de Aqualia en Córdoba



La Cátedra Aqualia es una apuesta estratégica para el país. Queremos que la investigación y la innovación académica se traduzcan en soluciones reales que transformen la manera en que gestionamos el agua, siempre con una visión sostenible y al servicio de las comunidades donde operamos



DAVID DIEZ

Regional Manager LATAM



Comunicaciones de la apertura de la Escuela del Agua (Colombia).



MEDIO AMBIENTE

Apostamos por educar y empoderar a las comunidades locales en **un uso y consumo más responsable del agua, y formar a las nuevas generaciones de profesionales en la responsabilidad ambiental en la gestión del ciclo integral**.

En el marco de nuestro compromiso con la educación ambiental y la formación de nuevas generaciones de profesionales, en 2025 realizamos diversas acciones que reafirman nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la formación de talento que contribuya a la protección del ambiente y al desarrollo de soluciones para un futuro más sostenible.

A lo largo del año recibimos **visitas de estudiantes, autoridades locales y representantes de las comunidades en nuestras plantas de tratamiento** para conocer de cerca el proceso al que se somete el agua que acaba llegando a los hogares de nuestros usuarios. Estas visitas técnicas hacen parte del programa de educación y sensibilización ambiental de Aqualia, orientado a promover el conocimiento sobre la gestión del recurso hídrico y el uso responsable del agua entre jóvenes y comunidades locales.

Además, como empresa de acueducto y alcantarillado, participamos en comando situacional, actividad realizada en articulación con la secretaria de gobierno y la policía comunitaria. Una estrategia para abordar programas de sensibilización, utilizando una combinación de actividades lúdicas y acercamiento con la comunidad. De esta manera promovemos el uso eficiente del agua como recurso agotable valores ambientales en torno al cuidado, protección y conservación del medio ambiente.

“La visita fue muy provechosa porque entendimos cómo se desarrollan los procesos de coagulación, floculación, filtración y clarificación que hacen posible que los fundanenses reciban agua segura. Agradecemos a Aqualia por abrirnos las puertas y permitirnos aprender en terreno sobre el ciclo integral del agua.”

MARÍA ANGÉLICA AMADOR
Estudiante participante

Premiamos la creatividad y el talento infantil que impulsa la sostenibilidad y el cuidado del agua

23º Concurso de Dibujo Digital Educativo Infantil Misión RegenerACCIÓN

Celebramos esta iniciativa para concienciar sobre el uso responsable del agua y el ciclo integral del recurso entre estudiantes de primaria. En esta edición se impartieron 4.583 horas de formación sobre el ciclo del agua y más de 9.300 escolares de tercero y cuarto de grado de primaria se convirtieron en protagonistas de una misión global: recuperar ecosistemas degradados y proteger el recurso hídrico a través de la creatividad digital.

• [Más información aquí](#)

4.583

horas de formación sobre sostenibilidad y gestión eficiente del agua

+ 9.000

participantes

2

países (España y Colombia)

Cada dibujo refleja la visión de los niños sobre el futuro del agua. En Aguas de la Península seguiremos impulsando proyectos educativos que fortalezcan la conciencia ambiental y promuevan la sostenibilidad.”

YASMIN CONTRERAS

Jefe de Servicios Guajira

23º Concurso de Dibujo Digital Educativo Infantil Misión RegenerACCIÓN.





3º Concurso Fotográfico de Biodiversidad

Bajo el lema “Objetivo: fotografiar la vida natural”, esta iniciativa busca fomentar la creatividad y la conciencia ambiental entre los más jóvenes. En la última edición se presentaron más de 250 fotografías hechas por hijos, nietos y sobrinos de las personas que forman parte de la plantilla de Aqualia.

- [Más información aquí.](#)

Fuimos jurado en el "Eco Reto Ambiental" de Flandes

Participamos como jurado en el Eco Reto Ambiental, una iniciativa organizada por la alcaldía de Flandes, que destaca la importancia de cada pequeña acción para cuidar el planeta. Durante el evento, se realizó una exposición y concurso de maquetas con material reciclado mostraron su creatividad y compromiso con la construcción de un mundo más verde y sostenible.

- [Más información aquí.](#)

Celebramos los días mundiales con concienciación y sensibilización

Día Mundial de la Educación Ambiental

En Flandes celebramos una jornada de formación “Educación Ambiental”, una actividad que destacó la importancia en la protección del ambiente, el uso sostenible de los recursos naturales, la preservación de la biodiversidad y los ecosistemas y enfatizó el compromiso que tiene los ciudadanos en contribuir significativamente al mejoramiento del entorno natural de Flandes.

- [Más información aquí.](#)

Además, nos unimos junto a otras empresas e instituciones locales, coordinadas por Corpoguajira, para organizar una jornada de limpieza en las playas de Riohacha (Guajira) y sus alrededores. Más de cien voluntarios participaron en la recolección de desechos plásticos y otros contaminantes, con el objetivo de embellecer las playas y concienciar sobre la importancia de proteger nuestros ecosistemas costeros y fomentar prácticas sostenibles en la comunidad.

Celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente con una jornada de siembra en la IE Santa Lucía

Llevamos a cabo una jornada de siembra de más de 20 árboles en la Institución Educativa Santa Lucía. Esta actividad, que se realizó con el apoyo del coordinador del Proyecto Ambiental Escolar, docentes y estudiantes. Durante la jornada, los participantes no solo sembraron árboles, sino que también participaron en charlas educativas sobre la importancia de la reforestación, la conservación de los recursos naturales y el impacto positivo que estas acciones tienen en el ecosistema.

CULTURA

Parte de nuestra política de responsabilidad social se centra en articular esfuerzos para apoyar la educación, la cultura y el desarrollo sostenible en los territorios donde tenemos presencia.

En 2025, colaboramos con el festival cultural del Sinú, en Loricá y apoyamos el **Reinado Veredal 2025**, una iniciativa de la alcaldía de Flandes para promover la identidad cultural del territorio y fortalecer el tejido social. También nos sumamos al **Festival Folclórico San Juan y San Pedro Flandes 2025**, y estuvimos presentes en el tradicional **Festival del Son de Negro**, uno de los eventos culturales más emblemáticos de la región Caribe colombiana.

Con raíces afrocolombianas, esta festividad exalta la herencia musical, artística y ancestral de las comunidades negras del departamento del Atlántico, a través de expresiones como el canto, la danza, la poesía oral y los coloridos vestuarios tradicionales. Durante el evento, acompañamos las diferentes actividades culturales, apoyando espacios de integración comunitaria, y promoción de valores tradicionales.

- [Más información aquí.](#)



Para Aqualia es fundamental participar en estos escenarios que fortalecen la identidad cultural de nuestras comunidades. Nos sentimos orgullosos de acompañar a Santa Lucía en esta celebración que resalta nuestras raíces y promueve el respeto por la diversidad.



LUIS GALÁN

Jefe de Servicio de Aqualia Atlántico

DEPORTE

Promovemos el deporte como herramienta de transformación social que inspira el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia. Con nuestra colaboración hacemos posible que pequeños clubes locales de las localidades en las que gestionamos el ciclo integral del agua puedan mantener su actividad.

Donamos 30 uniformes al equipo Talento Sports F.C. de Fundación, que compite en el Torneo Nacional organizado por la División Aficionada del Fútbol Colombiano (Difútbol). Además, en colaboración con la alcaldía, proporcionamos uniformes y equipamiento técnico a 90 jóvenes de escuelas de fútbol y la Liga de Sóftbol de La Guajira.



En Aqualia creemos en el poder del deporte para generar oportunidades, fomentar valores y promover la formación integral y el aprovechamiento del tiempo libre. Apoyar a Talento Sports es una manera de acompañar los sueños de nuestros jóvenes y de reafirmar nuestro compromiso con Fundación.



JOLUSIMA URDANETA

Jefe de servicio de Aqualia en Magdalena



Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva

GRI 3-3, 418-1

TEMA MATERIAL Compromiso con la ciberseguridad prevención y respuesta efectiva	PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada
---	--

En Aqualia Colombia adoptamos y aplicamos los lineamientos y políticas de Aqualia en materia de seguridad de la información. En consecuencia, nuestros compromisos se encuentran plenamente alineados con los estándares y directrices establecidos por el grupo a nivel global.

