

#Sostenibilidadreal



Informe de Responsabilidad
Social Corporativa **2017**

 **aqualia**

Tu compañía del agua

ÍNDICE



01

MENSAJE DEL DIRECTOR

4. Mensaje del director general



02

MOMENTOS

8. Aqualia en 2017



03

EXPERTOS EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

14. Gestión eficiente del ciclo integral del agua
18. Presencia en el mundo
24. Participación en foros
29. Reconocimientos



04

EL COMPROMISO REAL DE AQUALIA

32. La RSC en Aqualia
33. La Agenda 2030. ODS
35. Diálogo con los grupos de interés



05

CONEXIÓN CON LOS CIUDADANOS

43. Servicio de calidad y cercano
52. Aqualia en la comunidad



06

SERVICIOS INTELIGENTES

70. La innovación en el ciclo del agua
82. La gestión del impacto ambiental
86. Enfoque de la economía circular



07

DESEMPEÑO EJEMPLAR

93. Capital Humano
96. Igualdad y diversidad
101. Empleo de calidad
104. Salud y Seguridad Laboral
109. Gestión responsable de proveedores y contratistas



08

ACERCA DE ESTE INFORME

112. Acerca de este Informe
113. Datos Aqualia

Mensaje del director general



Un tiempo nuevo

En Aqualia, somos conscientes de que vivimos un tiempo nuevo, donde todo cambia muy deprisa, y en el que cualquier organización debe identificar, y abordar sin vacilación, lo importante como premisa para sobrevivir. Así, el contenido de este XII Informe de Responsabilidad Social Corporativa de nuestra empresa recoge cómo la compañía que dirijo ha identificado durante 2017 sus prioridades y ha trabajado para estar a la altura del desafío que supone contribuir a alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que la ONU ha marcado para el 2030.

Creemos que la ética y la transparencia, basadas en hechos y no solo en palabras, forman un binomio capaz de poner en valor nuestra labor diaria: gestionar el servicio del agua para más de 22,5 millones de personas en todo el mundo. Habremos cumplido cuando los ciudadanos para los que trabajamos se sientan orgullosos de nosotros, compartan nuestros valores y se unan al reto que supone alcanzar los ODS de Naciones Unidas. Durante estos últimos años, términos como remunicipalización, globalización, comercialización

del agua, han puesto a prueba las contrastadas y eficaces colaboraciones público-privadas que tantos beneficios han reportado, y siguen reportando, a los ciudadanos en diferentes partes del mundo.

En esta nueva entrega de nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, hemos querido reflejar nuestro compromiso real con los ciudadanos. En sus páginas quedan recogidos los principales hitos que hemos alcanzado en el ámbito económico, social y medioambiental.

Con un carácter pluridimensional, hemos abordado durante 2017 la campaña “Falsos Mitos sobre la gestión del agua”, ampliamente reconocida en el sector, donde se ha querido trasladar a los stakeholders de la compañía la realidad, contrastable, de la gestión del ciclo integral del agua y el papel que juegan en este ámbito los operadores, ya sean públicos o privados. Se trataba de poner luz sobre los conceptos más comunes utilizados para definir la actividad y que no siempre se ajustan a esa realidad. En este sentido, el prestigioso diario Financial Times, en colaboración con la International Finance

Corporation (IFC), ha reconocido en los Transformational Business Awards, el compromiso de Aqualia con el progreso de la sociedad y especialmente su labor en países en vías de desarrollo. La depuradora de New Cairo en Egipto, aceptada como caso de estudio por la ONU, ha resultado finalista de estos premios que ensalzan los proyectos e iniciativas especialmente transformadores en términos de desarrollo.

El texto explicativo de construcción y gestión de la instalación, que se puede consultar en la web de UNECE -la Comisión Regional para Europa de Naciones Unidas-, incluye información acerca de la actividad de la depuradora y su incidencia positiva en 10 de los 17 ODS.

En el terreno de la cercanía con nuestros usuarios, la XV edición del Concurso Internacional de dibujo digital infantil, que se lanza cada año coincidiendo con el Día Mundial del Agua, es un ejemplo de las acciones ideadas para los niños que se sumergen en el ciclo integral del agua aprendiendo desde el juego y la formación. En esta edición, la acción se ha centrado en la depuración de aguas residuales y ha llegado a más de 160.000 personas, integrantes de nuestros públicos de interés, entre escolares, profesores, empleados, ayuntamientos y medios de comunicación.

Numerosas acciones demuestran que la preocupación por el cuidado del medioambiente es un objetivo en todas las áreas de la empresa, una actitud que compartimos con nuestros usuarios. Actualmente Aqualia es la compañía del sector con mayor número de clientes adscritos al servicio de e-factura: más de 330.300 ciudadanos apuestan por no recibirla en papel. También la Oficina Española de Cambio Climático, del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medioambiente, ha validado el certificado de registro de Huella de Carbono de la empresa para todas sus actividades. Un firme compromiso de la compañía por identificar y cuantificar las emisiones directas e indirectas liberadas a la atmósfera con el objetivo de reducirlas.

En esta línea, el comisario Europeo de Acción por el clima inauguró el pasado diciembre la fase final de demostración a gran escala del proyecto All-gas. Dos hectáreas de cultivo de algas y un digestor de 2.700 m³ que es la primera planta mundial de biocombustible de algas y que ya abastece vehículos.

Desde un punto de vista local, y con el objetivo de poner en valor el agua del grifo, coincidiendo con los actos del 50º aniversario del Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (CABB), se organizó un evento en el que se invitó a todos los ciudadanos de Bilbao a participar en el interesante reto de diferenciar el agua de su ciudad de otro tipo de agua. La acción trasladaba las numerosas ventajas que tiene para el ciudadano consumir agua del grifo, no solo por su calidad, sino también por los beneficios ambientales y económicos que genera.

Otro ejemplo de compromiso con la sostenibilidad, es la campaña de uso responsable en Ibiza y Formentera, bajo el paraguas de la Alianza por la Gestión Sostenible del agua, (organización conformada por representantes de instituciones públicas, órganos privados, sociedad civil y sector agrícola), cuyo objetivo general y principal es la promoción de la gestión integrada de las aguas dulces en las islas Pitiusas. Esta campaña ha obtenido el reconocimiento de la asociación Forética, dentro de la iniciativa “Vida sostenible en Ciudades”, en la categoría “Comunicación y Sensibilización”.

En el ámbito interno, y siempre con el compromiso de crear un entorno de trabajo que facilite el desarrollo de los profesionales que integran la compañía, hemos completado con éxito el proceso de certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr), en colaboración con la Fundación Másfamilia. También en 2017 hemos continuado desarrollando nuestro segundo Plan de Igualdad (2015-2018) y hemos obtenido la prórroga del Distintivo de Igualdad por un período de 3 años. Este distintivo supone el reconocimiento, por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del compromiso de la compañía en materia de diversidad y por la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

El libro “Mujeres en primera persona”, editado con el objetivo de dar visibilidad al papel que las mujeres desempeñan en el sector de la gestión del agua, recoge la experiencia de 60 mujeres, tanto trabajadoras de la empresa como representantes de la Administración Pública local, en su día a día y en su campo de responsabilidad.

No quiero terminar esta presentación sin felicitar al excelente equipo de trabajadores de Aqualia. Lo forman más de 7.000 profesionales cuyo conocimiento, esfuerzo, constancia y pasión por el trabajo bien hecho se manifiesta en una fuerte implicación con el servicio a los municipios en los que operan. También, a la hora de “pensar en sostenible” en cada una de sus actuaciones, y siempre conscientes de la búsqueda del lícito beneficio económico y del estricto cumplimiento de la legislación vigente.

Muchos son los retos que abordaremos en los años venideros. El consenso y la implicación de toda la sociedad son cruciales. Aqualia está preparada y a la altura del desafío. Seguiremos teniendo en cuenta lo importante y enfocando nuestro trabajo para continuar siendo una empresa cercana y centrada en las personas.

Saludos,
Félix Parra Mediavilla
Director general



> 201





7<



02

Momentos

8. Aqualia en 2017

01 Enero

El valor de la gestión del agua

Aqualia inicia la campaña para derribar los falsos mitos sobre la gestión integral del agua.

Programa de Educación Ambiental

Ediles de diferentes grupos políticos de Lleida han visitado la EDAR de la ciudad para conocer su funcionamiento en el marco del programa de educación ambiental Lleida.

02 Febrero

Saudi Water & Environment Forum

Aqualia participa en el Saudi Water & Environment Forum 2017, evento de referencia en el sector del agua en Arabia Saudí.

Empresa Saludable

Jornada de donación de sangre en Lleida. La iniciativa forma parte del programa Empresa Saludable.

03 Marzo

Concurso de dibujo infantil

Lanzamiento de la XV edición del concurso digital internacional de dibujo infantil.

Programa Mentoring

Clausura de la II edición del Programa Mentoring.

07 Julio

Colaboración con Ayuntamientos

Aqualia y el Consorcio de Bilbao desarrolla diversas acciones dentro de una Campaña para poner en valor el agua del grifo.

Unidos en las catástrofes

Ejemplar actuación de los empleados de Aqualia durante el incendio de Doñana.

08 Agosto

Compromiso con Cáritas

Aqualia dona el importe equivalente a las facturas del servicio de agua en los distintos centros ubicados en hasta 80 poblaciones de toda España en las que presta servicio.

Reconocimiento de Forética al plan de comunicación de Aqualia para Ibiza y Formentera

El Plan de Comunicación de Aqualia para Ibiza y Formentera 2015/2020 recibe el reconocimiento de Forética por su aportación a la sostenibilidad de la isla.

09 Septiembre

Estudio sobre los servicios

El suministro de agua, el servicio más valorado por los ciudadanos. Aqualia sale reforzada del estudio de la consultora Ipsos para el Observatorio de Servicios Urbanos (OSUR) realizado en las 30 ciudades españolas de mayor población.

