

Resumen ejecutivo  
Informe de Sostenibilidad 2025

# El hilo azul que nos impulsa



# Índice

HITOS 2025 \_03

1 SOMOS  
AQUALIA  
\_04

2 ESTRATEGIA  
\_06

3 INFORMACIÓN  
AMBIENTAL  
\_08

4 INFORMACIÓN  
SOCIAL  
\_11

5 INFORMACIÓN  
DE GOBERNANZA  
\_14

En este resumen ejecutivo se ha empleado una aplicación de IA con fines ilustrativos para generar la imagen de la portada. Como en todos los ámbitos tecnológicos y de innovación, en Aqualia creemos y promovemos un uso ético, responsable y transparente de la inteligencia artificial.

Este documento es un resumen ejecutivo del **Informe de sostenibilidad de Aqualia 2025**, que está **disponible aquí**.



Mensaje de Santiago Lafuente, CEO de Aqualia.



Espacio web del Informe de Sostenibilidad 2025 **disponible aquí**.





# Hitos 2025

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



### » MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Obtuvimos el **sello CALCULO** y el **sello COMPENSO del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD)** por nuestro compromiso con la reducción de la huella de carbono en España.

Publicamos nuestra **Estrategia de Cambio Climático**.

**Leida**, primer servicio de agua que certifica su **Huella de Carbono Cero** en España.

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

### » GESTIÓN DEL IMPACTO Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en la gestión del ciclo del agua.

### » SOSTENIBILIDAD DEL RECURSO HÍDRICO

Iniciamos la fase 2 del **Proyecto NICE** en el edificio corporativo de Las Tablas (Madrid) para **reducir la huella hídrica y combatir el cambio climático**.

Reconocimiento Andesco por nuestro **compromiso con el agua potable** en Colombia.

La desaladora Mar de Alborán en Almería y la potabilizadora O Casal en Vigo, nominadas a los **Global Water Awards**.

### » GESTIÓN CIRCULAR DE LOS RECURSOS Y APROVECHAMIENTO DE SUBPRODUCTOS

**Proyecto CHEERS**, un modelo innovador y modular de economía circular en el sector agroalimentario, seleccionado como **2º finalista en los FoodTech Innovation Awards 2025**.

## Innovación para el cuidado del planeta

### » INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y DE INFRAESTRUCTURAS

**Premio Sustainability Day 2025** por el Centro WAVE de La Caleta.

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

Único operador privado del ciclo del agua dentro de la alianza europea **EIT Water**, la mayor comunidad de conocimiento e innovación del agua en Europa.



### » DIGITALIZACIÓN

Reconocidos en la gala del **25º aniversario de Vodafone Empresas** por nuestro papel de referencia nacional en los PERTE de **digitalización del ciclo del agua**.



## Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

### » COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO

**Best Company for All Talent 2025**. Por nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo del talento.

### » 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

**Top Diversity Company 2025**. Por nuestras prácticas en diversidad, equidad e inclusión en España.

## Satisfacción y seguridad de nuestros clientes



### » GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

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

### » RESILIENCIA Y SEGURIDAD DEL SERVICIO

Lanzamos la **Cátedra Aqualia del Ciclo Integral del Agua** en Colombia.

**EMEA Finance Awards 2025** a la Mejor Operación en el Sector del Agua en Europa Central y del Este.

## Conducta ética en Aqualia y su cadena de valor



### » CULTURA DE CUMPLIMIENTO LEGAL, CONTRACTUAL Y SOCIAL

Ampliación del **análisis de riesgos de compliance** de acuerdo con la legislación local en Georgia y Estados Unidos.

### » GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN E IMPULSO DE LA FINANCIACIÓN VERDE

**EMEA Finance Awards 2025** al Mejor Bono Verde en Europa Central y del Este.

GGU (nuestra filial en Georgia) recibe el reconocimiento de **Global Banking & Markets** por su liderazgo en bonos verdes.

### » 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

2ª edición del **Curso ASG para Proveedores**.

### » LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

2ª edición del **Curso Anticorrupción** para empleados en España.

# 1. Somos Aqualia

## Una compañía internacional orientada a la sostenibilidad

Somos un **operador internacional especializado que presta servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua** a través de soluciones eficientes para las necesidades de **abastecimiento, gestión, saneamiento y depuración**. Todo ello preservando los recursos hídricos y el medio ambiente, velando por la cohesión social y cuidando la vida de las personas.