Lejos de una mera obligación operativa y legal, para Aqualia proteger la información y los sistemas que sustentan nuestro servicio es imprescindible para garantizar la continuidad del servicio, la confianza de nuestros grupos de interés y nuestra competitividad a largo plazo. Por ello, la ciberseguridad forma parte integral de nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)**, y mantenemos una gestión responsable de los datos personales de millones de personas en un entorno de riesgos cada vez más complejo y cambiante¹⁹.

Con el objetivo de salvaguardar de manera proporcionada la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, disponemos de un **modelo de ciberseguridad** y de un **marco normativo**, que complementamos con la concienciación y la formación de todos los usuarios, tanto técnicos como de gestión. El fin último: consolidar una cultura de corresponsabilidad en el uso y tratamiento de la información.

Este compromiso contribuye a una gestión prudente de los riesgos no financieros y **consolida nuestra posición como una compañía fiable**, preparada para afrontar los retos del entorno digital y para acceder a nuevas oportunidades de financiación alineadas con criterios ASG

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Como principio general de la organización, la ciberseguridad ayuda a reforzar las plataformas que albergan las herramientas de gestión del agua. Para que todo esté disponible y seguro, contamos con 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 dotar a toda la organización de controles de seguridad y medidas de prevención y respuesta para una mejor ciberdefensa.

Para su gestión, implementamos estándares, metodologías, guías y buenas prácticas en ciberseguridad de la mano de certificaciones, como la **ISO 27001 de Seguridad de la Información**, que dan soporte a las actividades del Centro de Atención al Cliente, de la Oficina Virtual y de la *app* móvil, y 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.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cumplimos con toda la normativa vigente en protección de datos y continuamente revisamos tanto este cumplimiento como la adaptación a la legislación en todos los departamentos en los que operamos. Esto afecta a ámbitos como:

- » Ámbito de empleados.
- » Ámbito de clientes.
- » Ámbito de proveedores.
- » Ámbito de relaciones contractuales del Grupo FCC.
- » Ámbito de relaciones contractuales con las entidades territoriales, alcaldías o autoridades competentes.
- » Documentación y gestión interna.
- » Ámbito de tecnologías de la información y seguridad de la información.
- » Medidas técnicas y organizativas.

En todos ellos trazamos mapas de riesgos sobre las diferentes actividades de tratamiento de datos personales en las que identificamos 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, establecemos los mecanismos necesarios para prevenirlos.

¹⁹ En 2025 solamente ha habido un caso identificado con afectación a datos personales. Por otro lado, no se recibieron reclamaciones de autoridades regulatorias por violaciones de privacidad, ni de terceras partes.

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

5.1 Conducta ética en Aqualia

5.2 Conducta ética en la cadena de valor

5.3 Desempeño económico y financiación responsable





5.1 Conducta ética en Aqualia

En Aqualia la gobernanza es el pilar que sustenta nuestro **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)** y nuestro compromiso con los grupos de interés, desde una visión compartida que conecta decisiones, personas y territorios. Nuestros órganos de gobierno definen el rumbo estratégico de la compañía integrando criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en la toma de decisiones, convencidos de que una gestión responsable fortalece la competitividad, la resiliencia y la creación de valor a largo plazo. Así, promovemos una cultura de integridad, transparencia y excelencia que se extiende a todas las geografías en las que cuidamos y gestionamos el agua como un bien esencial, ese hilo azul que nos impulsa.

La gobernanza sustenta nuestra visión estratégica y nuestro compromiso con los grupos de interés

Gobernanza comprometida con la sostenibilidad

GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 3-3, 405-1

TEMA MATERIAL	PESA
Cultura diversa, equitativa e inclusiva	LE5. Ética y <i>compliance</i>

Contamos con una estructura de gobernanza sólida que respalda el despliegue del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)** orientado a garantizar una gestión eficiente y sostenible del agua, en coherencia con nuestro propósito: **mejorar la vida de las personas a través de un servicio esencial y sostenible**.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Máximo órgano de gobierno de representación y administración de la compañía, el Consejo de Administración²⁰ de Aqualia define las directrices estratégicas, supervisa su ejecución y vela por el cumplimiento normativo y ético en todas las operaciones. Es el responsable de aprobar la estrategia corporativa y de velar por su **coherencia con los compromisos del Grupo FCC** y su **alineación con los principios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG)**.

Asimismo, ejerce funciones de supervisión sobre la gestión de la organización y sobre la correcta aplicación de las políticas internas, y garantiza que la toma de decisiones y la actividad de la compañía se desarrollen conforme a los estándares de buen gobierno, gestión responsable de los riesgos y creación de valor sostenible a largo plazo.

COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de diversas comisiones especializadas que permiten profundizar el análisis y la supervisión de materias clave para la compañía. Entre ellas se encuentran la **Comisión de Inversiones**, responsable de evaluar y supervisar las decisiones estratégicas en materia de inversión; la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, que vela por una política de gobierno corporativo alineada con los principios de mérito, transparencia y sostenibilidad; la **Comisión de Auditoría y Riesgos**, encargada de supervisar la integridad de la información financiera y no financiera, así como la eficacia de los sistemas de control interno y gestión de riesgos; y la **Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo**, que refuerza nuestro compromiso con el cumplimiento regulatorio, la ética empresarial y las mejores prácticas de buen gobierno.

²⁰ Todos los miembros del Consejo de Administración tienen la condición de consejeros dominicales. En la actualidad, el Consejo de Administración no cuenta con consejeros independientes.

	Consejo de Administración	Comisión de Inversiones	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
Aboumrads González, Alejandro	Presidente	Vocal			
Villén Jiménez, Nicolás	Vicepresidente			Vocal	Vocal
Bespolka, Lars	Vocal	Presidente	Vocal		Presidente
Colio Abril, Pablo	Vocal			Vocal	Vocal
Kuri Kaufmann, Gerardo	Vocal		Presidente		
Rodríguez Torres, Juan	Vocal		Vocal	Presidente	Vocal
Siles Fernández-Palacios, Jaime José*	Vocal		Vocal	Vocal	
Amantegui Lorenzo, Javier	Secretario no consejero				
Cerro, José Fernando	Vicesecretario 1.º, no consejero	Secretario (no vocal)	Secretario (no vocal)	Secretario (no vocal)	
Azzouzi Maanan, Samir	Vicesecretario 2.º, no consejero				
Jaime Salazar		Vicepresidente			
Noemí Pastor CCO					Secretario (no vocal)

* El 9 de mayo de 2025 dimite Scott Loinghurst como miembro del Consejo y se nombra a Jaime Siles Fernández-Palacios. El 24 de septiembre de 2025 se nombra a Jaime Siles Fernández-Palacios como miembro de la Comisión de Auditoría y Control y como miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Además, se nombra a Jaime Salazar como miembro de la Comisión de Inversiones.



Informe de
Sostenibilidad
Aqualia 2025

Mensaje de
equipo directivo

Hitos 2025

Somos Aqualia

Estrategia

Información
ambiental

Información
social

Información
de gobernanza

Anexos



COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Consejo de Administración delega las responsabilidades operativas en el **consejero delegado (CEO)** quien, junto con el Comité de Dirección —que actúa asimismo como Comité de Sostenibilidad y Comité de Ciberseguridad— y una red de comités especializados, supervisan la estrategia, el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos ASG a la vez que refuerzan la transparencia y el control.

Presidido por el CEO Santiago Lafuente, el Comité de Dirección es el **máximo órgano ejecutivo responsable de orientar la estrategia global**, asegurar una gobernanza sólida y consolidar la creación de valor sostenible en los 19 países donde opera la compañía. Su propósito es integrar de forma transversal los criterios ASG en la toma de decisiones para garantizar la continuidad y resiliencia en la gestión del ciclo integral del agua, el desempeño financiero responsable y el impacto positivo en las personas y el entorno. Para ello se coordina con los comités especializados en la definición de objetivos específicos, en la evaluación y supervisión del desempeño y en la implantación de los planes de mejora continua.