Empresa familiar

Finaliza el concurso de dibujo para hijos, nietos y sobrinos de empleados.

04 Abril

Día Mundial del Agua

Amplia participación en las diferentes actividades organizadas por Aqualia con motivo del DMA.

Por la salud en el trabajo

Lectura de la carta por la salud laboral en el trabajo.

05 Mayo

e-factura

Aqualia, compañía del agua con mayor nº de clientes adscritos al servicio de e-factura en España.

Proyecto New Cairo

Naciones Unidas acepta el caso de estudio, elaborado por la escuela de negocios IESE y Aqualia sobre el proyecto de la depuradora New Cairo.

06 Junio

AEAS 2017

Aqualia participa en AEAS 2017.

Premios Stela

Premio por la inclusión laboral otorgado por la Fundación Síndrome de Down.

10 Octubre

Pioneros en la gestión de emisiones

La Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente valida el certificado de registro de la Huella de Carbono de Aqualia para todas sus actividades de 2016.

Lucha por la igualdad

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) ha renovado el distintivo "Igualdad en la Empresa" a Aqualia.

Mujeres en primera persona

Presentación del libro que recoge la experiencia de más de 60 mujeres en el día a día.

11 Noviembre

Campaña "Yo, contigo"

El 25N unimos nuestras voces para decir NO a la Violencia de Género. En este caso, Aqualia suma las voces de empleados y colaboradores de la Administración para decir NO a este problema social en www.aqualiacontigo.com

Acuerdo entre Thames Water y Aqualia

La importante compañía de aguas británica decide probar la innovadora y sostenible tecnología ELAN®, desarrollada y patentada por Aqualia en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela.

12 Diciembre

Proyecto All-Gas

El Comisario Europeo de Acción por el Clima y Energía, Miguel Arias Cañete, inaugura la nueva fase del proyecto All-gas en la depuradora El Torno, en Chiclana (Cádiz).

Premios iAGUA

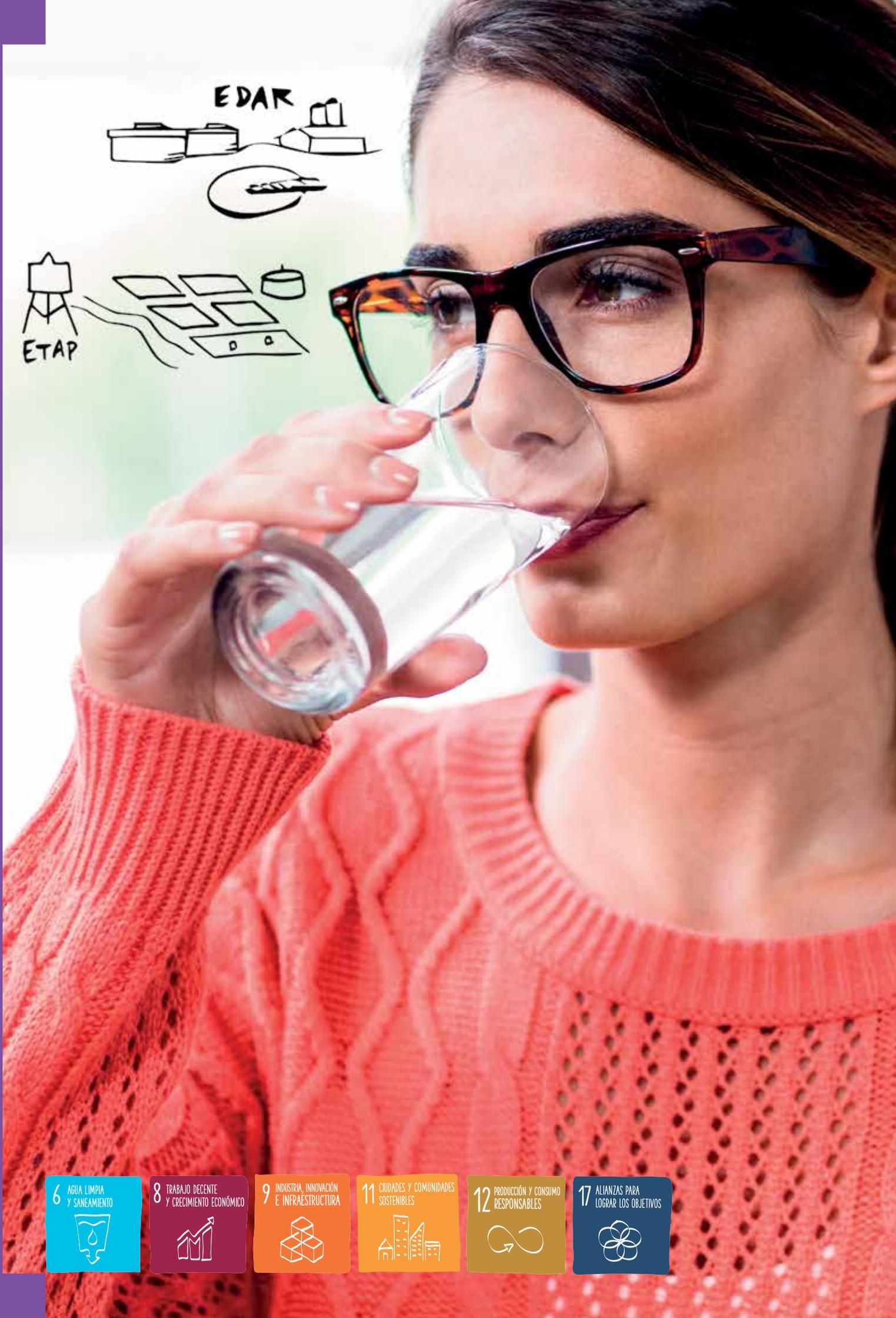
Aqualia elegida mejor empresa del año del sector del agua

Certificado EFR

La compañía es el primer operador nacional de agua en certificar la Conciliación con el sello efr, que otorga Fundación Másfamilia y supone acercar la compañía a la excelencia en la gestión de la conciliación.

Por unas fiestas felices

Aqualia en colaboración con la Asociación Mensajeros de la Paz, logra que 65 familias en situación de vulnerabilidad llenen sus mesas en Navidad.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

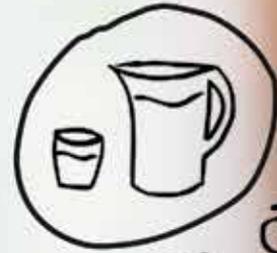
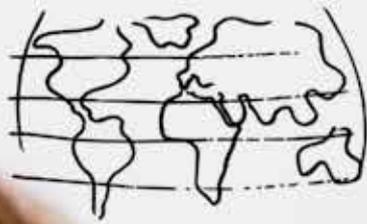
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



03

Expertos en la gestión del agua

- 14. Gestión eficiente del ciclo integral del agua
- 18. Presencia en el mundo
- 24. Participación en foros
- 29. Reconocimientos

Principales magnitudes de Aqualia

Sostenibilidad económica	2015	2016	2017
Valor económico directo generado (M€)	1.004,90	999,83	↑ 1.055,80
Valor económico distribuido (M€)	979,15	903,20	↑ 1.348,87
Valor económico retenido (M€)	25,75	96,63	↓ -293,08
Gastos personal (M€)	239,10	248,94	↑ 255,84
Pagos a gobiernos -impuestos-(M€)	52,02	50,96	↑ 63,73
Pagos a proveedores (M€)	557,42	535,16	↑ 555,84
Subvenciones (M€)	25,80	10,80	↑ 15,90
Cartera de negocio (M€)	13.221	14.343	↓ 13.673
EBITDA (M€)	215,00	226,80	↑ 237,21

Servicio	2015	2016	2017
Agua potable producida (m ³)	607.837.297	536.743.873	↑ 634.890.955
Red de abastecimiento (km)	45.498	45.472	↑ 68.529
Número de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)	209	208	↓ 205
Número de estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR)	>760	760	↑ 807
Número de estaciones de Rebombado de agua potable (EBAP)	1.080	1.094	↓ 1.077
Número de depósitos de agua potable	2.709	2.714	↓ 2.690
Número de instalaciones desalinizadoras de agua de mar (IDAM)	6	6	↓ 3
Nuevos contratos adjudicados (España)	216	-	↓ 113
Número de contratos adjudicados (Internacional)	6	-	↑ 9

Desempeño ejemplar	2015	2016	2017
Plantilla total (empleados)	7.764	7.952	↓ 7.877
Porcentaje mujeres en plantilla	22,00%	22,07%	↓ 21,21%
Contratación indefinida	63,23%	76,69%	↑ 82,45%
Tasa rotación voluntaria	1,08%	2,30%	↓ 2,07%
Horas formación empleado (España)	9,65	12,15	↓ 10,40
Inversión en formación (€)(España)	518.279	553.000	↑ 569.498
Inversión en acción social (mil €)	488	873	↓ 830

*Incremento de valores debido a la incorporación de datos de internacional en 2017.

Servicios inteligentes	2015	2016	2017
Energía consumida (GJ)	1.852.168	1.960.612	↑ 3.700.757*
Volumen de agua captada para su gestión (M m ³)	620,99	621,74	↑ 840,34*
Emisiones CO ₂ Alcance 1 (t eq)	21.165	22.001	↑ 46.158*
Emisiones CO ₂ Alcance 2 (t eq)	91.714	70.423	↑ 345.200*
Emisiones CO ₂ Alcance 3 (t eq)	35.967	33.390	↑ 35.121*
Inversión directa en I+D+i (M €) (España)	2,80	3,20	↑ 4,10

* Incremento de valores debido a la incorporación de datos de internacional en 2017.



