

A person with dark curly hair, wearing a dark jacket, dark leggings, and a backpack, is seen from behind walking across a wooden suspension bridge. The bridge has blue metal railings and cables. The background is a lush green forest with trees and foliage. The bridge spans a body of water, which is visible on the left side.

El hilo azul que nos une

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024
RESUMEN EJECUTIVO

Contenidos

Informe de Sostenibilidad • Resumen Ejecutivo
2024

- 1 Aqualia hoy 04
- 2 Estrategia 08
- 3 Información ambiental 10
- 4 Información social 14
- 5 Información de gobernanza 20



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

Este documento es un
resumen ejecutivo
del Informe de
sostenibilidad de
Aqualia 2024, que
está disponible aquí.



También puedes
consultar:

Conversación con
Santiago Lafuente,
CEO de Aqualia.



Entrevistas,
infografías y más
en el Espacio web
del Informe de
Sostenibilidad
2024.





1. Aqualia hoy

UNA MANERA DE SER Y HACER EN EL MUNDO

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

Focalizamos nuestra gestión en un modelo de negocio basado en la colaboración público-privada con el propósito de lograr un crecimiento sostenible y mantenido a largo plazo.

Para ello, buscamos que la rentabilidad sea razonable en todos los ámbitos de la cadena de valor que comprende el ciclo del agua y mantenemos un compromiso con la sostenibilidad en los tres pilares de nuestro modelo de negocio:



Sostenibilidad

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



Digitalización y tecnología

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



Internacionalización

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

Creación de valor en cifras

Capital financiero

1.674.657.360 €
cifra de negocio

425,4 M€
EBITDA

44,8
millones de habitantes servidos

1.246.224.141 m³
agua potable producida



Capital industrial

53.498 km
de redes de abastecimiento

1.721
estaciones de rebombeo de agua potable

38.907 km
de redes de alcantarillado

48
instalaciones desaladoras de agua de mar (IDAM)

996
depuradoras

3.353
depósitos de agua potable

291
estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

Capital intelectual

102,45 M€
total subvenciones*

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



18.647.051 €
inversión en transformación digital

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

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

Capital natural

958.985 tCO₂e
emisiones de GEI (alcances 1, 2 y 3)

1.532.941.125 m³
agua depurada devuelta a su medio natural

Capital humano

14.040
empleados (20 % mujeres – 80 % hombres)