Compuesto por 12 responsables de las principales áreas de negocio de Aqualia, lidera la implementación del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026** y asegura la consecución de los resultados en materia de eficiencia hídrica, innovación tecnológica y compromiso social. Este órgano:

- » Supervisa la integración de los objetivos ASG en todas las operaciones de la compañía al tiempo que promueve la innovación tecnológica como herramienta clave para alcanzar los objetivos de eficiencia, competitividad y sostenibilidad.
- » Mide los resultados a través de indicadores clave vinculados al Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026.
- » Asume directamente los temas relacionados con ciberseguridad y sostenibilidad y colabora estrechamente con los comités especializados que refuerzan la gobernanza corporativa y aseguran el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés.

Para ello cuenta con el **Comité de Coordinación**, quien se reúne cuatro veces al año, y asegura la alineación estratégica entre el Comité de Dirección y las distintas direcciones funcionales y territoriales, promoviendo la coherencia en la toma de decisiones y la ejecución de planes corporativos. Actúa así como espacio de integración para coordinar iniciativas transversales, optimizar recursos y garantizar que las políticas y objetivos globales se implementen de manera homogénea en todas las áreas y regiones.

A su vez, el Comité de Coordinación incluye, dos veces al año, dentro de sus reuniones a comités especializados como el **Comité de Innovación** y el **Comité de Sistemas de Gestión**. En estas reuniones participan todos los miembros del Comité de Coordinación y, además, las direcciones funcionales correspondientes: la dirección de Sistema de Gestión y la dirección de Innovación.

25%

de mujeres en el Comité de Dirección

7

comités especializados



ÓRGANOS DE GOBIERNO DE AQUALIA

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comité de Dirección

Comité de Coordinación



SANTIAGO LAFUENTE*
CEO



ISIDORO MARBÁN*
Económica y Finanzas



LUCAS DÍAZ*
Área España



MATÍAS LOARCES
ZONA I
Área España



HIGINIO MARTÍNEZ
ZONA II
Área España



JORDI AGUILERA
ZONA III
Área España



JOSÉ ENRIQUE BOFILL*
Área África y Asia



JOSÉ MIGUEL JANICES*
Área Europa y América



ALBERTO ANDÉREZ
Compras



ELENA BARROSO*
Asesoría Jurídica



JUAN LUIS CASTILLO*
Desarrollo Estratégico
y Estudios



JUAN PABLO MERINO*
Comunicación, Marca
y Asuntos Públicos



NOEMÍ PASTOR
Cumplimiento Normativo



MIGUEL PEREA*
Gestión Clientes y T.I.



JUAN CARLOS REY
Relaciones Institucionales



CARMEN RODRÍGUEZ*
Personas y Cultura



PEDRO RODRÍGUEZ*
Sostenibilidad e Innovación



ROCÍO SANTIAGO*
Operaciones y Tecnología

*A su vez, son miembros del Comité de Dirección.

COMITÉS ESPECIALIZADOS DE

DESARROLLO

PRODUCCIÓN

FINANCIACIÓN
SOSTENIBLE

SISTEMAS DE
GESTIÓN

INNOVACIÓN

DIVERSIDAD

CUMPLIMIENTO
NORMATIVO



COMITÉS ESPECIALIZADOS

Para asegurar una gestión transversal y la integración de criterios ASG en todas las áreas, Aqualia cuenta con comités especializados que abordan aspectos estratégicos y operativos clave, refuerzan la gobernanza corporativa, definen prioridades estratégicas, evalúan el impacto de las operaciones y supervisan el cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.

- » **COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO.** Supervisa la correcta adecuación de las operaciones de la compañía conforme a la legislación vigente, normativas sectoriales y estándares éticos. También monitorea los riesgos regulatorios, implementa políticas internas y asegura la correcta aplicación de códigos de conducta para prevenir incumplimientos.
- » **COMITÉ DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE.** Integra los criterios ASG en la estrategia financiera y orienta la asignación de recursos hacia proyectos sostenibles, supervisa la revisión y actualización del Marco de Financiación Verde, analiza la revisión de los asesores externos independientes acreditados y valida los criterios de elegibilidad, procesos de selección de proyectos, gestión de fondos y obligaciones de reporte. Además, revisa documentación financiera y requisitos de entidades externas para garantizar el cumplimiento del marco y su correcta aplicación en instrumentos de financiación sostenible.
- » **COMITÉ DE SISTEMAS DE GESTIÓN.** Coordina y supervisa la implementación y mejora continua de los sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad, entre otros) para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales y la integración de prácticas sostenibles en los procesos corporativos. Además de disponer de información corporativa, este comité se nutre de las reuniones semestrales de los comités de sistemas de gestión de cada uno de los países de Aqualia.
- » **COMITÉ DE INNOVACIÓN.** Fomenta la creatividad y el desarrollo de soluciones disruptivas que generen valor sostenible. Promueve proyectos orientados a la eficiencia, la digitalización y la reducción del impacto ambiental, como impulso a la competitividad y la adaptación a tendencias emergentes.
- » **COMITÉ DE DESARROLLO.** Con el objetivo de orientar nuestro crecimiento y expansión, analiza nuevas oportunidades estratégicas y contribuye a la planificación empresarial de largo plazo. Además, supervisa la evolución de los proyectos clave, impulsa

- la innovación y la competitividad en los mercados donde operamos, y asegura la coherencia entre las líneas de negocio y la estrategia corporativa. También es el responsable de coordinar las áreas implicadas para garantizar que las iniciativas de desarrollo se implementen de forma alineada y sostenible.
- » **COMITÉ DE PRODUCCIÓN.** Impulsa el seguimiento y la mejora del crecimiento y la rentabilidad del negocio. Este comité se apoya en la participación de todas las direcciones funcionales para consolidar un flujo permanente de comunicación entre la estructura funcional y la operativa. Controla de forma sistemática la evolución económica, las iniciativas de desarrollo, los programas de digitalización y modernización, así como los mecanismos de control y mejora en materia de seguridad y salud. Además, vela por el avance de los programas de sostenibilidad e innovación, y promueve actividades transversales que unifiquen criterios, refuerce la comunicación interna y eleven la calidad del servicio.
 - » **COMITÉ DE DIVERSIDAD.** Responsable de los temas relacionados con diversidad, equidad, inclusión y conciliación, impulsa las decisiones y acciones necesarias para cumplir el protocolo corporativo. Asimismo, realiza el seguimiento del sistema de gestión de la conciliación y supervisa objetivos e indicadores. Para ello se apoya en los grupos de trabajo creados para velar por la mejora continua del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR), certificación que nos avala desde 2017. Además, canaliza la coordinación con las figuras responsables del modelo, al tiempo que refuerza la igualdad de oportunidades y una cultura inclusiva y respetuosa.
- GOBERNANZA ASG**
- La gobernanza de los aspectos ASG está integrada en un marco corporativo sólido y estructurado que permite la supervisión a nivel del **Consejo de Administración** y la integración estratégica en todas las actividades. El Consejo de Administración delega responsabilidades clave en el consejero delegado (CEO), quien —en coordinación con el **Comité de Dirección**— lidera la gestión de los asuntos ASG de manera integrada y transversal.
- El Comité de Dirección —que actúa como **Comité de Sostenibilidad**— trata de manera directa y transversal los distintos ámbitos de la sostenibilidad donde actuamos. Esta integración de los aspectos

ASG en cada decisión de los equipos garantiza la creación de valor a largo plazo y el liderazgo consciente en todas nuestras actividades.

Por su parte, la **dirección de Sostenibilidad e Innovación** tiene la responsabilidad de hacer partícipes a todas las áreas de la compañía del gobierno responsable de la empresa, con el desarrollo sostenible y respetuoso con los recursos naturales y con las personas como prioridad

INCENTIVOS Y TOMA DE DECISIONES

En Aqualia integramos los criterios ASG en nuestro modelo de gestión: alineamos los incentivos y la toma de decisiones con los objetivos del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024–2026. Hasta el momento, la compensación variable de nuestras personas trabajadoras está vinculada al cumplimiento de metas relacionadas con el desempeño financiero.

