



Plan Estratégico de Sostenibilidad Aqualia (PESA_Colombia)

2024-2026

Contenidos

1. Introducción

2. Aqualia en Colombia

- 2.1. Situación Actual del Agua en Colombia
- 2.2. Gestión del agua en Colombia: una gestión multiactor
- 2.3. Presencia de Aqualia en Colombia

3. El Plan y su contribución a los ODS

4. El Plan Estratégico de Sostenibilidad en Colombia

- 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.

1. Introducción

1. Introducción

En Aqualia, la sostenibilidad es un compromiso firme y tangible. **El Plan Estratégico de Sostenibilidad** guía el avance del propósito de Aqualia, que consiste en asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua. Además, Aqualia cuenta 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 de Aqualia.

Ambos documentos pueden consultarse en la web de Aqualia (<https://www.aqualia.com.co>)

La empresa ha revisado y adaptado su Plan Estratégico de Sostenibilidad 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.

La capilarización del plan implica su implementación y difusión detallada y profunda. Para llevarlo a cabo, Aqualia ha seguido un proceso que incluye:

- Profundizar en el contexto local
- Revisar los procesos de escucha (doble materialidad y DAFO dinámico)
- Revisar el plan corporativo según el enfoque y las particularidades del contexto local
- Realizar sesiones de trabajo y contraste con equipos locales y corporativos

Este enfoque asegura que cada departamento, equipo e individuo de Colombia esté alineado con los objetivos estratégicos y entienda claramente su papel en la consecución de estos objetivos. De esta forma se cumple el objetivo de que este documento sea el resultado de la participación y contribución de todas las áreas de la organización, lo cual garantiza la transversalidad del mismo.

El documento que presentamos a continuación detalla los pasos seguidos para continuar avanzando en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Creemos que estas adaptaciones fortalecerán nuestro impacto positivo en las comunidades donde operamos en Colombia.

2. Aqualia en Colombia

2.1. Situación Actual del Agua en Colombia

1. Riqueza Hídrica vs Estrés Hídrico

- **Abundante riqueza hídrica y biodiversidad:** Colombia posee una gran cantidad de recursos hídricos y biodiversidad.
- **Problemas de gestión y conservación:** Existen graves problemas en la gestión y conservación del agua, amenazados por la actividad humana, el cambio climático y la gestión ineficiente.
- **Estrés hídrico urbano:** Un tercio de la población urbana enfrenta estrés hídrico, exacerbado por el crecimiento demográfico y la falta de infraestructura adecuada.
- **Riesgos de sequías e inundaciones:** La contaminación y la variabilidad climática incrementan los riesgos de sequías e inundaciones.

2. Importancia de los Páramos y Ecosistemas Hídricos

- **Páramos:** Cubren menos del 3% del territorio, sin embargo, los 37 páramos de Colombia representan la mitad de los existentes en el mundo y son cruciales para la generación de agua para grandes ríos y el abastecimiento de ciudades como Bogotá.
- **Desaparición de Glaciares:** Los glaciares colombianos se han reducido en los últimos años, y la contracción continúa en aproximadamente un 3% anual.
- **Humedales:** Casi el 27% del territorio nacional continental e insular está conformado por humedales, equivalente a más de treinta millones de hectáreas que además abarcan 1100 municipios, lo que indica que aproximadamente el 97% de la población convive con ellos los cuales son vitales para la regulación del ciclo hídrico, pero están amenazados por la ocupación humana y la crisis climática.

3. Contaminación de los Recursos Hídricos

- **Fuentes de contaminación:** Los ríos, acuíferos y mares en Colombia enfrentan altos niveles de presión por contaminación por los sectores industrial, doméstico, agrícola y pecuario.
- **Tratamiento insuficiente de aguas residuales:** Tan solo el 55,07% de las aguas residuales urbanas son tratadas adecuadamente.
- **Impacto ambiental:** La falta de tratamiento contribuye significativamente a la degradación de cuerpos de agua, afectando la biodiversidad y la salud de los ecosistemas acuáticos.

4. Acceso Desigual al Agua Potable

- **Falta de acceso general:** El 24% de la población en Colombia tiene acceso inadecuado al servicio de agua potable, así mismo 3.2 millones de personas no tienen acceso a agua potable siendo crítica esta situación en el sector rural.
- **Disparidades rurales:** En las zonas rurales, solo el 62,6% de los hogares tienen acceso a un acueducto, en contraste con el 98% en las áreas urbanas.
- **Impacto en la calidad de vida:** Esta desigualdad afecta la salud, el bienestar y el desarrollo económico de las comunidades rurales.

2.1. Situación Actual del Agua en Colombia

5. Consumo y Desperdicio de Agua

- **Consumo Total:** En 2020, el consumo de agua alcanzó 32 mil millones de metros cúbicos, dominado por el sector primario (60,3%).
- **Desperdicio de Agua:** 43% del agua producida es desperdiciada, alcanzando el 80% en regiones como La Guajira y San Andrés.

6. Gestión Integral del Recurso Hídrico (GIRH) :

- **Enfoque integrado:** Fomenta la gestión conjunta de agua, tierra y otros recursos naturales de manera sostenible.
- **Propósito principal:** Optimizar el bienestar social y económico a través de una administración justa y eficiente de los recursos.