1.490.690 €
inversión en formación



Capital social y relacional

0,69 %
índice de reclamaciones Aqualia Contact

5.564.393 €
inversión social



2.065.839.327 m³
agua potable captada para su gestión

+45 %
energía consumida de fuentes renovables



11.880
empleados fijos

232.374
horas de formación a empleados

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

351.336
clientes beneficiados vía bonos y subvenciones



AVANZAMOS EN UNA HOJA DE RUTA DE IMPACTO POSITIVO

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

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

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

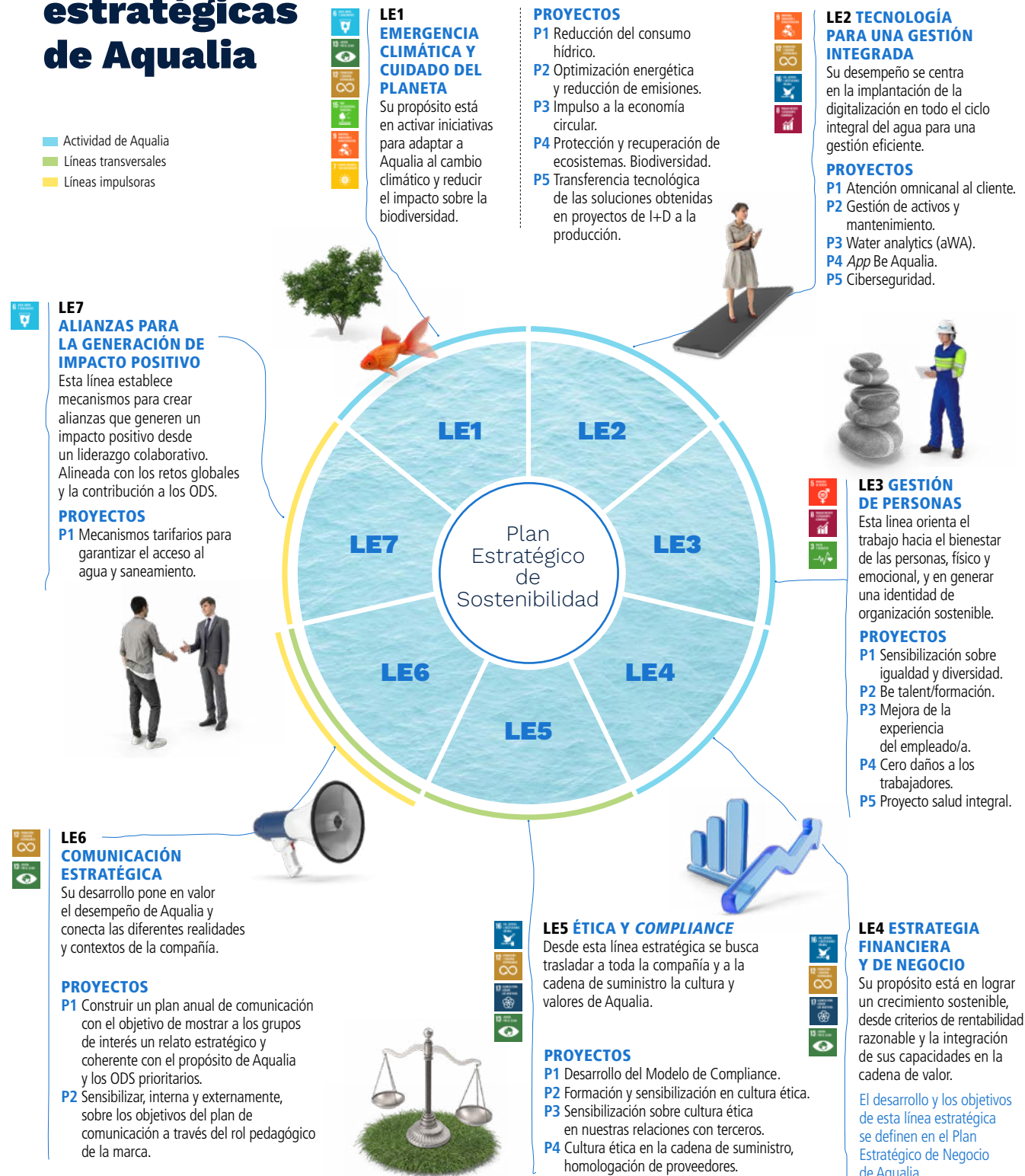
- **Gestión de la seguridad de la información.**
Para las siguientes actividades: Gestión del ciclo integral del agua, laboratorios de control de la calidad del agua, diseño y construcción de plantas de tratamiento de todo tipo de aguas y efluentes y concesiones de obras hidráulicas.

Plan Estratégico de Sostenibilidad

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

Líneas estratégicas de Aqualia

- Actividad de Aqualia
- Líneas transversales
- Líneas impulsoras



Capilarización por país

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



Plan Estratégico de Sostenibilidad adaptado



3. Información ambiental

CUIDAMOS Y REGENERAMOS EL ENTORNO

En Aqualia sabemos que la salud del planeta es la de todas las personas que la habitan, dos realidades interdependientes e inseparables. Esta conciencia se refleja en todo lo que hacemos y en una voluntad clara de dejar una huella positiva en el medio ambiente —más allá de nuestra propia actividad— a través de la reducción de emisiones, el uso eficiente de los recursos hídricos, la protección de la biodiversidad o el impulso de la economía circular.