GESTIÓN DE RIESGOS

El modelo de gestión de riesgos se apoya en políticas y controles internos que garantizan el cumplimiento normativo y la creación de valor sostenible a largo plazo. Entre sus ejes destacan:

- » **IDENTIFICACIÓN Y MAPEO DE RIESGOS.** Identificación y evaluación de los riesgos críticos de Aqualia, por ejemplo: relacionados con la disponibilidad de recursos hídricos, el cambio climático, la transición energética y la evolución regulatoria en los mercados donde operamos.
 - » **CONTROLES INTERNOS Y AUDITORÍAS.** Mecanismos que aseguran que los riesgos se gestionan de acuerdo con la legislación vigente con los principios éticos y las políticas y procedimientos de la compañía, velando por la fiabilidad de la información financiera y no financiera.
 - » **GOBERNANZA DEL RIESGO.** Integración de la gestión de riesgos en la toma de decisiones estratégicas, apoyada por comités especializados en sostenibilidad y riesgos.
- Además del procedimiento de riesgos corporativos, también contamos con procedimientos para la identificación y evaluación de riesgos ambientales, así como riesgos y oportunidades climáticas.

Proceso de decisión





Cultura de cumplimiento

GRI 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 207-1, 207-2, 406-1, 416-2

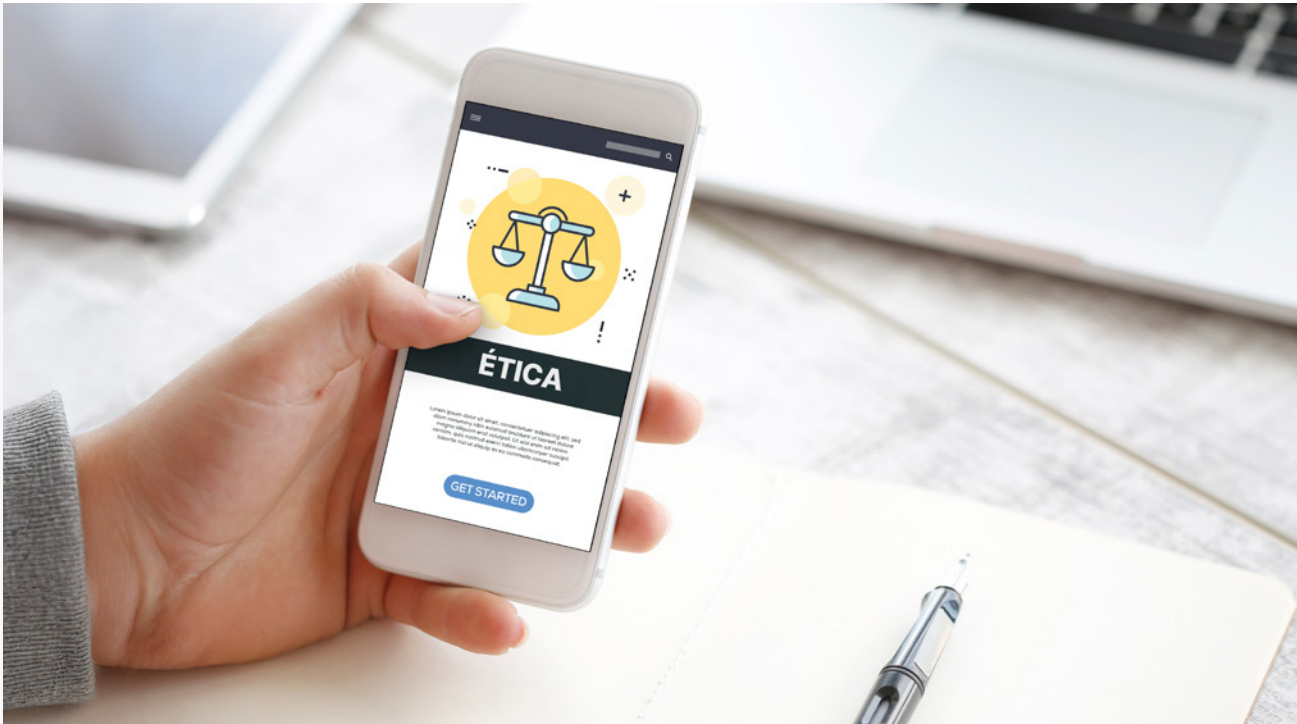
TEMAS MATERIALES Cultura de cumplimiento legal, contractual y social, Lucha contra la corrupción, Cultura diversa, equitativa e inclusiva, Sostenibilidad del recurso hídrico	PESA LE5. Ética y <i>compliance</i>
--	--

El Comité de Cumplimiento Normativo²¹ 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, 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** vela por que la organización opere de manera íntegra y responsable, esto es, de acuerdo con el marco legal y regulatorio, y con nuestros valores y principios éticos²².

100%
de implementación del modelo
de gestión ético y transparente

6
comunicaciones a través
del Canal Ético



Modelo de Compliance

Nuestro **Modelo de Compliance** se basa en principios de transparencia, responsabilidad y ética empresarial, alineado con los estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative), ESRS (European Sustainability Reporting Standards) y los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como parte esencial de nuestra manera de entender y gestionar el negocio, el **Modelo de Compliance** integra el cumplimiento normativo en una sólida cultura ética que guía la toma de decisiones y la actuación de la compañía en todos los niveles y territorios en los que operamos. Este enfoque, sustentado en los principios y valores recogidos en nuestro **Código Ético y de Conducta**, refuerza la integridad, la transparencia y la responsabilidad como pilares de una gestión sostenible y orientada a la creación de valor a largo plazo.

Desde 2018 venimos integrado el **Modelo de Compliance** en las distintas áreas del negocio como una herramienta estratégica no solo para el cumplimiento de las obligaciones legales, sino también para una gestión más eficiente de los riesgos no financieros. A través de la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, así como de la implantación de procedimientos de debida diligencia y mecanismos de control, el modelo fortalece nuestra resiliencia, protege nuestra reputación y contribuye al desarrollo de entornos más justos y responsables en todos los territorios en los que desarrollamos nuestra actividad.

Este compromiso se extiende tanto a las sociedades sobre las que ejercemos control operativo como a aquellas participadas y *joint ventures*, en las que se promueve activamente la implantación de controles preventivos orientados a mitigar riesgos de corrupción

y otras conductas contrarias a la legalidad y a los principios éticos de la compañía. Entre estos riesgos se incluyen, entre otros, el soborno, la corrupción en los negocios, el tráfico de influencias, el fraude, la financiación ilegal de partidos políticos, la malversación, la alteración de precios en concursos y subastas y el blanqueo de capitales. De esta manera afianzamos una gestión responsable clave para la confianza de los grupos de interés y el acceso a nuevas oportunidades de financiación alineadas con criterios ASG. [Consulta las políticas que promueven nuestra conducta empresarial responsable aquí.](#)

ACCIONES EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO EN 2025

En Aqualia ponemos en marcha diferentes medidas para extender el Modelo de Compliance a todos los territorios en los que estamos presentes. Gracias a ellas, **en 2025 hemos alcanzado el 100% de implementación del modelo de gestión ético y transparente en todas las sociedades propiedad de Aqualia y controladas por Aqualia que operan en Colombia**²³.

Del mismo modo, otra actividad importante del último año ha sido la implementación de un sistema informático que automatiza la homologación de proveedores en materia de cumplimiento. 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 Compliance para verificar la evolución continua del Sistema de Gestión de Compliance dentro de Aqualia. Este esfuerzo conjunto refleja el compromiso de mantener y fortalecer los estándares éticos y de cumplimiento en todas nuestras operaciones.

²¹ 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 Normativo (comisión delegada del Consejo de Administración) a través de la Chief Compliance Officer.

²² En 2025, no recibimos casos de incumplimiento significativo con sanciones superiores a 442 Millones de pesos colombianos (incumplimiento significativo corresponde a la recepción de sentencias firmes en contra).

²³ Como parte del trabajo de la dirección de Compliance, desde que se crea una nueva sociedad se realiza la implementación del Modelo, y en las sociedades no controladas ya se trabaja desde antes de la constitución de la participada, lo que incluye en el acuerdo de socios la obligación de implementar un Modelo de Compliance.