7. Monitoreo y Gobernanza del Agua

- **Monitoreo de recursos hídricos:** los niveles de embalses estaban al 57,4% del volumen útil en marzo de 2022.
- **Desafíos en gobernanza:** La gobernanza del agua enfrenta importantes desafíos en el cumplimiento regulatorio.
- **Iniciativas de mejora:** El Plan Nacional de Desarrollo mejorar el acceso y la protección del agua, abordando las deficiencias actuales en la gestión y distribución de los recursos hídricos.

- Aunque Colombia tiene una notable abundancia hídrica, enfrenta retos en gestión sostenible, acceso equitativo y conservación.
- Son necesarias políticas efectivas e inversión en infraestructura para mantener y aprovechar esta riqueza natural, con iniciativas comunitarias y modelos de gestión integrados como claves para un futuro sostenible.

2.2. Gestión del agua en Colombia: una gestión multiactor

En Colombia existe una diversidad de actores implicados en la gestión del agua, desde organismos institucionales nacionales, regionales y locales, así como la participación ciudadana.

A nivel nacional:

- **Los Ministerios de Ambiente y Desarrollo Sostenible; Vivienda, Ciudad y Desarrollo Territorial y Salud y Protección Social** encargados de desarrollar la Política Hídrica Nacional sí como liderar su implementación.
- **El Departamento Nacional De Planeación (DNP)** que colabora en la formulación de políticas públicas y asegura su implementación adecuada.
- **La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.** La SSPD está encargada de vigilar y controlar los servicios públicos domiciliarios, incluyendo los servicios de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico. Sus funciones principales incluyen la supervisión y control de los servicios para asegurar que las empresas prestadoras cumplan; proteger los derechos del usuario y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)** entidad encargada de la regulación económica de los servicios de agua potable y saneamiento básico. Incluye entre sus funciones la regulación tarifaria, la normativa técnica y la promoción de la competencia.
- **IDEAM.** Instituto de Hidrología, Metodología y Estudios ambientales que provee información técnica y científica sobre la disponibilidad y calidad del agua.

A nivel regional y local:

Cada gobernación a través de los Planes Departamentales de Agua (PDA) busca el crecimiento de las coberturas y mejora de la calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en coordinación con el municipio definiendo lineamientos para planificar y gestionar el agua de manera conjunta buscando armonizar los recursos y brindar servicios de agua potable y saneamiento básico de forma eficiente y sostenible a los ciudadanos. Además, trabajan en coordinación con las Corporaciones Autónomas Regionales para implementar la política ambiental en el territorio.

Otros mecanismos/agentes implicados en la gestión del agua encontramos los siguientes

- **Participación Ciudadana:** Se incentiva la participación de la comunidad en la gestión del agua a través de veedurías ciudadanas y otros mecanismos de control social, promoviendo una cultura del agua sostenible (Ambiente y Desarrollo Sostenible)
- **Educación y Cultura del Agua:** Se desarrollan campañas educativas para concienciar sobre el uso responsable del agua y la importancia de su conservación (Ambiente y Desarrollo Sostenible).
- **Manejo de Conflictos:** Se establecen estrategias para la identificación y resolución de conflictos relacionados con el uso del agua, promoviendo un diálogo constructivo entre todos los actores involucrados (Ambiente y Desarrollo Sostenible).

2.3. Presencia de Aqualia en Colombia

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 en Colombia **logrando la gestión del ciclo integral del agua urbana** para más de 450.000 ciudadanos de 13 municipios colombianos. El último logro ha sido **en junio de 2023 en el distrito de Riohacha (Guajira)**, donde gestiona el ciclo del agua para cerca de 310.000 habitantes y lo hará durante 30 años—, la ejecución del contrato que comprende la gestión, financiación, rehabilitación, diseño, expansión, construcción, reposición y mantenimiento de las infraestructuras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitarios.

En la actualidad, Aqualia presta el servicio de acueducto y alcantarillado a cerca de 2.500.000 personas en 33 municipios de 8 departamentos del país.

El reto es importante, pues existe un déficit en infraestructura hídrica en la mayoría de los municipios atendidos, para lo cual estamos trabajando día a día en los diseños, construcción y operación de nuevas obras que apuntan al cumplimiento de las metas de calidad de agua, continuidad y cobertura, mejorando la calidad de vida de los colombianos.