Aqualia ha aumentado en el año 2017 en un 2,8% su valor económico directo generado y en 1,4% el gasto en personal. La compañía trabaja en ofrecer a toda su plantilla un empleo de calidad, y busca estimular la economía sin dañar el medioambiente.

Nuestra visión

VISIÓN

Ser **líderes mundiales** en la gestión integral del agua orientada al ciudadano. Que el ciudadano perciba el valor de vivir en una ciudad con el agua gestionada por Aqualia porque aportamos un beneficio extra en aquellos territorios donde operamos. **Empresa especializada que presta un servicio público y gestiona un bien público.**

MISIÓN

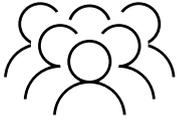
Conectar con la población, el principal protagonista debe ser el ciudadano. Responder a la necesidad de la sociedad actual adelantándonos al futuro. Conseguir que el ciudadano sea cómplice del uso racional del agua.

VALORES

Cercanía. Compromiso. Servicio. Transparencia. Eficiencia. Innovación. Implicación. Profesionalidad

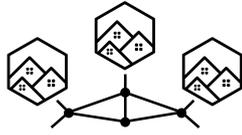
3.1

Gestión eficiente del ciclo integral del agua



+22 millones

de habitantes servidos a nivel mundial



68.529 km

de redes gestionadas



634.890.955 m³

de agua potable producida



22

países donde está presente

Aqualia es la cuarta empresa privada de agua en Europa por población servida y se encuentra entre las diez primeras del mundo¹. Posición que ha alcanzado ofreciendo un servicio total, capaz de aportar soluciones que satisfagan las necesidades de las entidades y organismos públicos y privados, en todas las fases del ciclo del agua, con independencia de que su uso sea **humano, agrícola o industrial**.

El objeto social de Aqualia es la obtención del agua, su adaptación al consumo humano, según estrictos controles de calidad, y la distribución y tratamiento posterior para devolverla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en el proceso.

La actividad principal de la compañía es la gestión de servicios municipales del agua.

1. Global Water Intelligence (GWI) 2017.



Aqualia

La compañía está situada como una marca de referencia en el sector, posicionada como vanguardista, especializada, transparente e innovadora. Gracias a un equipo humano comprometido, con gran experiencia, que busca permanentemente la mejora de la eficiencia en los procesos de producción y la optimización de los recursos y con una clara orientación hacia el ciudadano.

Esta manera de trabajar y los continuos avances en innovación y en el uso de nuevas tecnologías, le ha permitido consolidar una posición de liderazgo en el mercado nacional, que se materializa también en el mercado exterior con una estrategia definida para

consolidarse internacionalmente. Si algo distingue a Aqualia es el papel que juega el desarrollo sostenible como parte consustancial de su modelo de negocio: conjugar la generación de un beneficio social y la justa rentabilidad de su actividad posiciona a la compañía en una situación privilegiada en el sector de la gestión del agua.

El compromiso y responsabilidad con los municipios en los que Aqualia desarrolla su actividad no se limita únicamente a la prestación del servicio sino que va más allá: busca contribuir siempre a mejorar el bienestar de las personas y, en especial, de aquellos colectivos más vulnerables.

Aqualia ha sido elegida como una de las mejores empresas de gestión del agua en el mundo durante la gala *Global Water Awards*, celebrada en el marco del *Global Water Summit*, evento de referencia del sector. El “Distinction Award” reconoce el excelente desempeño que el equipo de Aqualia ha alcanzado durante el 2017.

Aqualia controla hasta el más mínimo detalle de todas las fases que comprenden el ciclo integral del agua, persiguiendo la optimización de los recursos para lograr un desarrollo sostenible.



840 mill m³
agua captada

205 Estaciones
de agua potable

2.690 Tanques
de agua

807 Estaciones
depuradoras de
aguas residuales



Presencia en
más de **1.100**
municipios

3
Instalaciones
desalinizadoras
de agua de mar

42.788 km
Red de
abastecimiento

1.077
Estaciones
de rebombeo
de agua potable

25.741 km
Red de
alcantarillado



Aqualia garantiza un saneamiento eficaz a través del desarrollo de nuevas tecnologías e inversión en renovación de infraestructuras.



Gestión integral de servicios públicos

Aqualia gestiona cada una de las fases que componen el ciclo integral del agua, que comprende la captación, el tratamiento y la potabilización, la distribución y la recogida de las aguas usadas, y su posterior depuración para su devolución al medio natural en condiciones óptimas.

La experiencia acumulada, junto con un amplio conocimiento en el mantenimiento y explotación de las infraestructuras construidas, garantiza la eficiencia del uso de los recursos públicos y privados destinados a las inversiones en nuevas infraestructuras.

La fuerte implantación de Aqualia en todas las áreas de gestión del ciclo integral del agua, le permite desarrollar su capacidad como concesionaria, ya que integra las cuatro tareas fundamentales frecuentemente requeridas:



Infraestructuras hidráulicas



POTABILIZACIÓN

Diseño y construcción de estaciones de tratamiento de aguas potables.

**205
estaciones
de agua
potable**



DESALACIÓN

Diseño y construcción de instalaciones de desalación de agua marina y salobre, incluido las estaciones de bombeo y canalizaciones.

3 instalaciones



DEPURACIÓN

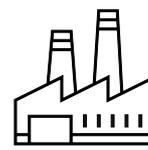
Diseño y construcción de depuradoras de aguas residuales municipales. Estaciones de bombeo y canalizaciones.

**807
estaciones**



REUTILIZACIÓN

Diseño y construcción de instalaciones de tratamiento terciario para la reutilización de agua residual.



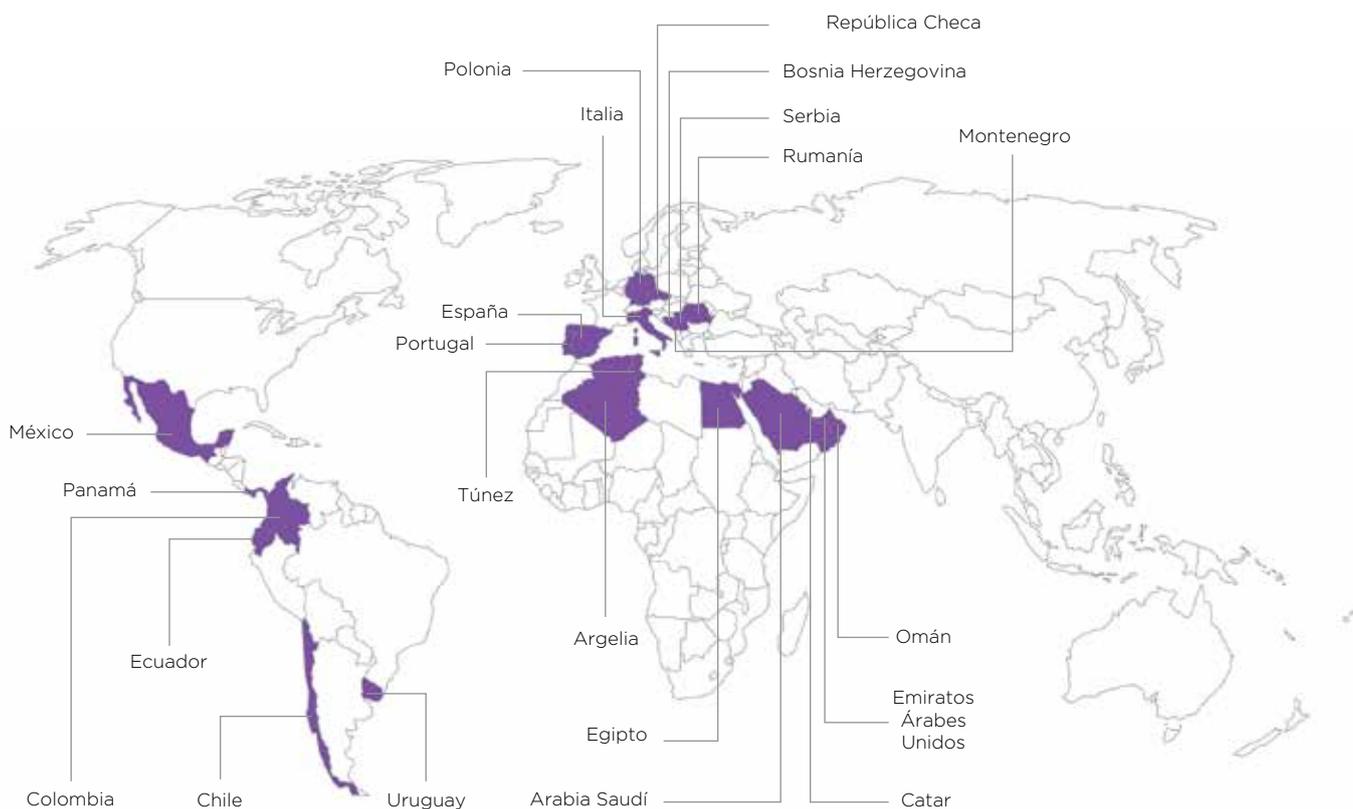
INDUSTRIA

Proporcionar todo tipo de soluciones de agua para la industria.