Canal Ético

El [Canal Ético](#) es una herramienta diseñada para que todos nuestros grupos de interés puedan comunicar cualquier irregularidad o conducta contraria a nuestros valores de forma segura, confidencial y sencilla. Recibe las notificaciones que luego serán analizadas y tramitadas por la **dirección de Cumplimiento Normativo**, como garantía de una gestión diligente, transparente y conforme a la normativa vigente.

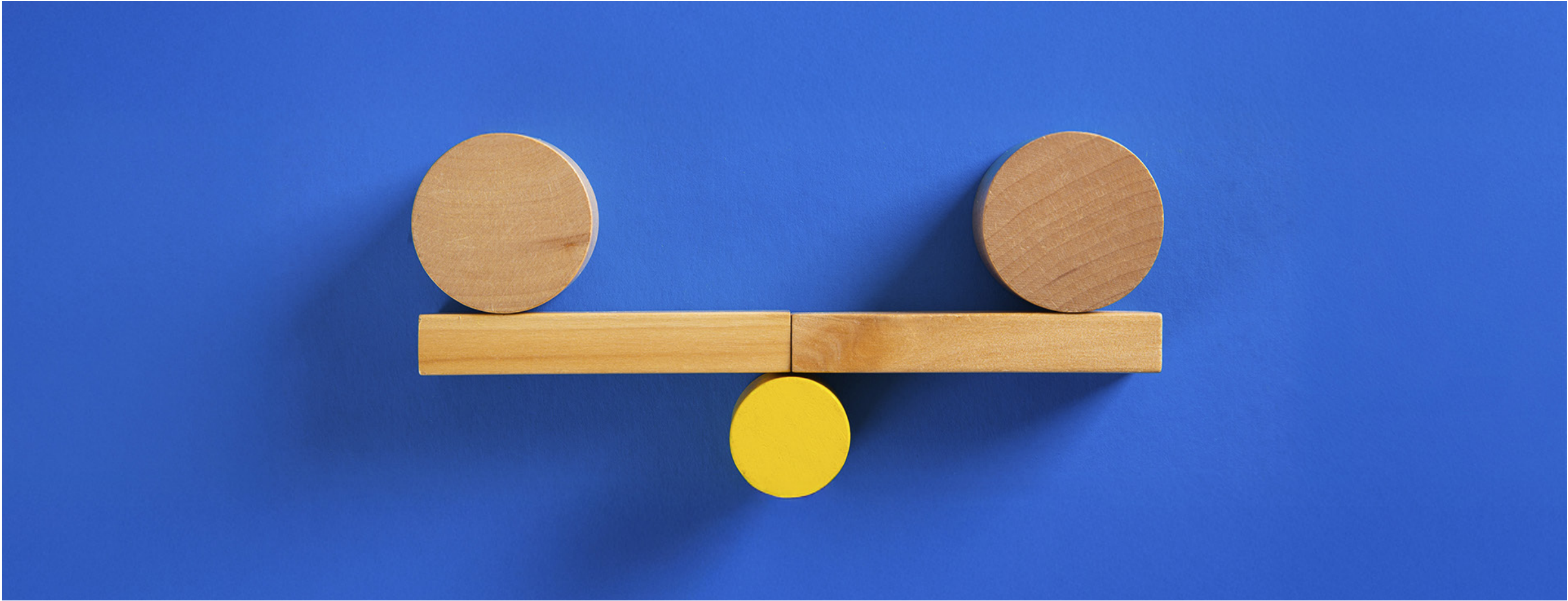
La Política del Sistema Interno de Información²⁴ y los procedimientos que la desarrollan incluyen medidas específicas para proteger a los informantes frente a cualquier forma de represalia —despidos, acoso o discriminación— y establece responsabilidades claras, acciones de remediación y seguimiento de posibles consecuencias negativas.

Hasta el 31 de diciembre de 2025, se recibieron 6 comunicaciones a través del Canal Ético (ninguna de las cuales tuvo que ver con casos de vulneración de derechos humanos ni con casos de corrupción confirmados). 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.

- [Más información sobre nuestro Canal Ético aquí.](#)

Además del Canal Ético,

nuestras personas trabajadoras y grupos de interés disponen de mecanismos claros y accesibles para solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas, o plantear inquietudes relacionadas con la ética corporativa. Pueden acudir directamente tanto a la Chief Compliance Officer como a los Compliance Officers locales, quienes ofrecen orientación especializada y garantizan una respuesta diligente y transparente.



²⁴ Además de las políticas y procedimientos globales, se desarrollan procedimientos específicos para cumplir con la legislación local de los países donde operamos



Conflictos de interés

Disponemos de un **Protocolo de Gestión de Conflictos** de Intereses específico para la identificación, prevención y gestión de conflictos de interés, que establece criterios claros para garantizar la independencia y la transparencia en la toma de decisiones. Este protocolo abarca situaciones relacionadas con la pertenencia a distintos consejos directivos, participaciones accionariales cruzadas con proveedores u otros grupos de interés y las transacciones con partes relacionadas.

Para reforzar su aplicación, desarrollamos acciones formativas y campañas de sensibilización dirigidas a todo el personal, orientadas a reconocer y notificar posibles conflictos de interés. Además, realizamos campañas anuales de declaración de ausencia de conflictos para los roles más críticos, en las que exigimos la renovación de la adhesión al **Código Ético y de Conducta**.

Fiscalidad responsable

Cumplimos con la normativa fiscal siguiendo la gobernanza fiscal y los mismos marcos de control que establece el Grupo FCC²⁵ quien tiene un **Código de Conducta Fiscal** propio, obligatorio para todas las personas vinculadas a cualquier empresa del Grupo. Nuestros grupos de interés pueden acudir al **Canal Ético** para notificar en el caso de conocer cualquier práctica inadecuada en materia fiscal.

También observamos una especial diligencia en cuanto a las normativas sobre blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo. El Grupo FCC no permite, como norma general, los pagos y cobros en efectivo. Cualquier excepción debe estar convenientemente documentada y autorizada, ser de pequeña cuantía y respetar el cumplimiento de la legislación local vigente. En aquellas jurisdicciones y actividades en las que el Grupo FCC es sujeto obligado de vigilancia y reporte, las medidas de diligencia realizadas deben ser acordes con lo establecido en las disposiciones legales en esta materia.

Evaluación de riesgos y sistema de control

Dentro del ámbito de evaluación de riesgos y sistemas de control, en 2025 continuamos analizando los análisis de riesgos penales y los riesgos SAGRILIFT, corrupción y soborno transnacional. Además, ampliamos el alcance a los riesgos con responsabilidad administrativa para la persona jurídica.

Del mismo modo, los responsables de control y proceso han realizado la evaluación sobre el nivel de ejecución de controles, que, además ha ofrecido 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 2025 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 Modelo de Compliance.

Formación en cumplimiento

Como parte de la formación continua en materia anticorrupción, en 2025 llevamos a cabo formaciones que recogen tanto la legislación aplicable como casos prácticos de posibles conductas que podrían incurrir en delitos de corrupción y cómo deben ser gestionadas de acuerdo con nuestro Modelo de Cumplimiento.

Además, las personas que se incorporan a Aqualia reciben formación sobre el **Código Ético y de Conducta** y, en función de sus puestos, sobre conflictos de intereses, competencia y estándares internacionales para evitar delitos de corrupción y su aplicación concreta en la organización.

Más allá de formaciones puntuales, nuestro compromiso se dirige a la sensibilización continua de la plantilla. Así, en 2025 seguimos difundiendo videos de sensibilización y *compliance* tips sobre la cultura de cumplimiento, el funcionamiento del Canal Ético, el protocolo de prevención y erradicación del acoso, la diligencia debida en nuestras relaciones con terceros y el compromiso ético en la práctica diaria de los empleados.

Personal comunicado y formado en políticas y procedimientos en materia de corrupción	2025	2024
Personal comunicado sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	970	1.216
Personal formado sobre políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción	724	913

En 2025 el **100% de los miembros del órgano de gobierno y 970 personas que conforman la plantilla fueron informadas sobre las políticas y procedimientos de la compañía en materia de corrupción** (87% sobre el total) y 724 se formaron en la materia (65% sobre el total)

²⁵ La Alta Dirección del Grupo FCC es quien revisa las decisiones relevantes en materia tributaria.