3. El plan y la contribución a los ODS

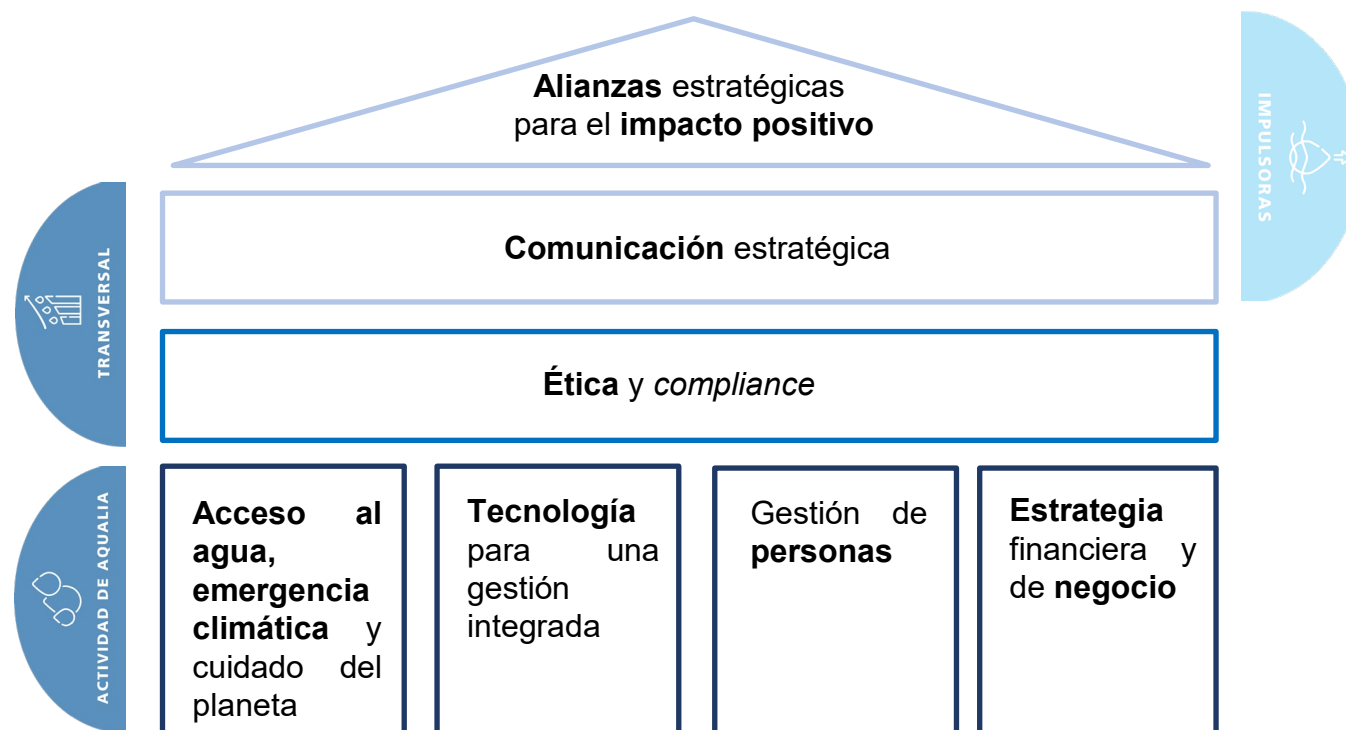
3.1. El plan

El **Plan Estratégico de Sostenibilidad** guía el avance del propósito de Aqualia, que consiste en asegurar el bienestar y progreso de las personas y comunidades a través de la prestación de un servicio público: la gestión sostenible del agua.

Este plan es **un documento dinámico, sujeto a revisión y actualización anual**.

Anualmente, rendimos cuentas sobre el grado de consecución de los objetivos y líneas de acción mediante la publicación de un informe de cierre. Dada la naturaleza cambiante de las expectativas y preocupaciones de nuestras partes interesadas, así como de la evolución de los acontecimientos a lo largo del año, **el plan progresa continuamente**. Se ajusta y actualiza con nuevas acciones o reformulación de las existentes para adaptarse a la nueva situación.

- 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



3.2. El compromiso con los ODS en Colombia

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Aqualia asumimos el compromiso de consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, conscientes del papel que juegan las empresas en su logro y el apoyo que suponen en la **consecución de los logros-país**. Compromiso que demostramos con nuestro trabajo diario, con el que buscamos impulsar esta cultura en la empresa y entre nuestros grupos de interés. Por este motivo, junto con el impulso de campañas para dar a conocer los ODS, **hemos identificado y priorizado** aquellos con los que la empresa contribuye a través de su actividad y de sus compromisos corporativos.

A través de la escucha activa de nuestros grupos de interés conocemos la importancia que dan a nuestra contribución a los distintos ODS. Respondemos también a estas expectativas aportando los indicadores adecuados en este documento. Por ser el ODS 6 el principal objetivo de Aqualia, nos centramos en las métricas de cada una de las seis metas específicas de este ODS. Sin olvidar que cada una de ellas está vinculada a otros ODS. Esto permite crear sinergias que pretendemos potenciar con el seguimiento y evolución de estas métricas fijadas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



3.3. Principales proyectos vinculados a los compromisos país

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Aqualia tiene identificados y priorizados aquellos ODS a los que la empresa contribuye a través de su actividad y de sus compromisos corporativos*. Para el Gobierno de Colombia, la Agenda 2030 plantea una oportunidad clave para generar transformaciones y dar impulso político a temas de interés a nivel internacional, nacional y local que permitan mejorar la calidad de vida de todos los colombianos, especialmente de los más pobres y vulnerables, siendo además una herramienta para generar las condiciones habilitantes de una paz estable y duradera. A continuación, se presenta un análisis de los principales ODS a los que contribuye la actividad de Aqualia en Colombia:

ODS	Contribución de Aqualia	Propuestas para contribuir al Progreso en Colombia
	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: Colaborar en la construcción y mejora de plantas de tratamiento de agua y sistemas de alcantarillado en comunidades rurales y urbanas marginadas. • Educación y Concienciación: Implementar programas educativos sobre el uso eficiente y sostenible del agua en comunidades y escuelas. • Investigación y Desarrollo: Fomentar la investigación en tecnologías avanzadas de purificación y reciclaje de agua. • Asistencia Técnica: Proveer asistencia técnica para la gestión sostenible de recursos hídricos a nivel local.
	Desarrollo de sistemas sostenibles de gestión de agua y residuos en comunidades urbanas	• Gestión de Residuos Sólidos: Contribuir a los sistemas de reciclaje y tratamiento de residuos en las ciudades para minimizar la contaminación en las aguas, ríos, mares, etc. • Urbanización Sostenible: Colaborar en proyectos de desarrollo urbano y rural sostenible que incluyan la infraestructura de agua y saneamiento.