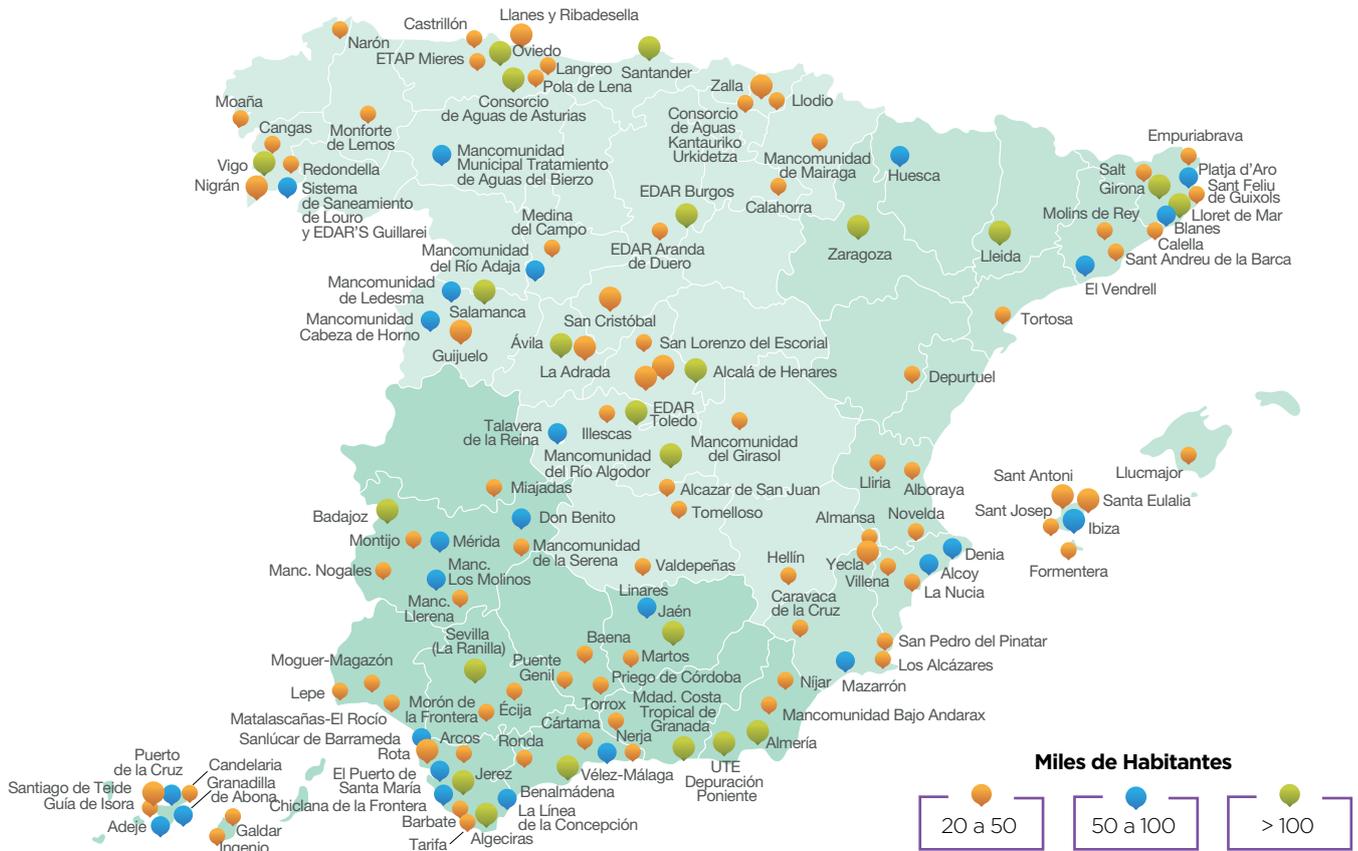
3.2

Presencia en el mundo

Aqualia está presente en 22 países de Europa, América Latina, Oriente Medio y Norte de África, y atiende a una población superior a 22,5 millones de habitantes en todo el mundo.



A nivel nacional, a lo largo del año 2017, se ha realizado un gran esfuerzo para ampliar la presencia de Aqualia en el sector de Operación y Mantenimiento (O&M) de instalaciones (EDAR - depuradora, ETAP - potabilizadora, IDAM - desaladora, gestión de redes), servicios Smart City, y en el sector Tecnología y Redes.



Vista aérea de la EDAR de Burgos.

Nuevas adjudicaciones nacionales destacadas en 2017

Localidad	Proyecto	Impacto
Mogán (Las Palmas)	Servicio de gestión integral del servicio de agua de Taurito.	15 años 17,5 M€
Burgos	Servicio de explotación y mantenimiento de la EDAR y servicio de limpieza de la red de alcantarillado de la ciudad.	4 años 10,4 M€
Madrid	Servicio de actuaciones urgentes de renovación y reparación de las redes de abastecimiento y de agua regenerada del Canal de Isabel II Gestión.	2 años 6,2 M€
Madrid	Servicio de explotación y mantenimiento de las redes de saneamiento periféricas en la zona del Culebro.	1 año
Castillo de Bayuela (Toledo)	Gestión integral del servicio de explotación, mantenimiento y conservación de la depuradora de aguas residuales.	15 años 1,2 M€
Valle de Zalabí (Granada)	Gestión del servicio integral de agua.	10 años
Cabeza de Horno (Salamanca)	Servicios de abastecimiento de agua potable en alta a la Mancomunidad de municipios de Cabeza de Horno.	10 años
Luarca (Asturias)	Gestión de la estación depuradora de aguas residuales de CADASA.	4 años
Huelva	Lectura de contadores para GIAHSA (Gestión de la Mancomunidad de Aguas de Huelva).	4 años
Villaviciosa (Asturias)	Mantenimiento de las instalaciones deportivas.	De 1 a 3 años
Oleiros (A Coruña)	Mantenimiento de las instalaciones deportivas.	De 1 a 3 años
Redondela (Pontevedra)	Mantenimiento de las instalaciones deportivas.	De 1 a 3 años
Bilbao (Vizcaya)	Mantenimiento de redes de abastecimiento para Udal Sareak (Consorcio de Aguas de Bilbao).	2 años
Huesca	Gestión de la estación depuradora de aguas residuales de Huesca.	3 años
Puerto de Mallorca	Instalación del sistema de telelectura de los contadores del Puerto.	218 contadores 3 zonas portuarias

Además, en 2017 se han producido numerosas renovaciones, ampliaciones y prórrogas de contratos ya gestionados por Aqualia a nivel nacional, destacando:

Localidad	Proyecto	Impacto
Mancomunidad del Río Algodor (Toledo)	Gestión del servicio de agua a los municipios de la Mancomunidad.	20 años 67,3 M€
San Pedro del Pinatar (Murcia)	Gestión del servicio de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración.	15 años 60 M€
Louro (Pontevedra)	Gestión integral del agua en el ámbito del Consorcio del Louro.	3 años 8,3 M€
La Guardia (Toledo)	Gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua.	20 años 5,6 M€
Villanueva de Alcardete (Toledo)	Servicio municipal de abastecimiento de agua y alcantarillado.	20 años 4,8 M€
Sant Antoni de Portmany (Islas Baleares)	Gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua y alcantarillado.	1 año 3,9 M€
Puerto de Santa María (Cádiz)	Servicio de mantenimiento y conservación de la EDAR y alcantarillado de la ciudad.	1 año 3,5 M€
Oviedo (Asturias)	Servicio de mantenimiento y conservación de la EDAR de Malpica y otras 29 estaciones de depuración de agua residual.	30 años 3,5 M€
Santa Eulària des Riu (Islas Baleares)	Gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua y alcantarillado.	1 año 3,2 M€
Güímar (Santa Cruz de Tenerife)	Gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua y saneamiento.	1 año 2,2 M€

Aqualia se mantiene como la empresa líder en el tratamiento de aguas residuales de la industria láctea.

CAPSA FOOD renovó su confianza en Aqualia para ampliar las depuradoras

industriales de dos de sus factorías, que tendrán una capacidad de tratamiento de más de 120.000 habitantes equivalentes.

QUESOS DEL DUERO, S.A., perteneciente al Grupo Lácteos García Baquero, ha

confiado en Aqualia para la ampliación de su depuradora de aguas residuales industriales, con el fin de doblar el caudal de tratamiento y poder tener así una capacidad de depuración de 90.000 habitantes equivalentes.

Principales proyectos internacionales en 2017

Cumpliendo con el rumbo establecido, la actividad internacional ha ganado peso respecto al año anterior en la facturación de Aqualia, **llegando al 44,06% del total**. La cartera de proyectos

internacional asciende a 6.517 millones de euros, cifra complementaria a los 8.275 millones de euros de la sólida cartera de proyectos a nivel nacional.

El 44,06% de la factura corresponde a la actividad internacional, un 2,6% más que en 2016.

Egipto

Diseño, construcción y operación de la EDAR de Abu Rawash en El Cairo (Egipto). La obra, que será realizada en colaboración FCC Construcción, supondrá la **creación de una planta** que tratará 1,6 millones de metros cúbicos de agua al día y prestará servicio a 6

millones de personas. El período de gestión y mantenimiento inicial será de tres años, y la inversión será asumida íntegramente por el estado egipcio. Con este contrato, Aqualia refuerza su posición en el país.

6 millones de personas
a las que se prestará servicio

1,6 millones m³
de agua al día

Arabia Saudí

A finales de 2017, Aqualia ha renovado el contrato de **operación y mantenimiento de las plantas de Haddah y**

Arana, de 250.000 m³/día cada una, además de la ampliación de la capacidad de depuración de la planta de Arana.

250.000 m³/día
cada una

Argelia

En 2017 se ha firmado un importante acuerdo con la desaladora de Sonatrach en Mostaganem, para **construir una nueva obra de captación** que permitirá ampliar la capacidad de producción de la planta.

Estas obras comenzarán en el primer trimestre de 2018 y tendrán una duración de 2 años. Igualmente, se ha conseguido firmar dos acuerdos relativos a la **operación y mantenimiento de la planta de Mostaganem**

y de Cap Djinet que regularizan conceptos no facturados al cliente desde el inicio de la explotación y que permitirán aumentar la rentabilidad de ambos proyectos.

Rumanía

La ciudad de Bucarest ha seleccionado al consorcio formado por Aqualia, FCC Construcción y Suez para llevar a cabo la **modernización y ampliación de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Glina**. La instalación es el mayor

contrato público del sector licitado en Europa en 2017, y una vez finalizada dará servicio a 2,4 millones de habitantes. El contrato, financiado con fondos de cohesión europeos, contempla su puesta en marcha a finales de 2019.