5.2 Conducta ética en la cadena de valor

Compromiso con los derechos laborales y los derechos humanos en la cadena de suministro

GRI 3-3, 204-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

TEMAS MATERIALES	PESA
Compromiso con los derechos laborales y los derechos humanos en la cadena de suministro	LE5. Ética y compliance

Utilizamos el sistema de gestión de compras del Grupo FCC certificado con la norma UNE 15896 Gestión de compras de valor añadido y la norma ISO 20400 Compras sostenibles, emitidas por la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE).



Cadena de suministro responsable

Nuestra contribución a una economía más justa, inclusiva y regenerativa solo es posible con una cadena de suministro alineada con nuestra visión. Este enfoque, impulsado tanto por las nuevas regulaciones como por las crecientes expectativas de nuestros grupos de interés, es una palanca estratégica que asumimos desde el compromiso y la acción. Junto con nuestros proveedores, construimos relaciones transparentes y de confianza que fortalecen la resiliencia del negocio, generan valor a largo plazo y contribuyen positivamente al conjunto de la sociedad.

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 contrato²⁶, 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 espina dorsal 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 a lo largo de toda la cadena de valor.

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Estamos convencidos de que cada decisión de compra y cada elección de proveedor entraña una oportunidad de fomentar el desarrollo económico local de los territorios donde estamos presentes. 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 es clave para alcanzar nuestros objetivos empresariales y reforzar nuestra competitividad a largo plazo. A través de una gestión responsable de la cadena de suministro, avanzamos en la reducción del consumo de recursos naturales, la optimización de materias primas y la minimización de residuos, generando eficiencias operativas y valor compartido. Al mismo tiempo, promovemos **condiciones laborales dignas, empleo local y relaciones basadas en la confianza y la transparencia**. A finales de diciembre de 2025, contábamos con 1035 proveedores, de los que 1034 eran locales y 1 global²⁷.

Proporción de gastos en proveedores (Millones de pesos colombianos)	2025
Proveedores nacionales	128.086
Proveedores extranjeros	3.703
TOTAL	131.789

No incluye a los proveedores que corresponden a legalizaciones de viáticos, gastos de viajes y empleados, empresas del Grupo, seguros, corporaciones regionales, impuestos, cámara de comercios y gastos financieros.

²⁶ El 100 % de los nuevos proveedores deben firmar el Código de Conducta de Aqualia el cual incluye cuestiones ambientales y sociales.

²⁷ 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.



GoSupply, plataforma de homologación de proveedores

Con el objetivo de mitigar los riesgos asociados a nuestras relaciones comerciales²⁸ y crear un entorno de confianza mutua, contamos con un **sistema de homologación de proveedores** según nuestros estándares de exigencia y calidad. En 2024 iniciamos la implantación y puesta en marcha de una **plataforma de homologación de proveedores** que recoge más análisis de riesgos e integra criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

A través de esta plataforma, realizamos un proceso de homologación destinado a aquellos proveedores que se seleccionan previamente según diferentes criterios. Este proceso consta de un estudio de posibles riesgos asociados a la información aportada por cada proveedor²⁹. Para poder ser considerados proveedores homologables, deben cumplimentar debidamente su registro en la plataforma.

Proveedores homologados	2025
Proveedores homologados*	188
Proveedores susceptibles de homologación	449
Proveedores homologados / Proveedores susceptibles de homologación	42%

* 100% corresponde a proveedores locales.
Criterios de proveedores susceptibles de homologación: (proveedores con actividades relevantes y facturación 15 millones de pesos durante los últimos tres años).

Fases del proceso de homologación de proveedores



Clasificación por tipo de proveedor

La evaluación de los proveedores seleccionados se segmenta en cuatro tipos diferentes en función de criterios estratégicos y/o de riesgo en prevención de riesgos laborales (PRL):

PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

- Cuestionario 360°.
- Se requiere un cuestionario ampliado y evidencias de información financiera, sostenibilidad, seguridad y salud, y *compliance*. Se evalúan y monitorizan permanentemente contra fuentes terceras.

PROVEEDORES CRÍTICOS

- Cuestionario 180°.
- 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.

PROVEEDORES CRÍTICOS PARA COMPLIANCE

- Cuestionario Básico+
- Proveedores básicos que por su naturaleza necesitan un análisis específico desde el punto de vista de *compliance*.

RESTO DE PROVEEDORES

- Cuestionario Básico.
- 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.

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, el departamento de Compras decide si el proveedor debe ser o no homologado, en qué condiciones, y si es necesario establecer medidas preventivas o correctivas.

²⁸ Hace referencia a riesgos legales, de seguridad y salud, operativos, financieros, etc.

²⁹ El 100 % de los proveedores evaluados fueron evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales. De acuerdo al proceso de evaluación realizado, no se detectaron impactos sociales y ambientales significativos en los proveedores evaluados.



Requerimientos

Más allá del cumplimiento normativo, trasladamos a nuestra cadena de suministro nuestro compromiso con los principales criterios ASG. La evaluación ASG 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**.



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.



ASG

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 cadena de valor.

Ambiental: certificados y sistemas de gestión ambiental. Política ambiental. Adaptación al cambio climático. Identificación de riesgos y planes de acción. Cálculo de gases efecto invernadero. Huella de carbono. Contaminación. Biodiversidad y ecosistemas. Uso de recursos y economía circular. Medidas para una buena gestión del uso del agua.

Gobernanza: responsabilidad social corporativa, declaración de respeto a los derechos humanos³⁰, 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 DE FUENTES EXTERNAS

Riesgo geopolítico
Desastres naturales



HOMOLOGACIÓN

La evaluación
ASG permite
evaluar a nuestros
proveedores
estratégicos críticos
en su desempeño
ambiental, social y
de gobernanza

³⁰ En 2025 no se identificaron proveedores, contratistas u operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio ni en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo. Para eso se utiliza la plataforma de Go Supply, la cual informa si existe ese riesgo.



5.3 Desempeño económico y financiación responsable

GRI 3-3

TEMAS MATERIALES

Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

PESA

LE4. Estrategia financiera y de negocio

Desempeño económico

El ejercicio se cerró con una cifra de negocio de 346.347 Millones de pesos colombianos y un EBITDA de 50.608 Millones de pesos colombianos, con un incremento de las ventas en torno al 2.5% sobre el ejercicio anterior.



346.347

Importe neto de la cifra de negocio

81.168

Costes operativos (aprovisionamientos)

63.077

Sueldos y salarios

39.794

Pagos a gobiernos

500

Inversiones en la Comunidad (Donaciones)

Todos los valores mostrados se corresponden a millones de pesos colombianos

Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde

La gestión de la financiación y el impulso de la financiación verde es un aspecto estratégico para Aqualia Colombia, al permitir canalizar recursos hacia inversiones en infraestructuras de captación, tratamiento y distribución de agua que aseguran la calidad, continuidad y sostenibilidad del servicio. Estas inversiones generan impactos económicos y sociales positivos en los territorios donde operamos y contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 6.

Durante 2025, ejecutamos tres proyectos en los contratos de Córdoba, Riohacha y Villa del Rosario, enmarcados en la financiación para la construcción, ampliación y operación de sistemas de captación, tratamiento y acueducto y abastecimiento de agua potable de agua. Los proyectos cumplieron con los criterios de elegibilidad asociados a la ampliación del acueducto y abastecimiento de agua potable en captación, tratamiento y redes de distribución, alineados con los criterios internos de financiación verde.

Por su parte, a nivel global, Aqualia cerró con éxito la refinanciación de un préstamo verde sindicado de 5.528.838 Millones de pesos colombianos para continuar impulsando su estrategia de crecimiento sostenible, tras completar con éxito una serie de operaciones para refinanciar toda su deuda.