* Puede consultarse en la página web www.aqualia.es

3.3. Principales proyectos vinculados a los compromisos país

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS	Contribución de Aqualia	Propuestas para contribuir al Progreso en Colombia
	Promoción de prácticas sostenibles en la gestión del agua, uso de materiales reciclables	• Reciclaje y Reutilización: Implementar programas de biofactorías para el aprovechamiento de materiales en las EDAR y reutilización de agua tratada en procesos industriales. • Campañas de Concienciación: Realizar campañas de sensibilización sobre el consumo responsable y la gestión de residuos. • Certificaciones Sostenibles: Promover la adopción de certificaciones ambientales y de sostenibilidad entre proveedores y clientes. • Economía Circular: Fomentar modelos de negocio basados en la economía circular.
	Reducción de la huella de carbono, uso de energías renovables en sus operaciones	• Energías Renovables: Promover y participar en proyectos de energías renovables, como la instalación de paneles solares en instalaciones de tratamiento de agua o las instalaciones de energía hidráulica • Gestión del Riesgo Climático: Colaborar en la creación de infraestructura y sistemas de alerta temprana para gestionar riesgos asociados al cambio climático. • Reducción de Emisiones: Implementar tecnologías y procesos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero. • Adaptación Climática: Desarrollar estrategias y proyectos para la adaptación al cambio climático en comunidades vulnerables.
	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: Modernizar la infraestructura esencial y hacer que el servicio sea más sostenible, seguro, eficiente y resiliente. • Construcción de Infraestructura Resiliente al Cambio Climático: Diseño y Construcción de Infraestructura Resistente a Desastres con la incorporación de materiales y técnicas de construcción que resistan eventos extremos como inundaciones, terremotos y sequías.

3. El Plan Estratégico de Sostenibilidad en Colombia

6. El plan en Colombia

Líneas estratégicas



LE1 (Acceso al agua) emergencia climática y cuidado de planeta

Incluye en la descripción corporativa la responsabilidad de Aqualia con el abastecimiento y saneamiento del agua para los ciudadanos colombianos. Además de la inversión en infraestructuras de los acueductos y alcantarillado, la lucha contra la emergencia climática y cuidado del planeta ya desarrollada.



LE2 Tecnología para una gestión integrada (calidad)

Incluye en la descripción corporativa la incorporación de conocimientos y soluciones para lograr la calidad del agua y la optimización de la atención a los clientes y usuarios, con el objetivo de facilitar la vida de las personas.



LE3 Gestión de personas

Se mantienen los compromisos corporativos de Aqualia con las personas haciendo extensivo en Colombia las líneas de acción corporativas y poniendo especial énfasis en la diversidad cultural/étnica y la salud - seguridad.



LE5 Ética y *compliance*

Se mantienen los compromisos corporativos de Aqualia en la ética, la prevención, el control del riesgo legal y anticorrupción, promoviendo una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.



LE6 Comunicación estratégica

Se mantienen los compromisos corporativos potenciando el diálogo con los grupos de interés en cuanto a sensibilización en los diferentes aspectos necesarios para el negocio.



LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo

En esta línea se incluyen las alianzas institucionales estratégicas y necesarias para fortalecer el negocio en Colombia y consolidar su licencia social para operar.



LE4 Estrategia financiera y de negocio

Definida en el Plan de Negocio de la compañía

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

En Aqualia estamos sensibilizados y comprometidos desde la acción del día a día, sin postergar decisiones importantes que contribuyen a la sostenibilidad, porque creemos en un ciclo del agua integrado y circular, capaz de convertir las ciudades en espacios respetuosos. Para ello, facilitamos la relación de equilibrio entre el medioambiente y las personas.

Como expertos, además, nos mueve el deseo de querer transmitir nuestro sentimiento de responsabilidad, acercando el conocimiento sobre la gestión del agua a los ciudadanos para que estén informados y tomen conciencia de la importancia vital del servicio y de una problemática ambiental que a todos nos afecta.

Incluye en la descripción corporativa la responsabilidad de Aqualia con el abastecimiento y saneamiento del agua para los ciudadanos colombianos. Además de la inversión en infraestructuras en los acueductos y alcantarillado, la lucha contra la emergencia climática y cuidado del planeta ya desarrollada.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Objetivos:

- 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 biodiversidad.

ACCIONES

A1C Reducción del consumo hídrico

A2C Optimización energética y reducción de emisiones

A3C Impulso a la economía circular

A4C Protección y recuperación del ecosistema. Biodiversidad

A5C Transferencia tecnológica de las soluciones obtenidas en proyectos de I+D a la producción

OBJETIVOS

- Reducir los volúmenes de agua no registrada.
- Mejorar la eficiencia de las redes de distribución de agua.

- Reducir las emisiones de CO2
- Incrementar el uso de energías renovables.
- Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.

- Valorizar los lodos.
- Implementar programas de biofactorías para aprovechamiento de materiales en las PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) y/o PTAP (Planta de Tratamiento de Aguas Potables)

- Identificar los espacios protegidos (biodiversidad).
- Fomentar iniciativas con los entornos para promover la biodiversidad.

- Construir un portfolio de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático.
- Promover mecanismos de transferencia tecnológica desde I+D a la producción.



LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

ACCIONES

**A6C****Acceso al abastecimiento de agua****A7C****Acceso a la red de saneamiento**

OBJETIVOS

- Colaborar en la construcción y mejora de plantas de tratamiento de agua en comunidades rurales.
-
- Colaborar en la construcción y mejora de sistemas de alcantarillado en comunidades rurales.

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
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.	 Meta 6.4	52%	45%	40 %
LE1A1C.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día (Contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	 Meta 6.4	35,5	30,5	27
LE1A2C.1	Neutralidad de emisiones de CO₂ en 2050 (Alcance 1 y 2).	 Meta 13.2	Net Zero en 2050		
LE1A2C.2	Variación anual de intensidad climática (kg CO ₂ emitido con relación al volumen de negocio). (Alcance 1 y 2).	 Meta 13.2	0%	-1,0%	-1,5%
LE1A2C.3	% Energía renovable utilizada proveniente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (Contratos MWC- Management Water Cycle y BOT – Buid Operate Transfer).	 Meta 7.2	81,76 %	81,76 %	81,76 %
LE1A2C.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).	 Meta 7.3	-1 %	-1 %	-1 %

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE1A3C.1	% Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento (m³) sobre Volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³) ¹	 Meta 12.5	0%	1%	1%
LE1A4C.1	Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	 Meta 15.5	5	5	5
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	 Meta 9.5	0	1	1
LE1A5C.2	Número de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	 Meta 9.5	0	1	1
LE1A6C.1	Número de PTAP nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	 Meta 6.1	1	2	3
LE1A7C.1	Número PTAR nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	 Meta 6.1	1	1	1

¹ Indicador establecido de acuerdo con la normativa vigente en Colombia Resolución CRA 906 del 23 de diciembre de 2019

LE2. Tecnología para una gestión integrada

Somos conscientes de la importancia de la digitalización de la gestión del agua, por ello, adaptamos nuestras tecnologías a las necesidades actuales del sector y llevamos nuestro conocimiento a todos los países en los que operamos. Muestra de nuestro compromiso presente con clientes y usuarios, pero con la vista siempre hacia el futuro.

Queda mucho por descubrir, esto hace que en Aqualia trabajemos en la investigación constante de soluciones innovadoras capaces de regenerar, mejorar y facilitar la vida de las personas.

Incluye en la descripción corporativa la incorporación de conocimientos y soluciones para lograr **la calidad del agua** y mejorar la asistencia técnica/tecnológica para la gestión sostenible de recursos hídricos y la optimización de la atención a clientes y usuarios, con el objetivo de facilitar la vida de las personas.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE2. Tecnología para una gestión integrada

Objetivos:

- Implementar tecnologías que permitan la utilización de los recursos y su gestión 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 medio ambiente y avanzar en la digitalización de la gestión documental.

ACCIONES



A1C Atención omnicanal al cliente



A2C Gestión de activos y mantenimiento



A3C Water Analytics (AWA)

OBJETIVOS

- Potenciar canales de comunicación (atención telefónica, SMS, apps, chatbots y oficina virtual).
 - Facilitar al cliente la posibilidad de firmar sus contratos digitalmente.
 - Implementar y socializar el uso de la factura electrónica.
-
- Consolidar el proceso de la APP WO con el fin de optimizar el trabajo diario, disponer de la información técnica en tiempo real y contribuir al medio ambiente en el ahorro físico del papel.
 - Consolidar la herramienta de gestión de activos para garantizar una óptima planificación y ejecución de los mantenimientos de los equipos máquina
 - Iniciar el proceso de mantenimiento preventivo de los elementos de la red de acueducto y alcantarillado (válvulas, tuberías, pozos, entre otros) a través del sistema de información geográfica-GEO)
-
- Disponer de una plataforma para la gestión inteligente del ciclo integral del agua.
 - Captura y normalización de los datos de los distintos dispositivos con independencia del fabricante y de las comunicaciones (GPRS, LoraWan, NarrowBand, etc.).
 - Uso de tecnologías Big Data, Cloud Computing, Machine Learning e inteligencia artificial.
 - Incrementar un balance hidráulico en tiempo real aplicado en la detección temprana de fugas: *smartmeters*, eficiencia energética, *digital twin*.
 - Planificar, diseñar e implementar el sistema de telecontrol en las operaciones de Aqualia con el fin de visualizar el estado de todos los parámetros monitorizados.

LE2. Tecnología para una gestión integrada

ACCIONES

A4C

APP Be Aqualia

A5C

Ciberseguridad

A6C

Laboratorios para la calidad del agua

OBJETIVOS

- Poner a disposición de los empleados y empleadas una App (Be Aqualia) que permita la comunicación bidireccional con información que puede ser de su interés (nómina, seguridad y salud, noticias, etc.).
- Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del desarrollo de digitalización 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.
- Implementar el sistema GESLAB para el control y análisis de resultados de la calidad de agua en los laboratorios de Aqualia Colombia.
- Ampliar la red Aqualia GESLAB con la apertura de laboratorios nuevos, autorizados y acreditación (Córdoba-Villa del Rosario-Riohacha).