2,4 millones de personas
a las que se prestará servicio

Omán

Aqualia ha entrado en el país con el contrato de **gestión del ciclo integral del agua de la zona portuaria de Sohar**, de

20 años de duración y valorado en 78,9 millones de euros, en asociación con la empresa pública omaní Majis.

Italia

De cara a consolidar su posición, Caltaqua, filial italiana de Aqualia, ha presentado un ambicioso plan para conectar al 100% de los usuarios urbanos al servicio de saneamiento mediante cuatro proyectos específicos, cuya financiación

se engloba dentro del programa "Pacto por el Sur" del Gobierno Italiano. El presupuesto supera los quince millones de euros, y la actuación más significativa será la **mejora y adecuación de la depuradora de Contrada Cammarella**.

10 años
certificando la buena
calidad del servicio en
Caltaqua

15 millones de €
de presupuesto

Reino Unido

Los resultados positivos obtenidos durante 2017 en la planta piloto para la **eliminación de nutrientes de la**

deshidratación de fangos para Thames Water, han permitido una ampliación de contrato de 6 meses adicionales.

Panamá

Adjudicación del **proyecto de ingeniería, construcción y operación**, durante 10 años, de la PTAR (planta de tratamiento

de aguas residuales) de Arraiján, que depurará las aguas de 130.000 habitantes.

Depuración de agua de 130.000 habitantes

Colombia

Inicio del desarrollo de los proyectos de la PTAR (planta de tratamiento de aguas

residuales) El Salitre en Bogotá y la PTAR San Silvestre en Barrancabermeja (Colombia).



Aqualia realiza un gran esfuerzo de inversión en infraestructuras en España, pero también a nivel internacional en países con déficit de infraestructuras hídricas, donde se hace necesaria la búsqueda de la eficacia de las existentes, como en Latinoamérica, o con graves problemas de acceso al agua, como Egipto. Son solo algunos ejemplos de zonas donde la compañía está aportando recursos financieros y tecnológicos para fomentar la estabilidad social y mejorar la calidad de vida de los habitantes del planeta.

3.3

Participación en foros

La compañía ha incrementado su presencia internacional en eventos y foros estratégicos, con el objetivo de posicionarse en el sector como referente de soluciones innovadoras que den respuesta a los retos futuros y a los nuevos modelos de colaboración público-privada.

I Edición de SIGA

La primera edición de la Feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua contó con una importante presencia de

Aqualia, a través de la instalación de un stand y la exposición de varias ponencias.

I Edición Smart Water Summit

Aqualia participó en la primera edición del foro Smart Water Summit, celebrado en la sede de la Fundación Botín (Madrid), presentando la estrategia omnicanal de Aqualia para

adaptarse a la transformación digital. El evento, organizado por la publicación iAgua, sirvió para reforzar el posicionamiento de la compañía como referente de empresa moderna y

comprometida en el diseño de estrategias 360º que ofrezcan una experiencia satisfactoria al cliente.



Stand de Aqualia en SIGA.



Mª Angeles Vicente durante su intervención en Smart Water Summit.



Autoridades visitando el stand de Aqualia en las XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS.

XXXIV Jornadas Técnicas de AEAS

Durante el año 2017 se celebraron las XXXIV Jornadas Técnicas AEAS en Tarragona.

Aqualia, además de tener presencia con un stand en el salón técnico del agua, contó

con una participación destacada en el programa técnico.

XI Edición del European Benchmarking Cooperation (EBC)

Aqualia participó en el workshop de la **XI edición del European Benchmarking Cooperation (EBC)** junto a 47 empresas

de 20 países, destacando en aspectos como la buena calidad del agua servida, el bajo nivel de reclamaciones y la buena

eficiencia energética en la distribución.

IV Encuentro sobre sostenibilidad en ciudades

La Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) organizó el "IV Encuentro sobre

sostenibilidad en ciudades", en el que Aqualia expuso como ejemplo los casos de éxito de la

compañía en Egipto, Vigo o Santander.

A su vez, ha participado en otros importantes eventos internacionales que sirvieron a Aqualia para consolidar su presencia internacional y dar a conocer las últimas novedades de la compañía en áreas como la sostenibilidad, la economía circular, la desalación de agua de mar o la gestión de clientes.

A continuación se presentan los eventos nacionales e internacionales más relevantes en los que ha participado la compañía.

Eventos 2017

Saudi Water Environmental Forum	Riad, Arabia Saudí
Global Water Summit	Madrid, España
Oman Energy and Water Exhibition and Conference	Mascate, Omán
XXXIV Jornadas técnicas AEAS	Tarragona, España
Jornadas AEDYR sobre la reutilización de aguas en la industria: Tecnologías, normativas y casos de éxito	Madrid, España
WATEC Italy, Water Technology and Environmental Control	Palermo, Italia
XI Feria internacional Canagua & energía	Las Palmas de Gran Canaria, España
Oman Water & wastewater	Muscat, Omán
ENEG, Encontro Nacional de Entidades Gestoras de Agua e Saneamiento	Évora, Portugal
Convención Anual y Expo ANEAS	Puebla, México
American Water Summit (AWS)	Austin, Estados Unidos
Jornadas técnicas “La tecnología al servicio del agua en Canarias”	Adeje, Tenerife
Jornadas “El agua motor de empleo y sostenibilidad social”	Mérida, Toledo y Benalmádena, España
World Water-Tech Innovation Summit	Londres, Reino Unido
European Algae Industry Summit (ACI)	Niza, Francia
SWAN 7th Annual Conference	Londres, Reino Unido
REGATEC 2017	Verona, Italia
IWA Leading Edge Technologies 2017	Florianopolis, Brasil
The BIG Phosphorus Conference - Removal & Recovery	Manchester, Reino Unido
IWA Membranes for Water & WW Treatment	Singapur
EIP Water Conference	Oporto, Portugal
World Congress of Chemical Engineering	Barcelona, España
IDA 2017 World Congress on Water Reuse & Desalination	São Paulo, Brasil
European Nutrient Event ESPP	Basilea, Suiza
Future of Biogas Europe 2017 (ACI)	Londres, Reino Unido
AlgaEurope 2017	Berlín, Alemania



Global Water Summit 2017 celebrado en Madrid.



Jose Ramón Vázquez durante su intervención en WATEC Italy.



Oman Energy and Water Exhibition and Conference.

Participación en asociaciones empresariales

Asociaciones internacionales

Asociación Checa de Tecnologías sin Excavación (CZSTT)

Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa (SOVAK)

Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)

Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)

Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPESA)

Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Aguas (APDA)

Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa (SVH)

Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia

Cámara de Comercio Checo-Polaca

Cámara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC)

Comité Asesor del Saudi Power & Water Forum (Arabia Saudí)

Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley (UK)

EUREAU

Federazione Italiana de imprese dei servizi idrici, Energetici e Vari (FEDERUTILITY)

International Desalination Association (IDA)

International Water Association (IWA)

Smart Water Networks Forum (SWAN)

Asociaciones nacionales

Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)

Agrupació de Serveis de'Aigua de Catalunya (ASAC)

Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)

Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de La Comunidad Valenciana (AVAS)

Asociación Canaria de Empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEGUA)

Asociación Cluster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi (ACLIMA)

Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)

Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)

Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)

Asociación Empresarial del Sector del Agua de Andalucía (AESA)

Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)

Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)

Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento

Fundación Centro Canario del Agua (FCCA)

Fundación Moderna

IMDEA-AGUA

Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa (BIOPLAT)

SEOPAN-AGUA

ZINNAE Cluster Urbano para el uso eficiente del Agua



Para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible es fundamental llevar a cabo alianzas y colaboraciones entre diferentes actores del planeta. Alianzas construidas sobre los mismos principios y valores con objetivos comunes.

3.4

Reconocimientos

Aqualia ha sido la gran triunfadora en la gala de entrega de premios de la revista iAgua, publicación de referencia en el sector, al obtener seis galardones de las siete categorías en las que estaba nominada. Además de llevarse el premio principal como “Mejor empresa del año”, Aqualia ha resultado ganadora de otras cinco categorías: Mejor App (“Smart aqua”), Mejor campaña de publicidad (#informacionrealdelagua”), Mejor presentación (M^a Ángeles Vicente, directora de TI), Mejor vídeo (“La gestión del ciclo integral del agua como jamás te la habían contado”) y Mejor contrato (EDAR de Abu Rawash).

Aqualia elegida como “Mejor empresa del año” por iAgua.

En el marco del Global Water Summit, encuentro anual de referencia en el sector, Aqualia ha sido elegida como una de las mejores empresas de gestión del agua en el mundo en la gala Global Water Awards. El “Distinction Award” reconoce el excelente desempeño que el equipo de Aqualia ha alcanzado durante el año 2017.

La comañía ha recibido el “Distinction Award” por su excelente desempeño.

A su vez, quedó finalista en los premios Transformational Business Awards, entregados por la prestigiosa publicación Financial Times en colaboración con la International Finance Corporation (IFC) del Banco Mundial, en la categoría al Desarrollo Sostenible en

alimentación, agua y territorio (Achievement in Sustainable Development, with a focus on Food, Water and Land), reconociendo de esta forma el efecto transformador de su proyecto EDAR New Cairo. Además, la empresa resultó finalista de los premios portugueses “Tubos de Ouro”, entregados por la APDA en el ENEG, con el patrocinio de la Entidad Reguladora del Sector en Portugal – ERSAR por el concurso de dibujo infantil.

Aqualia finalista en los premios Transformational Business Awards.