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

**+14.200**

empleados en todo el mundo

Presencia en

**19 países  
(2.346 municipios)**

**44,9 M**

de usuarios

**1.156 M**

m<sup>3</sup> de agua producida

Nuestro modelo de negocio se articula en torno a la **colaboración público-privada** como palanca para un crecimiento sostenible y resiliente a largo plazo. Tres son los pilares que sostienen nuestro modelo de negocio y orientan nuestras decisiones hacia un impacto positivo.

### » SOSTENIBILIDAD

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

### » DIGITALIZACIÓN Y TECNOLOGÍA

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

### » INTERNACIONALIZACIÓN

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



# CADENA DE VALOR DE AQUALIA

## Operaciones propias

### Aguas arriba (upstream)

- Administraciones Públicas y reguladores**
- Gobiernos nacionales, regionales, locales
  - Organismos de control
  - Agencias de protección de datos

- Titular del servicio**
- Gobiernos nacionales, regionales, ayuntamientos, empresas industriales

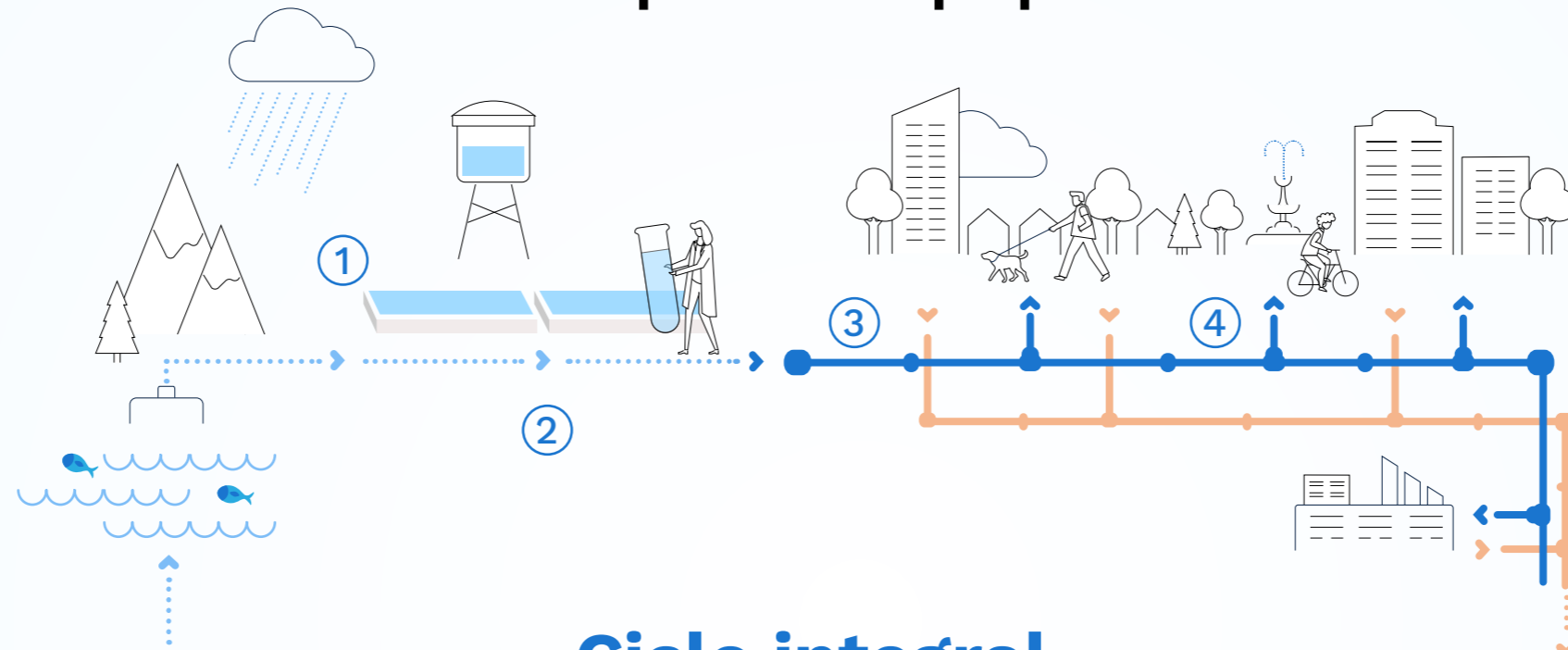
- Entidades financieras, accionistas, inversores y proveedores de capital**