LE2. Tecnología para una gestión integrada

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE2A1C.1	% de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados –omnicanalidad– (Oficina presencial (PQR) atención telefónica ,Chatbot, SMS, oficina virtual)	 Meta 9.b	80%	100 %	100 %
LE2A1C.2	N.º Facturas electrónicas	  Meta 9.5 - 12.5	56.400	100.000	150.000
LE2A1C.3	% de contratos con firma digital/N.º de contratos totales	  Meta 9.5 - 12.5	0 %	20 %	50 %
LE2A2C.1	% Vol. tratado GMAO (ETAP's-EDAR's)/ Vol. total tratado (ETAP's-EDAR's)	 Meta 9.4	84 %	100 %	100 %
LE2A2C.2	N.º total instalaciones gestionadas con GMAO/ N.º total de instalaciones	 Meta 9.4	20 %	70 %	80 %
LE2A2C.3	N.º clientes con GMAO / N.º clientes totales	 Meta 9.4	0 %	10 %	30 %
LE2A2C.4	N.º total de servicios en GEO/N.º total de servicios con redes	 Meta 9.4	80 %	100 %	100%

LE2. Tecnología para una gestión integrada

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE2A3C.1	Proporción de Grandes Clientes (todos aquellos con una facturación superior a 3.000 €/año) con Telemedida	 Meta 9.4	0%	15%	100%
LE2A3C.2	Proporción de contratos de Grandes Clientes gestionados con AWA respecto al total de contratos de Grandes Clientes	 Meta 9.4 - 9.5	0%	30%	100 %
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	  Meta 8.8 - 9.b	NA	20%	20 %
LE2A5C.1	% Cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	 Meta 16.5	> 95 %	> 95 %	> 95 %
LE2A6C.1	% Implementación del sistema GESLAB para el control y análisis de resultados de la calidad de agua en los laboratorios de Aqualia Colombia	 Meta 6.1	33%	66%	100%
LE2A6C.2	Número de laboratorios nuevos y autorizados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba-Villa del Rosario)	 Meta 6.1	2	2	3
LE2A6C.3	Número de laboratorios acreditados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba-Villa del Rosario)	 Meta 6.1	0	0	3

LE3. Gestión de personas

Somos personas que trabajamos por el bienestar de las personas. Nuestra misión como profesionales nos impulsa a formarnos para buscar nuevos horizontes.

Demostramos cada día nuestra gran vocación de servicio público afrontando los desafíos presentes y futuros del agua. Por ello, estamos cuando nos necesitan, solucionamos y generamos confianza. Somos talento comprometido con la salud de las personas y del planeta.

Se mantienen los compromisos corporativos de Aqualia con las personas haciendo extensivo a nivel internacional las líneas de acción corporativas y poniendo especial énfasis en la diversidad cultural, la salud y seguridad de las personas que trabajan en Aqualia.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE3. Gestión de personas

Objetivos:

- Contribuir a los objetivos de salud integral (*one health*) 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 organización adaptándose a las nuevas demandas hacia las compañías (flexibilidad, digitalización, diversidad e inclusión, papel activo de las organizaciones ante los problemas sociales y ambientales, etc.).

ACCIONES



A1C Seguir avanzando en sensibilización sobre igualdad y diversidad



A2C Be talent/formación

A3C Mejora de la experiencia del empleado/a

OBJETIVOS

- Sensibilizar al equipo para promover la integración de personas de diferentes realidades culturales y étnicas, sin descuidar la igualdad por género.
-
- Desarrollar análisis y formación asociada a puestos/roles específicos.
 - Gestionar e implementar el conocimiento/plataformas técnicas de formación sectoriales.
 - Construir espacios de encuentros formativos/proyectos de consolidación de la cultura de sostenibilidad de la compañía en coordinación con Comunicación Corporativa y Gestión Social.
-
- Gestionar las medidas Be Aqualia para Colombia.
 - Implementar entrevistas de salida y análisis de resultados.

LE3. Gestión de personas

ACCIONES

**A4C****Cero daños a los trabajadores****A5C****Proyecto Salud integral**

OBJETIVOS

- Promocionar de manera continua un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que garantice la eficacia en los procesos de evaluación de riesgos, la investigación de los incidentes y la participación de los trabajadores.
 - Reducir los índices de siniestralidad mediante las siguientes acciones:
 - Fomento del aprendizaje organizacional.
 - Incremento de la cultura de la prevención.
 - Mejora de la eficacia de la actividad formativa.
 - Mejora del desempeño en seguridad y salud de los contratistas.
 - Control de los riesgos críticos.
-
- Garantizar la salud ocupacional de los trabajadores mediante la implementación de protocolos de vigilancia médica y la concertación de servicios con proveedores de salud en todo el ámbito de Aqualia.
 - Mejorar la salud integral de los trabajadores mediante programas voluntarios de salud emocional y actividades de promoción de hábitos saludables.

LE3. Gestión de personas

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
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)	 Meta 5.5	50%	50%	50%
LE3A2C.1	Mantener/incrementar el número total de horas de formación	 Meta 8.5	22.198	22.198	22.198
LE3A3C.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	 Meta 8.5	ND	50-70%	50-70%
LE3A4C.1	Índice de frecuencia de accidentes ¹	 Meta 8.8	14,29	11,40	9,12
LE3A5C.1	Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	 Meta 3.d	100 %	100 %	100 %

¹ (N.º de accidentes con baja /N.º de horas trabajadas) 1.000.000

LE4. Estrategia financiera y de negocio

Aqualia enfoca la gestión de su actividad en áreas geográficas concretas, en las que actúa siempre bajo la premisa de lograr un crecimiento sostenible y mantenido. Para ello, aplica como criterios una rentabilidad razonable y la integración de todas sus capacidades en todas las áreas de la cadena de valor.