Aqualia trabaja junto a diferentes organizaciones, tanto públicas como privadas, para promocionar el consumo eficiente de recursos como el agua. Prueba de ello es el reconocimiento como finalista en los premios Transformational Business Awards en la categoría de Desarrollo Sostenible en alimentación, agua y territorio. Aqualia proporciona apoyo, mediante asistencia técnica, en la construcción de infraestructuras sostenibles bajo un enfoque de reducción del riesgo de problemas de acceso al agua potable y combatiendo los efectos del cambio climático.



Equipo de Aqualia con los galardones durante la entrega de premios de la revista iAgua.



1 FIN DE LA POBREZA



7 ENERGIA Y NO CONTAMINACION



2 HAMBRE CERO



3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



7 AGENDA 2030
SOSTENIBLE
AMINANTE



13 ACCIÓN POR
EL CLIMA

14 VIDA
SUBMARINA



8 TRABAJO DECENTE
CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA
INNOVACIÓN
INFRAESTRUCTURA



15 ECOSISTEMAS
TERRESTRES



04

El compromiso real de Aqualia

- 32. La RSC en Aqualia
- 33. La Agenda 2030. ODS
- 35. Diálogo con los grupos de interés

10 REDUCIR LAS
DESIGUALDADES



16 PAZ, JUSTICIA E
INSTITUCIONES SÓLIDAS



11 CIUDADES
SOSTENIBLES



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR OBJETIVOS



12 PRODUCCIÓN Y
CONSUMO RESPONSABLES



Nuestra Visión

EL COMPROMISO REAL DE AQUALIA

- Garantizar un comportamiento integro, honesto y transparente.
- Extender los valores corporativos a toda la cadena de valor.
- Mantener un diálogo activo y dar respuesta a los grupos de interés.

4.1 La RSC en Aqualia

Aqualia entiende la Responsabilidad Social Corporativa como una parte integrante e imprescindible de la propia organización, de tal forma que su modelo de negocio no concibe la búsqueda de la rentabilidad y competitividad, sin tener en cuenta su contribución al desarrollo sostenible.

Para alcanzar este modelo de negocio rentable y comprometido, Aqualia se apoya en el modelo desarrollado por el Grupo FCC al cual pertenece que, a finales de 2017, ha aprobado

su cuarto Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa para el horizonte 2020, estructurado en tres líneas de acción:

**Conexión ciudadana,
Servicios Inteligentes y
Comportamiento ejemplar.**

El nuevo Plan Director de RSC ha sido elaborado desde un análisis de las necesidades sociales y ambientales, así como de las tendencias a un medio y largo plazo. Y son los nuevos desarrollos normativos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) identificados en la Agenda 2030, las

demandas del entorno, y un claro propósito de aportar valor al propio negocio, los que han marcado la definición de los programas de acción que lo conforman.

Este Plan RSC constituye el punto de partida para el desarrollo del nuevo Plan Director RSC 2018-2020 que Aqualia está actualmente elaborando.

**Aqualia publica
su informe anual de RSC
desde 2006.**



Plan Director de RSC

LÍNEAS DE ACCIÓN	Conexión Ciudadana	Servicios Inteligentes	Comportamiento ejemplar
OBJETIVOS	Fortalecer el vínculo de la compañía con su entorno más próximo y con la sociedad en general, merecer su confianza y crédito, a través de iniciativas de puesta en valor y de valor añadido en materia de acción social, diálogo y transferencia de conocimiento y experiencia.	Contribuir de manera significativa a la lucha contra el cambio climático y a la reducción del impacto en el medio y en la sociedad. Potenciar la Innovación en Sostenibilidad y el rol de la compañía en el nuevo modelo de Economía Circular.	Trabajar en la cultura de la compañía, en dotar a la organización de ejemplaridad, competencias, confianza y orgullo, así como movilizar al conjunto de los empleados, presentes y futuros, entorno a los objetivos estratégicos del Grupo.

4.2

La Agenda 2030.

Objetivos de Desarrollo Sostenible



El 25 de septiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. En total son

17 objetivos, y cada uno de ellos tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Aqualia se ha unido a esta iniciativa, implantando los principios a nivel interno y, mediante esta memoria, presenta los avances realizados a lo largo del

año 2017. A través de los ODS, la organización actúa como agente de desarrollo, generando impactos positivos que afectan al entorno y al conjunto de la sociedad, poniendo especial énfasis en aquellos que afectan a la sostenibilidad del agua:

Objetivos Desarrollo Sostenible Contribución Aqualia



1. Fin de la pobreza

- Garantiza el acceso al servicio a aquellos ciudadanos que no pueden hacerse cargo del pago por motivos económicos y de exclusión social.



3. Promover el bienestar general

- Aplica medidas de vida saludable entre sus empleados.
- Asegura el acceso al agua potable y redes de saneamiento de calidad a los ciudadanos.



4. Educación de calidad

- Apoyo a la inserción laboral.
- Compromiso con la formación de los jóvenes.
- Jornadas de sensibilización.
- Desarrollo de herramientas educativas.
- Educando desde la base.



5. Igualdad de Género

- Liderando la igualdad en el sector.
- Impulsando el talento femenino.
- Empresa Familiarmente Responsable.
- Desarrollando campañas de concienciación.



6. Agua y Saneamiento sostenible

- Estrictas analíticas del agua suministrada.
- Inversión en infraestructuras.
- Inversión social directa en la comunidad.
- Medidas y campañas de sensibilización para el consumo responsable.



7. Energía asequible y no contaminante

- Producción y consumo de energía renovable.



8. Promover el crecimiento económico sostenido

- Aplica políticas de empleo de calidad (desarrollo profesional, planes de igualdad, medidas efr, promoción de la vida saludable, etc.).
- Desarrollo de planes de RSC.



9. Construir infraestructuras resilientes

- Desarrollo de proyectos de innovación que permiten mejorar las infraestructuras y el servicio.
- Construcción y mejora de infraestructuras en países con déficit de infraestructuras hídricas y con problemas de acceso al agua.



11. Lograr ciudades sostenibles

- Prestación de un servicio público desde la perspectiva de la eficiencia y la innovación.
- Asegura el acceso al agua potable y redes de saneamiento de calidad a los ciudadanos.



12. Garantizar producción y consumos sostenibles

- Gestiona todo el Ciclo del agua y aplica las mejores técnicas fruto del desarrollo de proyectos de innovación enfocados a la producción sostenible.
- Mantiene y realiza mejoras en las redes de saneamiento con el objetivo de reducir fugas y usos no controlados.
- Establece medidas y realiza campañas de sensibilización para el consumo responsable.
- Publica anualmente memorias de sostenibilidad.



13. Adoptar medidas urgentes de lucha contra el cambio climático

- Cálculo de su huella de carbono para aplicar medidas encaminadas a la reducción de emisiones.
- Sistema de gestión energética cuyo fin es la reducción de consumos.
- Desarrollo de proyectos I+D cuyo objetivo es la reutilización de las aguas residuales y su transformación en nuevos productos.



17. Alianzas para lograr los objetivos

- Creando alianzas público-privadas con sociedad civil, sector público, mundo académico y otras empresas para proyectos que contribuyen a alcanzar los ODS.

Nota: en cada capítulo de la Memoria se desarrolla cada uno de los ODS afectados por el mismo.

Depuradora New Cairo

Prueba de la colaboración de Aqualia con diferentes organizaciones, que contribuyen a mejorar el acceso a un bien común como es el agua, es el proyecto de la depuradora de New Cairo (Egipto).

La depuradora de New Cairo fue el primer proyecto de colaboración público-privada de agua que se llevó a cabo

en Egipto, donde Aqualia consiguió la concesión de la planta que abastece a un millón de habitantes.

El proyecto de la nueva EDAR ha tenido un impacto muy positivo en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), principalmente en el 12, garantizar la producción y consumos responsables.

El proyecto de la depuradora de New Cairo (Egipto), desarrollada por Aqualia, fue aceptado por la ONU en 2016 como referencia internacional en colaboración público-privada para el sector de gestión del agua.



Depuradora de New Cairo.

4.3 Diálogo con los grupos de interés

Para Aqualia la comunicación con sus grupos de interés es un pilar fundamental para el desarrollo de sus políticas RSC, ya que es la manera de conocer cuáles son los intereses de los diferentes públicos de la compañía y su opinión sobre su desempeño.

Grupos de Interés Aqualia



Por ello, periódicamente, Aqualia realiza estudios específicos cuyo objetivo es la identificación de los aspectos o temas relevantes para sus grupos de interés, respecto a su gestión económica, social y ambiental.

El estudio de materialidad realizado en 2015 se ha ampliado mediante el diálogo en primera persona con los grupos de interés y el alineamiento con el Plan RSC del Grupo FCC de 2017. Se han determinado los asuntos más importantes para los grupos de interés internos, a través de focus group donde los empleados de la compañía han podido exponer su opinión e inquietudes, y los grupos de interés externos, mediante entrevistas personales a representantes de cada grupo. Los temas relevantes identificados han sido incluidos y desarrollados a lo largo de la presente memoria.

Temas Relevantes

Reporte (Indicadores GRI/Capítulo)

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Definición estrategia de Aqualia	102-14 102-15
Desempeño social	413-1 a 413-2
Organización y presencia en foros	“Participación en foros” en Capítulo “Expertos en la gestión integral del agua”
Atención al cliente	“Atención al cliente” en Capítulo “Servicio de calidad y cercano”
Gestión ambiental	301-1 a 301-2 302-1 a 302-5 303-1 a 303-3 305-1 a 305-5 Proyectos I+D+i en “Servicios Inteligentes”

GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

Empleo de calidad: conciliación, igualdad y diversidad, salud laboral y desarrollo profesional.	403-1 a 403-4 404-1 a 404-3 405-1 a 405-2
Atención al cliente	“Atención al cliente” en Capítulo “Servicio de calidad y cercano”
Concienciación y sensibilización ambiental	Campañas “Sensibilización social” en Capítulo “Aqualia en la Comunidad”
Calidad del agua	417-1 “Calidad certificada” en Capítulo “Servicio de calidad y cercano”
Emisiones (cálculo de Huella de Carbono)	305-1 a 305-5
Organización y presencia en foros	“Participación en foros” en Capítulo “Expertos en la gestión integral del agua”

Comunicación

Para alcanzar cada uno de los objetivos establecidos en el Plan RSC, es imprescindible el diálogo con los Grupos de Interés identificados, fundamentalmente dirigido a los ciudadanos en su faceta de usuarios del servicio, a la sociedad en su aportación

al entorno y a los empleados como representantes de la compañía en todas sus acciones.