- 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



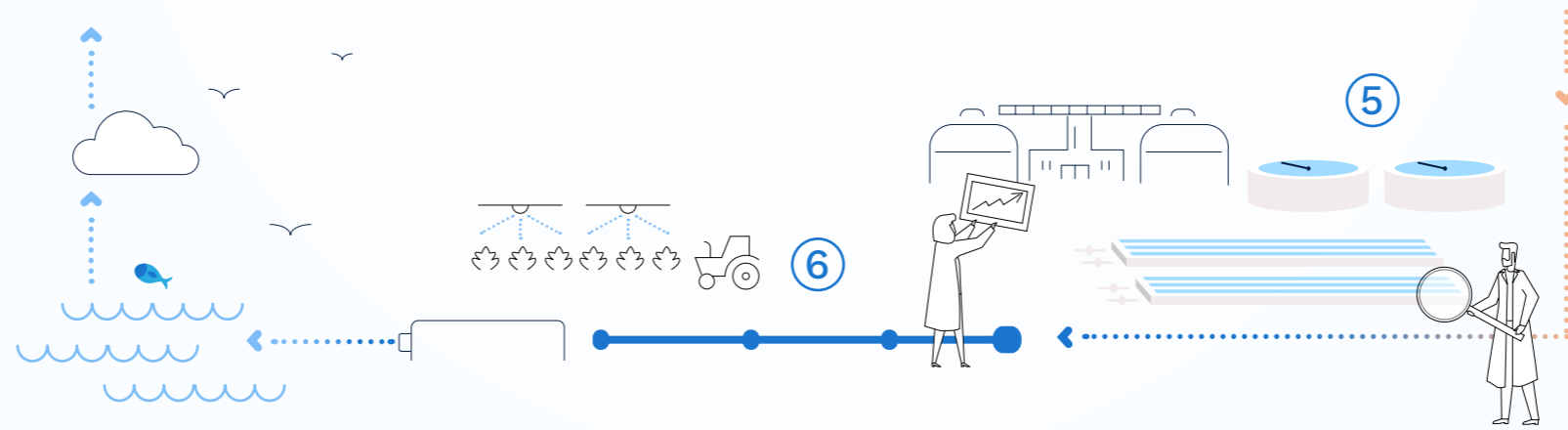
### Abastecimiento

1. CAPTACIÓN
2. TRATAMIENTO
3. DISTRIBUCIÓN

## Ciclo integral del agua

### Saneamiento

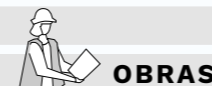
4. ALCANTARILLADO
5. DEPURACIÓN
6. REUTILIZACIÓN



**LABORATORIOS**



**INGENIERÍA**



**OBRAS**



**GESTIÓN DE CLIENTES**

### 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



Resumen ejecutivo  
Informe de Sostenibilidad  
Aqualia 2025

Hitos 2025

1. Somos Aqualia

2. Estrategia

3. Información ambiental

4. Información social

5. Información de gobernanza

# 2. Estrategia

## Una compañía nativa sostenible

En Aqualia la sostenibilidad no es solo un compromiso con el medio 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](#), una hoja de ruta 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.

- [Consulta la evolución del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia \(PESA\) 2024-2026 en 2025 en el Informe de Sostenibilidad 2025.](#)

Este enfoque refuerza nuestras capacidades en gestión eficiente del agua, innovación tecnológica y adaptación a las necesidades de cada región a la vez que nos permite generar valor compartido: mejorar la calidad de vida de las comunidades a las que servimos, garantizar la rentabilidad sostenible de nuestras operaciones y acceder a nuevas oportunidades de financiación vinculadas a criterios ASG.

Con este Plan, la sostenibilidad se convierte en un eje central que impulsa nuestro liderazgo y posicionamiento en un entorno global cada vez más competitivo y exigente.

### Aprobación del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026 para Colombia

En abril de 2025 el Comité de Dirección aprobó el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA) 2024-2026 para Colombia. Este documento, elaborado sobre la escucha activa de los grupos de interés de la compañía y gracias a la colaboración de las diferentes áreas funcionales y al equipo de Aqualia de 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 administraciones locales, fortaleciendo las relaciones y colaboraciones, y, por tanto, aumentando la competitividad.