Compromiso ante la emergencia climática

958.985 tCO₂e

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

45,97 %

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

33 %

vehículos con bajas emisiones CO₂ sobre el total de la flota
(+3 % con respecto a 2023)

Eficiencia y optimización para la reducción del consumo hídrico

2.065.839.327 m³

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

1.532.941.125 m³

agua depurada
(+94 % respecto a 2023)

Aqualia-LAB

red de 22 laboratorios internacionales que aseguran la calidad del agua

Protección y recuperación de los ecosistemas

Análisis

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

817

instalaciones analizadas

8

nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema



Impulso a la economía circular

88.844.350 m³

agua reciclada o reutilizada

Proyecto Life Ulises

transformar las EDAR en biofactorías de residuo cero

98,10 %

lodos valorizados

Innovación para el cuidado del planeta

6.260.473 €

inversión en I+D

3

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

6

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

23

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

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

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

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



Depuración sostenible

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



Economía circular, eco y biofactorías

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



Reutilización, potabilización y desalación

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



23

Proyectos en curso gestionados por Innovación y Tecnología



29

Centros de investigación colaboradores



24

Patentes vigentes



48

Universidades con las que colaboramos



Aguas industriales

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



Eficiencia energética

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



Desarrollos digitales

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

ACTUACIONES DESTACADAS EN 2024



HUB INTXT

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



CENTRO DE INNOVACIÓN EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA EN LA EDAR DE SALAMANCA

Coordina actividades de alcance nacional e internacional para desarrollar soluciones innovadoras.



HUB REUSA

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



TECNOLOGÍA ELSAR® EN FÁBRICA CERVECERA

Reactor bioelectroestimulado que optimiza el proceso de depuración y permite obtener energía y recursos de las aguas residuales industriales.



INNOVACIÓN EN ENERGÍA FOTOVOLTAICA Y EÓLICA

Instalación de soluciones innovadoras para la obtención de energía fotovoltaica y eólica en la EDAR de Linares.



LIFE RESEAU

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

4. Información social

CREAMOS BIENESTAR COMPARTIDO

En Aqualia somos personas que trabajamos por el bienestar de las personas. Por esta razón, cuidamos a cada una de las que componen la organización, tanto en el aspecto profesional como en el personal. Más allá de esto, generamos un impacto directo en la sociedad a través de nuestra actividad y del desarrollo de soluciones digitales y tecnológicas para un mejor servicio; y también potenciamos la inversión social en las comunidades donde intervenimos.

Una compañía que atrae, cuida y potencia el talento

Conciliación

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

AqualiaYoung

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

Premios I4U

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

Be Aqualia 360

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

Inclusión

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

Premios Be Aqualia

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

AqualiaWomen

Red Interna de Talento Femenino AqualiaWomen

Diversidad

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

1.490.690 €

invertidos en formación en 2024



Tecnología y digitalización, aliadas en la transformación de Aqualia

Ecosistema

Aqualia Contact

Atención omnicanal al cliente 24 horas, 365 días al año

4 PERTE

de digitalización del ciclo del agua adjudicados

Aqualia informa

el podcast de servicio público que mantiene a los clientes informados

1,7 M

de contratos con factura electrónica

18.647.051 €

invertidos en transformación digital

45 %

facturación electrónica sobre el total de facturación

Gestión inteligente integrada



Ventajas que proporciona

- a la ciudadanía
- a las administraciones

- Se incrementa la eficiencia y eficacia operativa.
- Es mayor la satisfacción de los clientes, gracias a un servicio personalizado.
- Los datos de clientes y empleados están asegurados.
- Se minimizan los desplazamientos de los operarios y optimizan las rutas de trabajo.
- Se garantiza un mayor cuidado del medio ambiente gracias al uso eficiente del agua y la energía.
- La omnicanalidad permite la comunicación, tanto con clientes como con empleados y proveedores, desde cualquier lugar y dispositivo.
- Se posibilita la supervisión de infraestructuras a través del control remoto.
- Mediante modelos de previsión de la demanda se ajusta la producción de agua.
- Se pueden detectar fugas en la red y controlar los consumos no autorizados.
- Permite conocer y analizar patrones de consumo para adaptar los procesos y garantizar el abastecimiento.
- Facilita que se realice una facturación correcta.
- El profundo conocimiento de las infraestructuras, del patrón de consumo y del entorno permite diseñar planes directores en las poblaciones.

1. Captación

SCA. GEO. aWA.

Información actualizada de la red en sus dispositivos móviles antes de realizar una intervención sobre el terreno.

EMBALSE
GMAO. aWA.

2. Tratamiento y potabilización

LAB.
CALIDAD DEL AGUA

APP GMAO.
MOVILIDAD
OT

ETAP
GMAO. GEO. aWA.