Con este fin, el Plan de Comunicación de 2017 ha incluido cinco líneas estratégicas en la relación con

los grupos de interés, que han incidido en el cliente final, el cliente institucional, los medios de comunicación y el empleado.

Plan de comunicación

Lograr que los ciudadanos perciban a Aqualia como una compañía que aporta valor a su municipio/país

Que las instituciones se sientan satisfechas de trabajar con Aqualia

Ampliar la influencia de la compañía en los medios de comunicación locales y en los nuevos canales de comunicación

Convertir a la Empresa en referente del sector en materia técnica, de innovación, sostenibilidad y comunicación

Potenciar entre los empleados un sentimiento de orgullo poniendo en valor su trabajo diario, el modo en el que lo desarrollan y las consecuencias positivas sobre toda la sociedad, ligadas a valores de progreso, medioambiente y creación de riqueza en los territorios

Medios de comunicación.

Durante 2017, la iniciativa más importante ha estado enfocada directamente a los medios de comunicación en su doble vertiente de informadores y ciudadanos que hacen uso de los servicios públicos que presta Aqualia.

El vídeo ha sido el nuevo soporte utilizado para

trasladar a los periodistas y al público en general, los mensajes con la información que la compañía considera necesario que calen en la sociedad. Ejemplo es ello son los vídeos de “La gestión del ciclo integral del agua como jamás te la habían contado”, cerca de 9.000 reproducciones y premio iAgua al “Mejor vídeo del año”,

o la “Campaña de promoción del agua de grifo de Bilbao” con aproximadamente 13.000 reproducciones.

Además, se han organizado encuentros con periodistas en instalaciones, jornadas de trabajos y de puertas abiertas, en los distintos territorios y localidades en los que Aqualia presta sus servicios.



170.000

Minutos de visualización del canal Youtube de Aqualia



II Premio

Periodismo Aqualia “La gestión del agua en los municipios”

Para la comunicación externa con el cliente final se han mejorado de 33 webs locales, de ellas 3 corresponden a servicios municipales de aguas en Portugal y el resto servicios en España, y se han lanzado 3 nuevas webs.

La posición de Aqualia en la red se ha reforzado gracias a la adaptación de sus páginas a un nuevo modelo orientado al cliente final, con mayor contenido visual y compatible con todos los dispositivos móviles.

Internamente, la compañía comunica con sus empleados a través de la intranet Aqualia ONE, los flashes informativos que reciben los empleados en su correo y Tu Flash, el boletín impreso que se entrega al personal que no dispone de acceso online. Además, en 2017 se ha intensificado el envío de información de interés para los empleados por correo electrónico. En total, a lo largo del año se han lanzado 133 informaciones relativas a la actividad diaria de la producción, el negocio

y las distintas áreas que forman la compañía, así como distintas acciones y campañas emprendidas en materia de RSC.

www.aqualia.com,
en 2017, ha registrado
más de 1'3 millones
de visitas.

133 comunicaciones
internas relativas
a la actividad de Aqualia.

12 falsos mitos DERRIBADOS

informacionrealdelagua.com

Ayuntamientos Ciudadanos Investigadores Niños Periodistas

ACTUALIDAD

La campaña de Aqualia "El agua del grifo de Bilbao: de lo bueno, lo mejor", premio a la mejor acción de marketing responsable



20/04/2018 Publifit/etv, la Gran Gala de la Publicidad Social, reconoce la excelencia en su trabajo tanto de empresas anunciantes, como de ONGs, medios de comunicación, agencias, entidades y organismos que trabajan por un mundo más...

LEER MÁS

El proyecto del acueducto El Realito (México), ejemplar modelo de colaboración público-privada



18/04/2018 El caso de estudio de este proyecto, elaborado por el IJSE con la colaboración de Aqualia y con el apoyo de la CAF, acaba de ser publicado oficialmente por "PPP for Cities", uno de los cinco centros de investigación de N...

LEER MÁS

Aqualia a la vanguardia en soluciones ecoeficientes para la industria agroalimentaria



14/04/2018 La depuradora de la fábrica de Mahou en Alzovera, Guadalajara, accede la planta demostrativa que permite recuperar los nutrientes y reutilizar las aguas residuales generadas durante la producción de cerveza

LEER MÁS

VER MÁS NOTICIAS

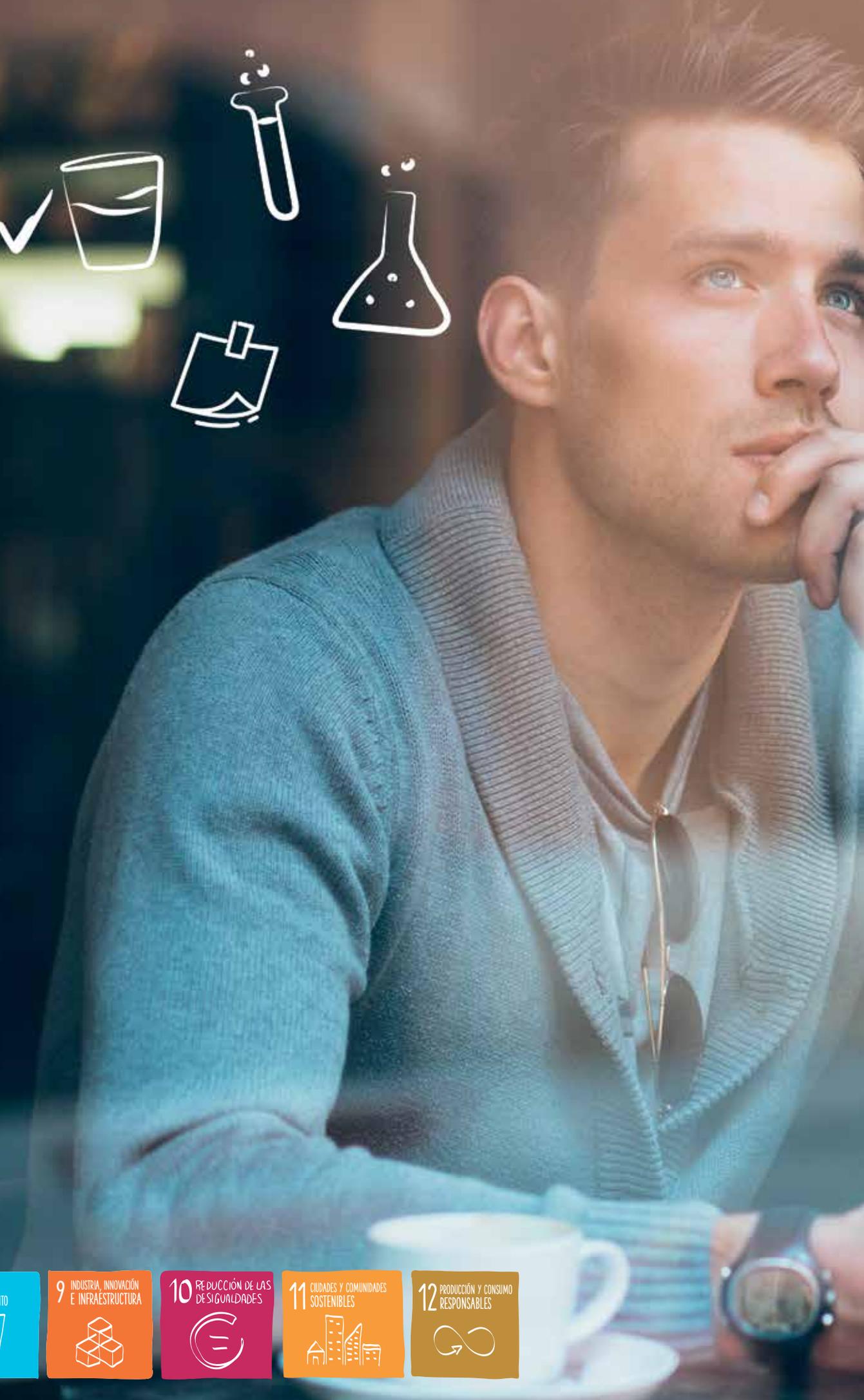
DESTACAMOS

 Dónde estamos	 Centro de Atención al Cliente	 aqualiaOnline
 www.aqualiaeduca.com	 App	 Pásate a la e-factura
 #AqualiaIgualdad	 Concurso de Dibujo www.aguaparagrifus.com	 #CompromisoAqualia www.compromisoaqualia.com

PUEDEN INTERESARTE

- Centros deportivos municipales
- Webes locales
- Huella de Carbono
- Memoria RSC
- Contacto
- Tarifas





6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



05

Conexión con los ciudadanos

- 43. Servicio de calidad y cercano
- 52. Aqualia en la comunidad



Nuestra Visión

CONEXIÓN CON LOS CIUDADANOS

- Calidad de servicio y cercanía al cliente.
- Integrar al compromiso social en todas las decisiones de la compañía.
- Contribuir al desarrollo de los municipios donde se opera.
- Implicar a los empleados en las causas sociales mediante la participación en actividades deportivas, culturales y formativas.