Entre las mismas, destaca la emisión de un bono verde a siete años por 2.211.535 Millones de pesos colombianos, respaldado por entidades como el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y el Instituto de Crédito Oficial (ICO). La operación, que contó con calificación de grado de inversión por las agencias de rating Fitch y S&P, se ha completado con éxito y ha recibido una demanda tres veces superior a su importe. El bono pagará un cupón del 3,75 % con una prima Mid Swap +150 puntos básicos, lo que supone el diferencial más bajo de todas las operaciones a ese plazo que ha desarrollado hasta la fecha en el mercado de deuda. Caixabank, Société Générale y BBVA actuaron como coordinadores globales de la operación, mientras que Caixabank, ING y Société Générale fueron los agentes de sostenibilidad. Por su parte, DNV respaldó la emisión con una Second Party Opinion.

Adicionalmente, ha suscrito cinco préstamos verdes bilaterales a cinco años con Banco Sabadell, Caixabank, Cajamar, Kutxabank y Unicaja. Las operaciones, de diversa cuantía entre 442.307 y 1.105.760 Millones de pesos colombianos, aportarán un total de 3.317.303 Millones de pesos colombianos.

• [Más información aquí.](#)

Todo ello le ha permitido adelantar un año la cancelación del crédito verde anterior y mejorar la capacidad de la compañía para afrontar nuevos retos posicionándose como referente en infraestructuras sostenibles

Informe de Sostenibilidad Aqualia 2025



Mensaje de equipo directivo

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

6. Anexos

6.1 Acerca de este informe

6.2 Análisis de doble materialidad

6.3 Índice de contenidos GRI



6.1 Acerca de este informe

GRI 2-1, 2-2, 2-3

Conforme a nuestro compromiso como compañía y en respuesta a los requerimientos y las expectativas de los grupos de interés presentamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad, de frecuencia anual, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Contempla información sobre las actividades de las sociedades de Aqualia en Colombia respecto de las cuales se ejerce control directa o indirectamente por Aqualia a través de sus filiales:

- » FCC Aqualia S.A. Sucursal en Colombia
- » Aqualia Intech S.A. Sucursal en Colombia
- » Aqualia Latinoamérica S.A. E.S.P.
- » Aqualia Villa del Rosario S.A.S. E.S.P.
- » Aqualia Flandes S.A.S. E.S.P.
- » Aqualia Colombia S.A.S.
- » Naunet S.A.S.
- » Aguas de la Península S.A. E.S.P.
- » Aguas de Albania S.A.S. E.S.P.
- » Aguas de Aracataca S.A.S. E.S.P.
- » Aquamag S.A.S. E.S.P.
- » Aguas del Sur del Atlántico S.A. E.S.P.
- » Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.
- » Aqualia Riohacha S.A.S. E.S.P.
- » Aqualia Riohacha S.A.S. E.S.P., la sociedad depende de Aqualia Intech, S.A. (España), la cual, a su vez, depende de Aqualia, por lo que el control último de dicha entidad corresponde igualmente a Aqualia.

Fue elaborado en referencia con los Estándares GRI y obedece al compromiso de comunicar los avances del **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)** y de nuestro desempeño en 2025 a todos los grupos de interés. 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.

• **Punto de contacto**
Para cualquier información o aclaración, contáctenos a través de las siguientes direcciones de correo electrónico: Zaidayaneth.sandoval@aqualia.com Lizeth.pardo@aqualia.com

6.2 Análisis de doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

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 el **Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 (PESA Colombia)** 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 en el ambiente.

Como parte de Aqualia, para la elaboración del presente Informe nos basamos en su ejercicio de doble materialidad. En 2023 Aqualia llevó a cabo su primer estudio de doble materialidad como parte del desarrollo de su Informe de Sostenibilidad y con el objetivo de enriquecer sus líneas estratégicas. El proceso se realizó siguiendo los requisitos de la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés) y mediante un modelo de desarrollo *ad hoc* basado en la escucha estratégica organizada en diferentes fases.

En 2024 actualizó su análisis de doble materialidad a través de la integración de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) en su estrategia corporativa.

Y en 2025 ha llevado a cabo una nueva revisión en un ejercicio que no solo respondió a las exigencias de la CSRD, sino que, sobre todo, consolidó una nueva forma de entender la estrategia corporativa: la **sostenibilidad como motor del negocio y no como cumplimiento formal**.

Como resultado del ejercicio realizado, no se han producido cambios relevantes en los temas materiales identificados, aunque reciben una mejor concreción: 16 temas materiales clave, 31 impactos (16 negativos y 15 positivos), 24 riesgos y 11 oportunidades.

Las principales novedades se han registrado en la identificación y definición de impactos, riesgos y oportunidades (IROs). En el ámbito de los riesgos, se ha incorporado el riesgo de incumplimientos tributarios, así como el riesgo asociado a una inversión insuficiente en capital humano, que podría derivar en una pérdida de competitividad. En cuanto a las oportunidades, estas han sido revisadas y reexpresadas para alinearlas de manera más directa con la estrategia y el modelo de negocio de la compañía, reforzando su vinculación con la generación de valor. Por último, los impactos identificados se han reorganizado y asociado explícitamente a cada uno de los temas materiales, mejorando la trazabilidad y la consistencia del análisis.

Esta revisión ha supuesto un **salto cualitativo respecto a ejercicios anteriores, tanto en alcance como en profundidad metodológica**, que ha transformado la manera en que la compañía observa su impacto, sus riesgos y sus oportunidades dando como resultado una lectura integrada del negocio, la sostenibilidad y el contexto regulatorio



TEMAS MATERIALES DE AQUALIA

PESA
2024-2026

ASPECTOS MATERIALES

TEMA MATERIAL

IRO Y ESRS
ASOCIADOS

LÍNEA
ESTRATÉGICA
ASOCIADA

Aspectos ambientales	Eficiencia hídrica, compromiso con el cambio climático y regeneración de la biodiversidad	 Mitigación y adaptación al cambio climático	9 IRO	E1 ESRS	
		 Sostenibilidad del recurso hídrico	9 IRO	E3 ESRS	
		 Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad	6 IRO	E4 ESRS	
		 Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos	3 IRO	E5 ESRS	
	Innovación para el cuidado del planeta	 Innovación tecnológica y de las infraestructuras	5 IRO	G1 ESRS	 
		 Digitalización	2 IRO	S4 ESRS	 
Aspectos sociales	Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento	 Compromiso con el desarrollo de nuestro talento	4 IRO	S1 ESRS	
		 Salud y seguridad de nuestros empleados	2 IRO	S1 ESRS	
		 Cultura diversa, equitativa e inclusiva	3 IRO	S1 ESRS	
	Satisfacción y seguridad de nuestros clientes	 Gestión y atención al cliente	4 IRO	S4 ESRS	  
		 Resiliencia y seguridad del servicio	8 IRO	S4 ESRS	  
Aspectos de gobernanza	Conducta ética en Aqualia y su cadena de valor	 Cultura de cumplimiento legal, contractual y social	11 IRO	G1 ESRS	 
		 Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro	4 IRO	G1 ESRS	 
		 Lucha contra la corrupción	3 IRO	G1 ESRS	 
		 Gestión de la financiación e impulso de la financiación verde	6 IRO	G1 ESRS	
		 Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva	4 IRO	G1 ESRS	

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA (PESA) 2024-2026

-  LE1
Emergencia climática y cuidado del planeta
-  LE2
Tecnología para una gestión integrada
-  LE3
Gestión de personas
-  LE4
Estrategia financiera y de negocio
-  LE5
Ética y compliance
-  LE6
Comunicación estratégica
-  LE7
Alianzas para la generación de impacto positivo



6.3 Índice de contenidos GRI

Declaración de uso
Aqualia Colombia ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 01/01/2025 y 31/12/2015 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado
GRI 1: Fundamentos 2021.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes		
	2-1 Detalles organizacionales	8, 9, 92
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	92
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	92
	2-4 Actualización de la información	n/a. El presente informe corresponde al primer informe emitido por la compañía
	2-5 Verificación externa	n/a. El presente informe no fue sometido a un proceso de verificación externa
2. Actividades y trabajadores		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11
	2-7 Empleados	54, 55
	2-8 Trabajadores que no son empleados	55
3. Gobernanza		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	80
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	80 - El presidente del Consejo de Administración no es un alto ejecutivo de la organización
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	80
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	80
	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
	2-15 Conflictos de interés	80, 84
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	84