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.

- [Conoce el Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia \(PESA\) 2024-2026 Colombia aquí.](#)

# 43 y 7

objetivos

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

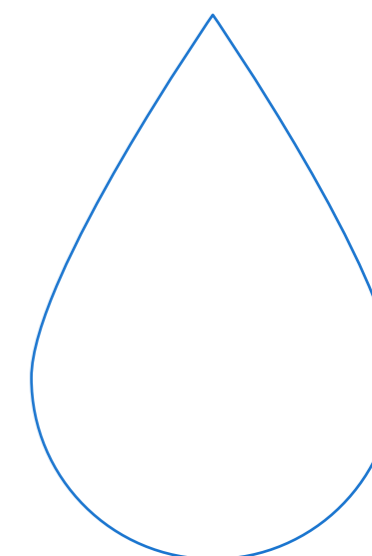
# 7.543

personas formadas en sostenibilidad

Participamos en

# +90

asociaciones, nacionales e internacionales, que promueven la excelencia en la gestión del agua



# CREACIÓN DE VALOR EN AQUALIA

Modelo de negocio y estrategia para un servicio de calidad

## Inputs

### Capital financiero

**1.790.170 €** cifra de negocio  
**70,32 M €** total subvenciones

### Capital industrial

**50.245 km** de redes de abastecimiento y **41.503 km** de redes de alcantarillado  
**3.285** depósitos de agua potable  
**934** depuradoras  
**1.625** estaciones de rebombeo de agua potable  
**11** instalaciones IDAM y **273** estaciones ETAP

### Capital intelectual

**13.503.410 €** inversión en transformación digital  
**5.864.847 €** inversión en I+D  
**Aqualia-LAB:** red de 24 laboratorios internacionales que aseguran la calidad del agua  
**23** centros de investigación colaboradores  
**42** universidades con las que colaboramos

### Capital natural

**1.188.965 tCO<sub>2</sub>e** emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3)  
**38%** vehículos con bajas emisiones

### Capital humano

**Be Aqualia 360**, proyecto de gestión de las personas y cultura  
**AqualiaWomen**  
**14.203** empleados  
**1.423.881 €** inversión en formación

### Capital social y relacional

**6.186.024 €** inversión social  
**Aqualia Contact**  
**GoSupply**, plataforma de homologación de proveedores  
**98%** proveedores locales

## Pilares



## Outputs

### Capital financiero

**449,40 M €** EBITDA

### Capital industrial

**1.751.068.838 m<sup>3</sup>** agua potable captada para su gestión  
**1.156.605.044 m<sup>3</sup>** agua potable producida  
**1.550.548.128 m<sup>3</sup>** agua depurada devuelta a su medio natural  
**44.985.072** habitantes servidos

### Capital intelectual

**3** nuevos proyectos de I+D iniciados  
**7** nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados  
**20** proyectos en curso  
**24** patentes vigentes  
**6** PERTE de digitalización del ciclo del agua adjudicados

### Capital natural

**42%** energía consumida procedente de fuentes renovables  
**CDP:** calificación B en gestión climática y seguridad hídrica  
**93.194.919 m<sup>3</sup>** de agua reciclada o reutilizada

### Capital humano

**21%** mujeres en plantilla  
**7,24** tasa de accidentes de trabajo registrables  
**2.087** nuevas contrataciones  
**16,42** horas de formación por empleado

### Capital social y relacional

**364.917** clientes beneficiados vía bonos y subvenciones  
**492.404** clientes satisfechos con el servicio de Aqualia Contact en España  
**41%** de clientes con factura electrónica  
**GoSupply:** 380 proveedores homologados en Colombia y España

## 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 Y DE NEGOCIO**  
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





# 3. Información ambiental

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

El conocimiento de los desafíos ambientales y de nuestro papel ante ellos nos sirvió de guía en el diseño de la **LE1 del PESA 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.

### Mitigación y adaptación al cambio climático

**38%**  
vehículos con bajas emisiones CO<sub>2</sub> sobre el total de la flota de Europa

**44,76%**  
de energía consumida procedente de fuentes renovables<sup>1</sup>

**1.188.965**  
tCO<sub>2</sub>e de huella de carbono: alcances 1, 2 y 3

Debut en el **CDP con calificación B en gestión climática y seguridad hídrica**

<sup>1</sup> Corresponde al porcentaje de energía eléctrica renovable consumida sobre el total de energía eléctrica consumida = Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica + Autoproducida paneles fotovoltaicos + Autoproducida turbinas + Electricidad comprada renovable / Biogás quemado en motores o turbinas con generación eléctrica + Autoproducida paneles fotovoltaicos + Autoproducida turbinas + Electricidad comprada renovable + Electricidad comprada no renovable.