3. Almacenaje

APP GMAO.
MOVILIDAD
OT

COI.

SUPERVISIÓN 360°
Desde el COI se supervisa todo. Facilita una visualización de los trabajos en tiempo real.

Detección de fuga en red. Introduzco orden de trabajo.

APP GMAO.
MOVILIDAD
OT

GMAO. GEO. aWA.

4. Distribución y consumo

Envío mi lectura con la app, evito desplazamientos.

ABASTECIMIENTO

GEO. aWA. CAC.

¡Hecho! Factura del agua pagada.

Sí, sí, he mandado una foto de la fuga a la app de Aqualia y vienen rápidamente a arreglarla. ¡No puede perderse agua!

AQ360.

aWA. CAC.
Contact center para la gestión de clientes.

AQUALIACONTACT: TRANSPARENCIA Y OMNICALIDAD

Proporciona al cliente acceso a contratos, facturas y a todo tipo de gestiones desde cualquier lugar.

Gestión comercial de clientes de manera global.

CLIENTE INSTITUCIONAL



PARQUE DE TELECONTADORES

Aqualia me informa de que puede tener una avería. ¡Vaya!

Disculpe, pero he visto que mi factura tiene un importe elevado ¿me pueden ayudar?

Riego en parques y jardines

6. Reutilización y vuelta a la naturaleza



A

B

C

SCA. GMAO. aWA.

Avisos de desbordamiento y control de vertidos al medio ambiente.

5. Depuración

- A Biogás combustible
- B Gestión de fangos para abono
- C Eficiencia energética

MODELADO DE INFORMACIÓN DE CONSTRUCCIÓN (BIM)
Combinación de realidad aumentada y modelado de información de construcción para la gestión integral del ciclo del agua.



CIBERSEGURIDAD
Mecanismos de prevención, control exhaustivo y automatización que abarcan todo el ecosistema de Aqualia Live

aWA.



Análítica avanzada de datos

GEO.



Geolocalización de activos

SCA.



Monitorización en tiempo real

GMAO.



Mantenimiento preventivo y predictivo.

CAC.



Gestión comercial global

COI.



LAB.



Control de calidad del agua

AQ360.



Observatorio de datos del agua para la toma de decisiones.

Alianzas con impacto y comunicación estratégica para transformar el entorno

La comunicación y la concienciación son dos herramientas fundamentales para trasladar a la sociedad la importancia de una gestión sostenible del ciclo de agua. Cada campaña de comunicación y acción educativa constituyen una oportunidad para recordar la premisa que nos guía: la importancia de cuidar un recurso esencial para el futuro del planeta y el bienestar de todas las personas que lo habitan.

Movilizamos hacia la sostenibilidad



22º CONCURSO DE DIBUJO DIGITAL INFANTIL

Incluido en la plataforma educativa www.aqualiyods6.com, formar sobre la sostenibilidad ambiental y el buen uso del agua es el objetivo de esta iniciativa educativa lanzada en España y Colombia en el Día Mundial de la Educación Ambiental.

SOSTENIBLÓMETRO

En esta iniciativa buscamos conocer cuáles son los hábitos sostenibles más y menos inculcados en la ciudadanía. A final del año presentamos las conclusiones del VI Barómetro de Conductas Sostenibles.

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA "LA BIODIVERSIDAD ESTÁ CERCA DE TI"

Un concurso con gran éxito de participantes, casi 300 hijos, sobrinos y nietos de empleados de Aqualia en todo el mundo. Destinado a que aprendan a observar el mundo de manera más sostenible.

CONCURSO "SALVEM EL PLANETA"

Cinco escuelas de Ibiza presentaron sus proyectos para ahorrar agua en el concurso organizado por Aqualia y el Ayuntamiento de esta localidad balear en el marco de la campaña "Cuida cada gota, Eivissa lo nota".

CUADERNO EDUCATIVO AQUALIA

Herramienta educativa para concienciar a niños y jóvenes sobre la importancia del uso correcto del abastecimiento y el saneamiento del agua. Una iniciativa que nació en Caltaqua, filial de Aqualia en la provincia siciliana de Caltanissetta, y que se ha extendido a otros países.