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES		
4. Estrategia, políticas y prácticas		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 5
	2-23 Compromisos y políticas	14, 17, 22, 27, 84
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	84
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	65, 84
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	24, 65, 84
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	84
	2-28 Afiliación a asociaciones	17
5. Participación de los grupos de interés		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24
	2-30 Convenios de negociación colectiva	55
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	92
	3-2 Lista de temas materiales	92
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON EFICIENCIA HÍDRICA, COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO Y REGENERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
Mitigación y adaptación al cambio climático		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 31, 32
GRI 103: Energía 2025	103-1 Políticas y compromisos energéticos	32
	103-2 Consumo de energía y autogeneración dentro de la organización	32
	103-4 Intensidad energética	32
GRI 102: Cambio climático 2025	102-4 Objetivos y avances en la reducción de emisiones de GEI	32
	102-5 Emisiones de GEI de alcance 1	32
	102-6 Emisiones de GEI de alcance 2	32
	102-7 Emisiones de GEI de alcance 3	32
	102-8 Intensidad de emisiones de GEI	32
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A2 Optimización energética y reducción de emisiones	LE1A2.1 Neutralidad de emisiones de CO2 en 2050	18
	LE1A2.2 Variación anual de intensidad climática	18
	LE1A2.3 % de energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPA o adquisición, sobre el total de energía consumida	18
	LE1A2.4 % de vehículos con bajas emisiones de CO2 sobre el total de la flota de turismos y vehículos ligeros para operaciones en Europa	18
	LE1A2.5 Variación anual de kWh/m³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable	18
	LE1A2.6 Variación anual de kWh/kg DQO eliminada para la energía utilizada en los procesos de saneamiento y tratamiento de aguas residuales	18



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON EFICIENCIA HÍDRICA, COMPROMISO CON EL CAMBIO CLIMÁTICO Y REGENERACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD		
Sostenibilidad del recurso hídrico		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 31, 35, 67, 84
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	35
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	35
	303-3 Extracción de agua	35
	303-4 Vertidos de agua	35
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A1 Reducción del consumo hídrico	LE1A1.1 % de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución	18
	LE1A1.2 Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día	18
Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 31, 42
GRI 101: Biodiversidad 2024	101-1 Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	42
	101-2 Gestión de los impactos sobre la biodiversidad	42
	101-4 Identificación de los impactos sobre la biodiversidad	42
	101-5 Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad	42
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A4 Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad	LE1A4.1 Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	18
Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 31, 45
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	45
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	45
	306-3 Residuos generados	45
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	45
	306-5 Residuos destinados a eliminación	45
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A3 Impulso a la economía circular	LE1A3.1 % de lodos valorizados sobre los lodos totales producidos	18
	LE1A3.2 % de incremento de uso de agua reutilizada	18
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON INNOVACIÓN PARA EL CUIDADO DEL PLANETA		
Innovación tecnológica y de las infraestructuras		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 47
PESA LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta - A5 Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción	LE1A5.1 N.º de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	18
	LE1A5.2 N.º de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	18
Digitalización		
GRI 3: Temas Materiales 202	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 47, 50
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A2 Gestión de activos y mantenimiento	LE2A2.1 % de volumen tratado GMAO (PTAP-PTAR) / Volumen total tratado (PTAP-PTAR)	19
	LE2A2.2 N.º total instalaciones gestionadas con GMAO / N.º total de instalaciones	19
	LE2A2.3 N.º de clientes con GMAO / N.º clientes totales	19
	LE2A2.4 N.º total de servicios en GEO / N.º total de servicios con redes	19



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON ENTORNO DE DESARROLLO, SEGURIDAD Y DIVERSIDAD PARA NUESTRO TALENTO		
Compromiso con el desarrollo de nuestro talento		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 54, 55
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	55
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55
Salud y seguridad de nuestros empleados		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 54, 59
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	59
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	59
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	59
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	59
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	59
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	59
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	59
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	15, 59
	403-9 Lesiones por accidente laboral	59
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	59
PESA LE3. Gestión de personas - A4 Cero daños a los trabajadores	LE3A4.1 Índice de frecuencia de accidentes	19
PESA LE3. Gestión de personas - A5 Proyecto salud integral	LE3A5.1 % de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	19
Cultura diversa, equitativa e inclusiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 54, 55, 58, 80, 84
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	55
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	55
	401-3 Permiso parental	55
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	58, 80
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	84
PESA LE3. Gestión de personas - A1 Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad	LE3A1.1 % de mujeres en puestos directivos/mandos intermedios	19
PESA LE3. Gestión de personas - A2 Be Talent / formación	LE3A2.1 N.º medio de horas de formación por empleado y año	19
PESA LE3. Gestión de personas - A3 Mejora de la experiencia del empleado/a	LE3A3.1 Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados	19
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A4 App Be Aqualia	LE2A4.1 Incremento del % del número de empleados con <i>app</i> Be Aqualia que hayan accedido en el último mes / N.º total de empleados	19



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON SATISFACCIÓN Y SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES		
Gestión y atención al cliente		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 63, 65
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A1 Atención omnicanal al cliente	LE2A1.1 N.º de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados omnicanalidad / Total contratos con opción a omnicanalidad	19
	LE2A1.2 N.º de facturas electrónicas	19
	LE2A1.3 % de operaciones con firma digital / N.º total de contratos	19
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A3 Water Analytics (aWA.)	LE2A3.1 N.º de clientes con telemedida	19
	LE2A3.2 % N.º de contratos gestionados con aWA. / N.º de contratos mayores de 20.000 clientes con telelectura	19
Resiliencia y seguridad del servicio		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 35, 63, 67
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	35, 67
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	84
PESA LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo - A1 Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento	LE7A1.1 % 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	20
TEMAS MATERIALES RELACIONADOS CON CONDUCTA ÉTICA EN AQUALIA Y SU CADENA DE VALOR		
Cultura de cumplimiento legal, contractual y social		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 84
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	84
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	84 - La alta dirección de Grupo FCC revisa las decisiones relevantes en materia tributaria y promueve la transparencia
PESA LE5. Ética y <i>compliance</i> - A1 Desarrollo del modelo de <i>compliance</i>	LE5A1.1 % de sociedades activas controladas con Modelo de <i>Compliance</i> implantado	20
	LE5A1.2 % de sociedades activas no controladas con Modelo de <i>Compliance</i> implantado	20
PESA LE5. Ética y <i>compliance</i> - A2 Formación y sensibilización en cultura ética	LE5A2.1 % de empleados <i>online</i> que han recibido formación sobre Código Ético	20
	LE5A2.2 % de empleados <i>offline</i> que han recibido formación sobre Código Ético	20
PESA LE6. Comunicación estratégica - A1 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	LE6A1.1 Grado (%) de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	20
	LE6A1.2 % de clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	20
	LE6A1.3 Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales	20
PESA LE6. Comunicación estratégica - A2 Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca	LE6A2.1 N.º de reuniones informativas	20
	LE6A2.2 Grado (%) de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos	20



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN / PÁGINA
Compromiso con los derechos laborales y DDHH en la cadena de suministro		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 87
GRI 204: Prácticas de acueducto y abastecimiento de agua potable 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	87
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	87
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	87
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	87
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	87
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	87
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	87
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	87
PESA LE5. Ética y <i>compliance</i> - A3 Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros	LE5A3.1 % de externos requeridos que han recibido formación sobre Código Ético	20
PESA LE5. Ética y <i>compliance</i> - A4 Cultura ética en la cadena de suministro	LE5A4.1 % de proveedores homologados sobre los proveedores materiales (proveedores con actividades relevantes y facturación > 221 Millones de pesos colombianos durante los últimos tres años (2021-2023), en España	20
	LE5A4.2 % de proveedores materiales a los que se les ha enviado la formación en aspectos ASG	20
Lucha contra la corrupción		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 84
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	84
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	84
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	84
Gestión de la financiación e impulso a la financiación verde		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 90
Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 78
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78
PESA LE2. Tecnología para una gestión integrada - A5 Ciberseguridad	LE2A5.1 % de cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	19



Informe de Sostenibilidad 2025

www.aqualia.com