### Sostenibilidad del recurso hídrico

**22**  
laboratorios acreditados y **2**  
en proceso de acreditación

**855.434**  
contadores digitales de telelectura

### Gestión del impacto y preservación de la biodiversidad

Soluciones basadas en la **Naturaleza (SbN)** en la gestión del ciclo del agua

**6**  
nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema

**811**  
instalaciones analizadas en el estudio de análisis de riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza

### Gestión circular de recursos y aprovechamiento de subproductos

**99,75%**  
lodos valorizados

**97%**  
de los residuos generados corresponden a residuos no peligrosos

**767.324 t**  
de residuos generados



# Innovación para el cuidado del planeta

En Aqualia la tecnología es un medio estratégico y una fuerza motriz para alcanzar objetivos de sostenibilidad y eficiencia económica. Tan importante es para nosotros que constituye la **LE2 del Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024- 2026: 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.

## Innovación tecnológica y de las infraestructuras

**20**  
proyectos en curso gestionados por el departamento de Innovación y Tecnología

**23**  
centros de investigación y **42**  
universidades con las que colaboramos

**24**  
patentes vigentes

**5.864.847 €**  
de inversión en innovación

**3**  
nuevos proyectos de innovación iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para el cuidado del planeta<sup>2</sup>

**7**  
nuevas implementaciones de procesos de innovación aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía<sup>3</sup>

## 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.



Incluye 6 líneas de trabajo: depuración sostenible; recursos alternativos: reutilización, potabilización y desalinización; sostenibilidad y eficiencia energética; economía circular, ecofactorías y biofactorías; aguas industriales; y desarrollos digitales.

## Digitalización

**6**  
PERTE de digitalización del ciclo del agua adjudicados

**13.503.410 €**  
de inversión en transformación digital

**1.800.000**  
habitantes beneficiados en los 6 PERTE

**Inclusión de la IA**  
en Aqualia Live

## PERTE de digitalización del agua

El PERTE de digitalización del ciclo del agua impulsa el uso de nuevas tecnologías en el ciclo integral del agua para mejorar su gestión, aumentar su eficiencia, reducir las pérdidas en las redes de suministro y avanzar en el cumplimiento de los objetivos ambientales marcados por la planificación hidrológica y las normativas internacionales.