PUERTAS ABIERTAS Y EVENTOS LOCALES

Jornadas en las que acercamos a niños y ciudadanos la gestión del ciclo integral del agua, sus fases y cómo realizar un uso responsable.

MAPA INTERACTIVO SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA

Nueva herramienta para los usuarios de la filial checa, SmVaK, donde pueden encontrar información sobre la calidad del agua en un mapa virtual de la región de Moravia-Silesia.

@AQUALIADICCIONARIO

Este perfil de Instagram explica conceptos del ámbito de la sostenibilidad en un lenguaje accesible y cercano para concienciar a la sociedad.

AQUALIAEDUCA.COM

Esta web brinda recursos educativos sobre gestión del agua para familias y centros educativos. Adaptada al público infantil y juvenil, proporciona herramientas para hacer un mejor uso de este valioso recurso.



Nos sumamos a los días mundiales de Naciones Unidas



DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Ponemos en valor ante los medios de comunicación el papel de las empresas especializadas en la gestión del agua.

DÍA MUNDIAL DEL SANEAMIENTO

Campaña "No te enredes" para concienciar sobre el daño que causa en los sistemas de saneamiento arrojar cabello en el inodoro.

DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

Difundimos los resultados del VI Barómetro de Conductas Sostenibles, extraídos del 'Sosteniblómetro', un test que pone a prueba los hábitos diarios de los ciudadanos. Los resultados de este barómetro apuntan a una mejora en los hábitos relacionados con el consumo de agua.

Promovemos el consumo responsable



COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL TERRENO

En Colombia nos reunimos con los líderes comunales para concienciar sobre un uso responsable del agua y del saneamiento. También en este país y en otras localidades de España e Italia lanzamos campañas específicas en este sentido. Y activamos una campaña corporativa a través de nuestra web y redes sociales.

TRIATLÓN DEL CAMPEONATO DE ESPAÑA DE MEDIA Y LARGA DISTANCIA Y EL T100 EN IBIZA

Por segundo año consecutivo colaboramos con esta competición. Instalamos puntos de recarga de agua y depósitos de 1.000 litros para reducir la generación de residuos plásticos.

CARRERA MÁS SOSTENIBLE

La media maratón Ciudad de Hellín recibió el premio a la carrera más sostenible de la Diputación de Albacete. Un año más, repartimos entre los participantes agua del grifo y vasos de cartón.

EXCAVACIONES DE ATAPUERCA

Donamos 350 botellas de agua reutilizables para que los investigadores puedan aliviar la sed y combatir el calor de forma sostenible.

"VIVE LA ISLA, CUIDA EL AGUA"

Lema de la Alianza por la Gestión del Agua de Ibiza y Formentera dirigido a turistas durante el verano. En esta campaña nos encargamos de los costes de producción de los materiales promocionales.

CATAS DE AGUA

Iniciativa organizada en distintos municipios para promocionar y concienciar sobre el consumo de agua del grifo.

GOTA A GOTA

Campaña para un consumo responsable en Caltanissetta, comuna siciliana afectada por la sequía extrema, en la que se informaba a los usuarios en tiempo real a través del canal de WhatsApp.

5. Información de gobernanza

LIDERAMOS DESDE UNA CULTURA DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Como gestores privados de un bien público, hemos creado una cultura corporativa basada en la integridad, la ética y la transparencia. Unos principios que impregnan nuestras decisiones y acciones en todos los niveles y en todos los territorios en los que operamos. También en las relaciones con nuestros colaboradores y proveedores, con los que trabajamos estrechamente para consolidar una cadena de suministro responsable.

Modelo de Compliance

98 %

sociedades propiedad de Aqualia con Modelo de Compliance implantado*

Cadena de suministro responsable

GoSupply

nueva plataforma de homologación de proveedores

94 %

sociedades controladas por Aqualia con modelo de negocio implantado**

Modelo de Evaluación ESG

proveedores estratégicos y críticos

Economía y finanzas

300 M

de emisión de un bono verde

Formación

Curso de proveedores en materia de ESG



www.aqualia.com



Descubre nuestro Informe de sostenibilidad 2024

* 40 empresas en propiedad en 2024 considerando las sociedades con actividad y empleados.

** 28 empresas controladas.