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



LE5. Ética y *compliance*

Como gestores privados de un bien público, somos conscientes de nuestro deber hacia los ciudadanos. Ejemplo de este respeto máximo está en que operamos bajo los más altos estándares de integridad, ética y transparencia empresarial.

Además, en la compañía trabajamos para mantener, con cada uno de nuestros colaboradores y diferentes públicos, relaciones de confianza e igualdad de oportunidades.

Se mantienen los compromisos corporativos de Aqualia en la ética, la prevención, el control del riesgo legal y anticorrupción, promoviendo una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE5. Ética y *compliance*

Objetivos: ·Trasladar a toda la compañía y a la cadena de suministro la cultura y valores éticos y el *compliance* de Aqualia a través de una implantación 360°.

Fortalecer el control del riesgo de cumplimiento

· Fortalecer los compromisos de ciberseguridad derivados del proceso de digitalización 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.

ACCIONES



A1C Desarrollo del modelo de *compliance*

A2C Formación y sensibilización en cultura ética

A3C Sensibilización sobre cultura ética en nuestras relaciones con terceros



A4C Cultura ética en la cadena de suministro

OBJETIVOS

- Mantener y verificar la correcta implementación y la efectividad del modelo de *compliance*, incluido SAGRILIFT y CO/ST, de Aqualia en todas las sociedades colombianas en las que participa.
 - Establecer herramientas para el control de los riesgos de cumplimiento.
 - Realizar el análisis de riesgos de cumplimiento en las sociedades colombianas en las que Aqualia participa.
 - Jornadas de coordinación con los *Compliance Officer* locales “Compliance Days”.
-
- Realizar acciones de formación en materia de *compliance* (anticorrupción, conflictos de intereses, SAGRILIFT, etc.) a todos los empleados.
 - Plan de comunicación y sensibilización sobre cuestiones de *compliance* “Compliance tips”.
-
- Procesos de Diligencia Debida 360° (socios, colaboradores, agentes y clientes industriales).
-
- Implantación y seguimiento del proceso de homologación de proveedores.
 - Certificaciones Sostenibles: Promover la adopción de certificaciones ambientales y de sostenibilidad entre proveedores y clientes.

LE5. Ética y compliance

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE5A1C.1	% Sociedades activas controladas con modelo <i>compliance</i> implantado	 Meta 16.5 - 16.6	100 %	100 %	100 %
LE5A2C.1	% Empleados online que han recibido formación sobre Código Ético	 Meta 16.5 - 16.6	95 %	95 %	95 %
LE5A2C.2	% Empleados offline que han recibido formación sobre Código Ético	 Meta 16.5 - 16.6	70 %	85%	95%
LE5A3C.1	% Externos requeridos que han recibido formación sobre el Código Ético	 ODS 16	10 %	80 %	95 %
LE5A4C.1	% Proveedores homologados	 ODS 17	60 %	70 %	90 %

LE6. Comunicación estratégica

Sabemos que, como sociedad, tenemos múltiples retos que afrontar. Desafíos que nos empujan a desarrollar una economía, un sistema productivo y un estilo de vida más sostenibles. En Aqualia hemos definido un rumbo a seguir y, gracias a la flexibilidad de adaptación que gozamos, asumimos un compromiso ineludible con la transición digital y hacia la sostenibilidad.

La gestión del ciclo integral del agua es una actividad muy compleja que requiere de profesionales especializados y con una gran vocación de servicio. Para Aqualia el diálogo con sus grupos de interés es estratégico. Con el fin de trasladar este mensaje, apostamos por reforzar nuestra estrategia de comunicación como operador de un servicio público esencial.

Se mantienen los compromisos corporativos potenciando el diálogo con los grupos de interés en cuanto a sensibilización en los diferentes aspectos necesarios para el negocio como son la sostenibilidad del recurso y la contribución a los ODS país. Así como la sensibilización en la cultura de pago (la corresponsabilización) para contribuir al óptimo rendimiento de los recursos.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE6. Comunicación estratégica

- Objetivos:**
- Poner en valor el desempeño de Aqualia como operador especializado en la gestión del ciclo integral del agua.
 - 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.

ACCIONES

**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.

**A2C**

Sensibilizar, tanto a nivel interno como externo, sobre los objetivos del Plan de Comunicación a través del rol pedagógico de la marca.



OBJETIVOS

- Desplegar acciones de comunicación que logren un posicionamiento de empresa líder y con capacidad de influencia en el sector (licencia social), que permitan poner en valor la evolución tecnológica y la adaptación al cambio climático que posee la empresa.

El foco en la educación y sensibilización en sostenibilidad permite comunicar que la compañía aporta valor real a los municipios/países en los que opera a través de su expertise en la gestión del ciclo integral del agua. *(La comunicación debe posicionar a Aqualia como un socio fiable para acompañar a las distintas administraciones públicas involucradas en la gestión del agua)*

- Activar líneas formativas internas y externas con temáticas sobre narrativa/comunicación corporativa, portavocía, reputación, sostenibilidad y ODS.
- Activar el rol pedagógico -educación y concienciación- a través de programas educativos sobre el uso eficiente y sostenible, no contaminante del agua en comunidades y escuelas. Así como la responsabilidad de todos en lograr la optimización de los recursos.

LE6. Comunicación estratégica

- Objetivos:**
- Poner en valor el desempeño de Aqualia como operador especializado en la gestión del ciclo integral del agua.
 - 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.