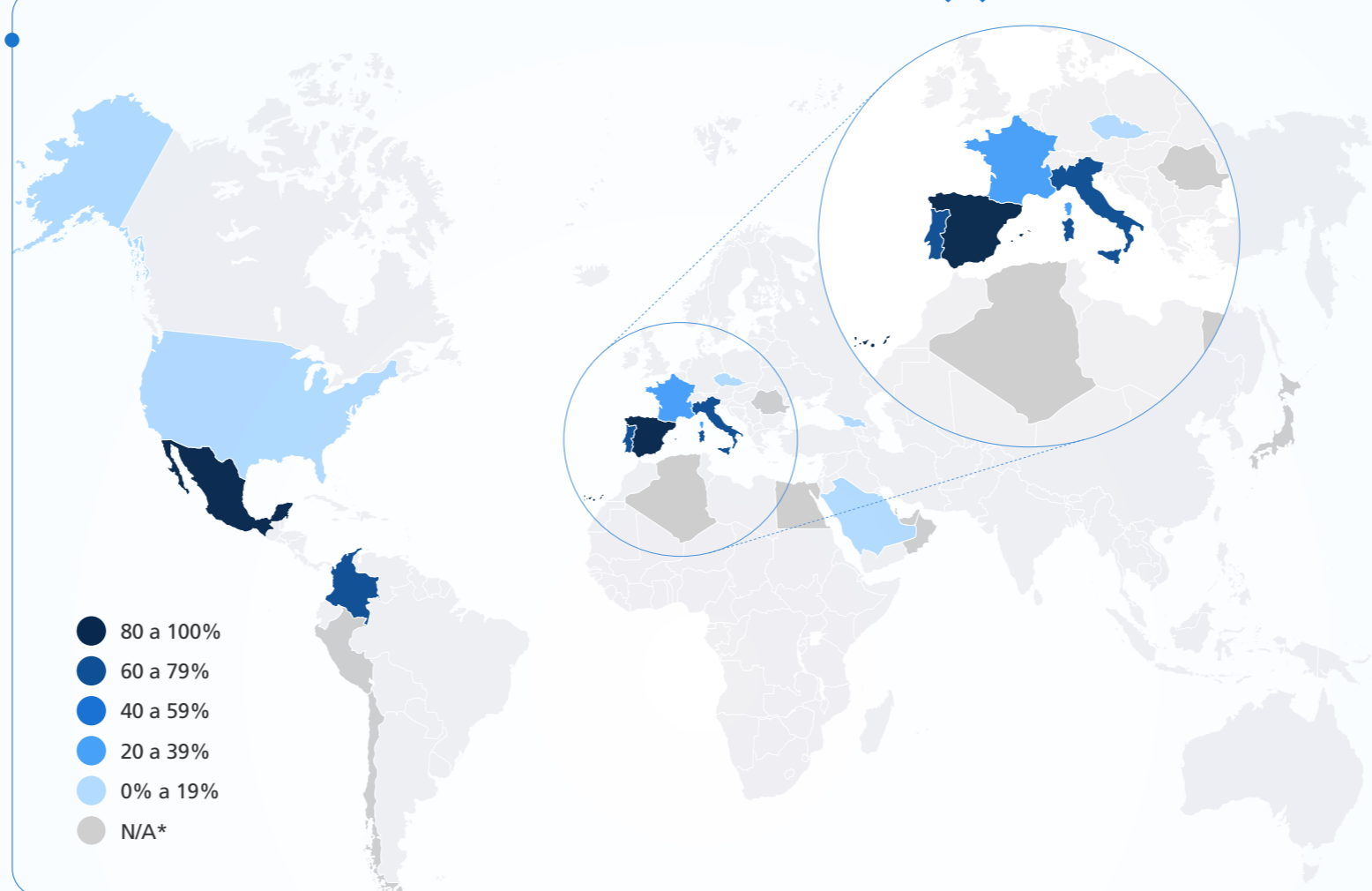
En las tres convocatorias del PERTE de digitalización del ciclo del agua en 2023, 2024 y 2025 resultamos adjudicatarios de seis proyectos en los que aplicamos soluciones adaptadas al territorio con una visión común: control de redes, sensorización, integración de datos y capacidad de anticipación.

<sup>2</sup> Los nuevos proyectos de innovación iniciados durante 2025 que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático son: LIFE SMALLWAT (Francia y España), HE WATERSENS (España) y AVI-PURAGUA (España).  
<sup>3</sup> Las nuevas implementaciones de procesos de innovación aplicados en las instalaciones gestionadas por la compañía en 2025 corresponden a: Medios Filtrantes Fe+Mn, MBMBR Moving Bed Membrane Bio-Reactor, Membranas fibra hueca NF, Remineralización ósmosis inversa, Microbial Desalination Cell (MDC), AquaGranular, Dióxido de Cloro THMs (Trihalometanos).

# AQUALIA LIVE: GESTIÓN INTELIGENTE E INTEGRADA

Implantación en el 100% de países en los que gestionamos el ciclo integral del agua (contratos MWC)

## GRADO DE IMPLANTACIÓN POR PAÍS (%)



Aqualia Live es una plataforma modular, multialfabeto y multiidioma, adaptada a cada casuística y país. En este sentido, el grado de implantación por país representa el grado de implantación de todos los módulos de Aqualia Live en el país ponderando el peso de cada módulo de acuerdo con el modelo de negocio del país en cuestión.

\* Por el tipo de actividades que realizamos en Argelia, Catar, Chile, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Japón, Omán, Perú y Rumania, los módulos de Aqualia Live no aplican en estos países.

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



## TECNOLOGÍAS



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



Procesado en **cloud computing**



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

## MÓDULOS AQUALIA LIVE

### 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 sensorica 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.



# 4. Información social

## Entorno de desarrollo, seguridad y diversidad para nuestro talento

La gestión de las personas vertebra la **LE3 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.

## Compromiso con el desarrollo de nuestro talento

### Atracción de talento

en foros de empleo de universidades y centros formación profesional

### AqualiaYoung:

red interna que conecta el talento joven en Aqualia

### IV Premios I4U de Innovación Aqualia:

promovemos la innovación, la creatividad y la investigación de nuestro talento

## Cultura diversa, equitativa e inclusiva

# 291

personas formadas en diversidad LGTBI

### Formación

onboarding en materia de diversidad, igualdad y lenguaje inclusivo

### AqualiaWomen:

red interna que busca fomentar el *networking* y la formación continua entre sus miembros

## Salud y seguridad de nuestros empleados

# 12

campanas internas de sensibilización y difusión de *Safety Flyers* sobre absentismo, riesgos críticos y liderazgo saludable

### Semana de la Seguridad y Salud

en Argelia como acción internacional de visibilización y formación

### Manual Aqualia Salud y Bienestar:

documento corporativo para reforzar la comunicación preventiva y la promoción de hábitos saludables





# Satisfacción y seguridad de nuestros clientes

La satisfacción y la seguridad de nuestros clientes son ejes estratégicos de nuestro modelo de negocio y una palanca clave de competitividad sostenible en Aqualia. 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.

## Gestión y atención al cliente

**1,8 M**  
de contratos con factura electrónica

**492.404**  
clientes satisfechos con el servicio de Aqualia Contact

**50%**  
de las facturas emitidas son electrónicas

## Resiliencia y seguridad del servicio

Comenzamos a operar **en Perú** a través de un proyecto de depuración en la provincia de Chincha

**XIV Premios COPE Talavera** por nuestra actuación durante la emergencia provocada por la borrasca Martinho en España

La desaladora Mar de Alborán (Almería) y la potabilizadora O Casal (Vigo) finalistas en los **Global Water Awards**