ACCIONES

**A3C**

Participación en los diálogos con ciudadanos y vecinos para la gestión del agua.

A4C

Concienciación sobre la importancia de contribuir con la cultura del ahorro y uso eficiente del agua y el saneamiento

OBJETIVOS

- Activar y continuar con los diálogos con los representantes de las distintas comunidades de vecinos a través del proceso de escucha del equipo de Comunicación y Gestión Social de la compañía.
-
- Acciones de concienciación del ahorro, uso responsable del agua y el saneamiento.
 - Acciones para el fomento de la cultura de pago (corresponsabilizar al usuario).

LE6. Comunicación estratégica

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
LE6A1C.1	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	  Meta 12.8 – 13.3	90 %	90 %	90 %
LE6A1C.2	% Clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	 Transversales	> 33 %	> 50 %	> 60%
LE6A1C.3	Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales (rango 1-5)	 Transversales	>3	>3	> 4
LE6A2C.1	N.º de reuniones informativas	  Meta 12.8 – 13.3	8	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.	  Meta 12.8 – 13.3	>90 %	> 90 %	> 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.	  Meta 12.8 – 13.3	> 90 %	> 90 %	> 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.	  Meta 12.8 – 13.3	> 80 %	> 80 %	> 80 %

LE6. Comunicación estratégica

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024	Objetivo 2025	Objetivo 2026
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	 Meta 12.8 – 13.3	90%	90%	90%
LE6A4C.1	Número de acciones de talleres y formaciones pedagógicas realizados con los diferentes grupos de interés / Número acciones, talleres y formaciones pedagógicas proyectadas	 Meta 12.8 – 13.3	>90%	>90%	>90%

LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Formamos parte de aquellas comunidades en las que prestamos servicio. Por ello, trabajamos para lograr alianzas estratégicas que permitan crecer juntos, conocer a fondo necesidades sociales, para esto nos enfocaremos en concretar alianzas con ONGs, Universidades y otras instituciones educativas, patrocinios culturales, medioambientales y deportivos, organizaciones sectoriales (nacionales y supranacionales), otras empresas que presten servicios en la región, organizaciones ambientales y con proveedores estratégicos. Con una visión amplia y comprometida de que el agua es vital para las personas, cada día ayudamos a construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva.

En esta línea se incluyen las alianzas institucionales estratégicas y necesarias para fortalecer el negocio en Colombia consolidando su licencia social para operar.



CONTRIBUCIÓN
AGENDA
2030



LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Objetivos: 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.

ACCIONES



A1C Mecanismos tarifarios para garantizar el acceso al agua y saneamiento

A2C Proyectos en colaboración con AAPP y otros organismos gubernamentales en beneficio social y ambiental

OBJETIVOS

- Clasificación y seguimiento de clientes en función de los mecanismos tarifarios existentes.
 - Dar cumplimiento al sistema de subsidios en función de la estratificación de los usuarios existentes asegurando el acceso universal y sostenible a los servicios.
-
- Participación activa desde la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones-ANDESCO de la política pública y normatividad del sector de servicios públicos.
 - Articulación con los actores institucionales del orden nacional, regional, departamental y municipal buscando armonizar los recursos y asegurar una gestión sostenible de los recursos hídricos
 - Desarrollo y participación en acciones para colaborar con entidades gubernamentales en proyectos de impacto social y ambiental en relación a una gestión sostenible ligada al agua y el saneamiento.
 - Articular acciones encaminadas para asegurar el acceso a agua y saneamiento básico reconociendo las etnias y culturas.

LE7 Alianzas para la generación de impacto positivo

N.º	Métricas	Contribución agenda 2030	Objetivo 2024-2026
LE7A1C.1	Proporción de población beneficiada sobre la población con potencial de acceso orientada a garantizar la disponibilidad de agua y saneamiento básico reconociendo las etnias y culturas	 Meta 6.1	Aumentar el número de población beneficiada que pueden beneficiarse de mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional.
LE7A2C.1	Número de acciones en alianza con entidades gubernamentales en materia de impacto positivo ambiental	 Meta 17.17	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	  Meta 6.6 y 17.17	6 alianzas estratégicas

Un plan dinámico

El Plan Estratégico de Sostenibilidad de Aqualia se caracteriza por ser un documento dinámico, es decir, cada año Aqualia da cuenta del grado de cumplimiento de los objetivos y de las líneas de actuación incluidas en el plan a través de la publicación del Informe de Sostenibilidad.

Gracias al proceso de escucha, tenemos en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés y los temas que les preocupan. Dado que es un plan que busca una consolidación y progresión, está sujeto a posibles cambios y ajustes con el objetivo de adaptarnos al contexto y a las nuevas situaciones que puedan acontecer en cualquiera de sus líneas de acción.





Este documento, el Plan Estratégico Sostenibilidad de Aqualia 2024-2026 recoge un conjunto de objetivos que, en todo o en parte, van más allá de lo que exige la ley y están dirigidos a contribuir al desarrollo sostenible.

Aqualia tiene el firme propósito de acometer y cumplir todos ellos. No obstante, se reservan la facultad de modificar, posponer o cancelar su cumplimiento sin que ello implique responsabilidad legal, aunque se compromete a justificar públicamente en su Informe de Sostenibilidad anual estas posibles eventualidades.

FCC Aqualia S. A. 2024

Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad exclusiva de Aqualia. Se permite su reproducción total o parcial únicamente para su difusión sin fines comerciales.