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

**+ 6,1 M €**  
invertidos en la creación de impacto social y diálogo con grupos de interés

Creación de la **Cátedra Aqualia Colombia** sobre gestión sostenible del agua en

Recaudamos **147.179 €** para el servicio de escucha y acompañamiento emocional

**Cruz Roja Te Escucha**

**364.917** clientes beneficiados vía bonos y subvenciones

## Compromiso con la ciberseguridad: prevención y respuesta efectiva

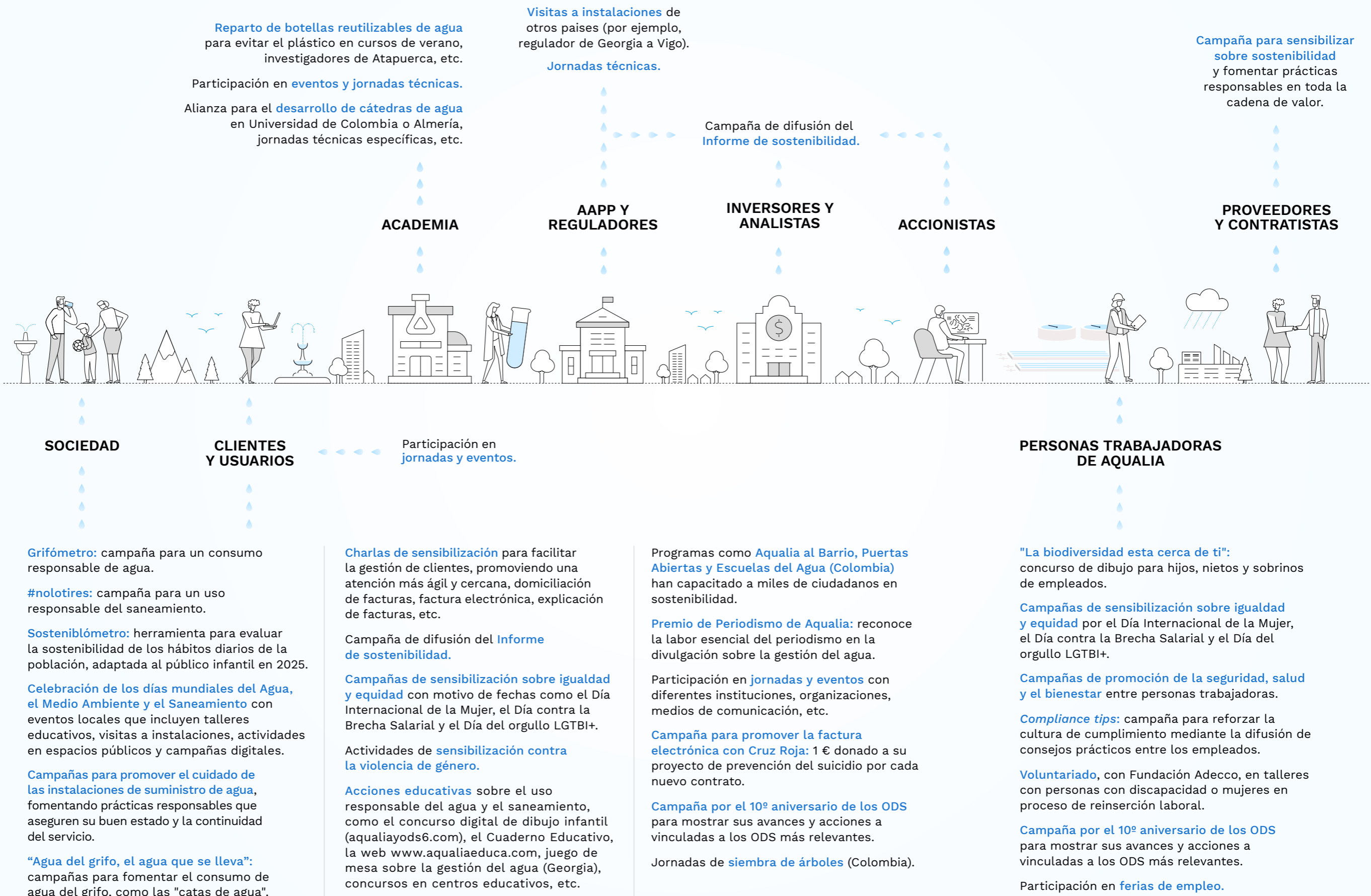
Análisis GAP **Directiva NIS2**

Obtuvimos el certificado en categoría MEDIA del **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)<sup>4</sup>**

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

<sup>4</sup> En julio de 2025 obtuvimos el certificado del Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media con el alcance "Los Sistemas de Información que dan soporte a las actividades del Centro de Atención al Cliente, Oficina Virtual y App Móvil de acuerdo a la declaración de aplicabilidad vigente". En noviembre 2025, realizamos la ampliación del alcance del certificado del Esquema Nacional de Seguridad en Categoría Media con el alcance "Los sistemas de información que soportan los procesos de gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua redacción de proyectos, dirección y ejecución de obras hidráulicas, explotación y gestión de infraestructuras, de acuerdo al documento de categorización vigente".

# ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN DE AQUALIA





# 5. Información de gobernanza

## Conducta ética en Aqualia

En Aqualia la gobernanza es el pilar que sustenta nuestro Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia 2024-2026 y nuestro compromiso con los grupos de interés, desde una visión compartida que conecta decisiones, personas y territorios.

**94%**

de implementación del modelo de gestión ético y transparente

**7**

compliance tips enviados a nuestro personal

Formación sobre anticorrupción en:

**18** países y **7** idiomas

## Conducta ética de la cadena de valor

Nuestra contribución a una economía más justa, inclusiva y regenerativa solo es posible con una cadena de suministro alineada con nuestra visión.

**11**

centros logísticos en España

**375**

proveedores participaron en la 2ª edición del Curso ASG para Proveedores

### GoSupply

Plataforma de homologación de proveedores en España y Colombia

**98%**

de nuestros **proveedores son locales** en los países donde estamos presentes<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Corresponde a proveedores de Colombia, España, Francia, Georgia, México, Portugal y República Checa.

## Desempeño económico y financiación responsable

En 2025 desarrollamos nuestro **Marco de Financiación Verde** que nos permite emitir instrumentos financieros sostenibles —incluidos bonos, préstamos, emisiones privadas y pagarés— y reforzar la credibilidad ante inversores y administraciones.

**100%**

de la propiedad de la sociedad Georgia Global Utilities (GGU)

Emitimos un **bono verde** a 7 años por **500 M €**

### EMEA Finance Awards 2025

al Mejor Bono Verde en Europa Central y del Este

GGU recibe el reconocimiento de **Global Banking & Markets** por su liderazgo en bonos verdes



**Resumen ejecutivo**  
**Informe de Sostenibilidad 2025**

[www.aqualia.com](http://www.aqualia.com)

Descubre nuestro  
[Informe de sostenibilidad 2025](#)