Principales cifras

Año	2015	2016	2017
Nº Facturas electrónicas emitidas	675.500	1.019.611	↑ 1.666.100
Nº contratos con factura electrónica	174.500	296.499	↑ 333.220
Nº Llamadas recibidas	-	729.282	↑ 769.233
Nº Determinaciones realizadas en laboratorio	840.446	865.790	↑ 978.586
Inversión en acción social (M€)	488	873	↓ 830



5.1

Servicio de calidad y cercano

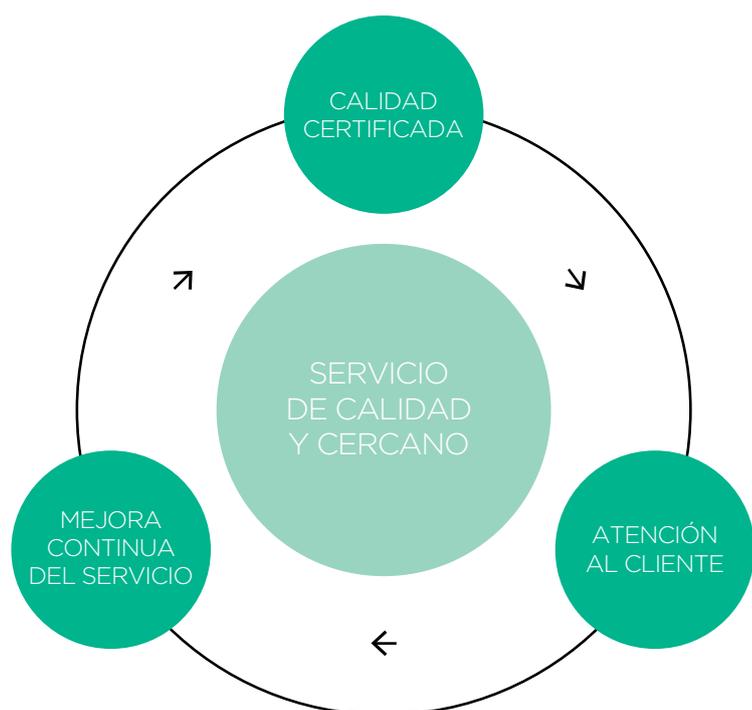
La excelencia en el servicio al cliente es un compromiso de Aqualia con la sociedad. Para lograrlo, la compañía ofrece un servicio con un alto grado de personalización, en consonancia con las necesidades de los usuarios.

En su estrategia focalizada en la satisfacción del cliente, la calidad de sus canales de interacción es un elemento vital, por lo que Aqualia propone un sistema omnicanal que garantiza la total interactividad

de los canales de comunicación (presencial, telefónico e internet), que le permite estar cerca del cliente en todo momento.

Durante 2017, se ha seguido avanzando en una orientación de la estrategia hacia el cliente final, con especial atención a la calidad de sus canales de interacción.

Plan de acción 2017



Calidad certificada



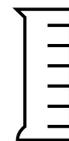
94,30%

del volumen producido certificado en ISO 9001 en España



73,5%

del volumen producido certificado en ISO 9001 a nivel internacional



978.586

Determinaciones de calidad realizadas con un 99,68% de conformidad



La estrategia de Aqualia está orientada hacia el cliente final, con una especial atención a la calidad del producto suministrado. Por ello, la compañía centra sus esfuerzos en asegurar que el agua que llega al usuario tenga la máxima calidad, lo que se garantiza a través de los exhaustivos análisis realizados en los laboratorios de la compañía.

Los ciudadanos disponen de información pública sobre los controles de calidad realizados tanto en la página web del SINAC como en las webs locales de los lugares donde opera.

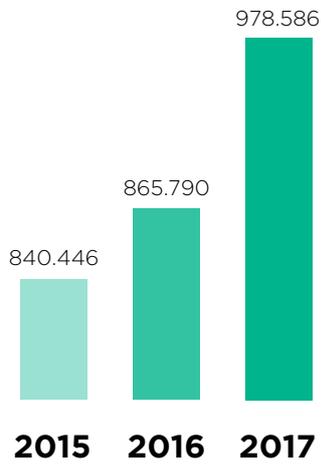
En 2016 se inició el proyecto, que ha continuado en 2017, de reorganización de los laboratorios de la compañía para avanzar en la adaptación a la nueva Directiva Europea 2015/1787 relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano, cuya transposición al ordenamiento español se prevé para 2018. Dicha directiva exige que los análisis deben ser realizados bajo la norma UNE-EN 17025 y auditados por una Entidad Nacional de Acreditación.

De este modo, en España se pasará de una red de 27 laboratorios, a otra, más concentrada, de 7 laboratorios acreditados y 2 certificados, con una capacidad de producción sensiblemente superior a la actual y un mayor alcance de acreditación, por lo que se podrán realizar técnicas analíticas, que actualmente deben ser realizadas en laboratorios externos.

Con la nueva configuración, durante 2017 se ha realizado la analítica a un total de 24.388 muestras repartidas entre los laboratorios actualmente acreditados, realizando un total de 978.586 determinaciones de calidad, con un nivel de **conformidad del 99,68%**.

Con motivo del Día Mundial de la Calidad en 2017, Aqualia ha celebrado el 20º aniversario desde que consiguiera en 1997 su primer certificado de gestión de calidad según la Norma ISO 9001. Dos años más tarde, la compañía obtuvo el primer certificado de gestión ambiental según la Norma ISO 14001. La empresa se ha sumado a la celebración organizada por la Asociación Española de la Calidad (AEC) bajo el lema “Liderar en tiempos de cambio”, haciendo un repaso a los principales hitos obtenidos a lo largo de estos 20 años.

5 laboratorios en España y 2 en República Checa están acreditados bajo la norma UNE-EN 17025.

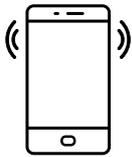


Nº de determinaciones realizadas en los laboratorios



Atención al cliente

769.233



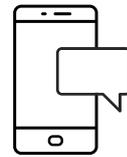
Llamadas recibidas

0,38%



De las llamadas efectivas recibidas fueron reclamaciones

8.905



Usuarios de la app

En una realidad donde los clientes mantienen unas altas expectativas en torno al servicio ofrecido por la empresa, Aqualia sigue avanzando en el camino iniciado en 2016 para ofrecer a todos sus clientes una experiencia omnicanal en sus relaciones con la compañía. Se han integrado los canales de oficina presencial, oficina online, atención telefónica y dispositivo móvil, de manera que todos ellos interrelacionan en tiempo real. Así, el cliente que haya comenzado una comunicación por cualquiera de estos canales, puede continuarla por otra sin necesidad de iniciarla de nuevo y volver a aportar información ya reportada.



Servicio	Idiomas	Impacto
Atención telefónica, a través del Centro de Atención al Cliente (Aqualia Contact) , que posibilita a los usuarios realizar todas sus gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas presenciales.	Castellano	
	Gallego	769.233 llamadas recibidas.
	Catalán	98.158 encuestas realizadas: 73.239 de los cuales califican a Aqualia de excelente, 14.465 de muy buena y 6.713 como buena.
	Inglés	
	Alemán	0,38% de las llamadas efectivas recibidas fueron reclamaciones.
	Francés	
Web corporativa www.aqualia.com	Castellano	
	Gallego	1,3 millones de visitas en 2017.
	Catalán	40% de las interacciones fueron a Atención al cliente.
	Inglés	La duración media de las conexiones, el 85% de las cuales proviene de España, ha superado los 2 minutos.
	Alemán	
	Francés	
Webs locales Aqualia Online	Idioma Local	33 webs locales han sido publicadas, 30 corresponden a Servicios en España y 3 en Portugal.
		142.347 solicitudes. 1,67% de las solicitudes fueron reclamaciones.
Smart aqua, App para dispositivos móviles , que permite realizar todas las gestiones relacionadas con los servicios proporcionados por Aqualia en el momento que el cliente desee.		8.905 usuarios.
		9.312 gestiones realizadas a través de la App.

La creación y gestión de webs locales es un servicio que aporta valor añadido a la labor que ejerce Aqualia en los municipios donde está presente. A través de estas webs los ciudadanos tienen acceso a la Oficina Virtual para realizar las gestiones de Atención al Cliente, buscar una oficina cercana, conocer los avisos que afectan a su municipio y estar al día de todo lo relacionado con el Servicio Municipal de Aguas de su localidad.

El contenido de cada una de las webs está adaptado a las particularidades de cada territorio y Servicio, y accesible en los idiomas oficiales de la región. Todas ellas cuentan con la certificación de AENOR, que avala el cumplimiento de los requisitos actuales de accesibilidad relativos al Nivel AA según la Norma UNE 139803.

Además de los canales digitales y la atención telefónica, Aqualia pone a disposición de sus clientes un servicio de atención presencial en sus oficinas.

Aqualia ha reforzado su posicionamiento en la red a través de la adaptación de sus páginas a un nuevo modelo orientado al cliente final, con mayor contenido visual y compatible con todos los dispositivos móviles. Todas las webs, accesibles y certificadas por AENOR, ofrecen contenido adaptado al Servicio y están disponibles en los idiomas oficiales de cada territorio.

Adaptación al nuevo reglamento hídrico de Italia

El gran esfuerzo realizado por Aqualia para adaptar los Call Center situados en Italia a la nueva legislación del país, ha permitido a la compañía mejorar sus ratios de tiempo y Atención al Cliente.



Los canales Smart aqua, Aqualia Contact y Aqualia Online están certificados en la Norma UNE-ISO 27001, "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información", cumpliendo con los objetivos de seguridad fijados por la ley y asegurando el compromiso de la seguridad de los datos de los clientes, así como la integridad, disponibilidad y confidencialidad.

En cuanto al nuevo reglamento de Protección de Datos, Aqualia ha comenzado en 2017 su adaptación al mismo y ya son más de 800 los empleados formados en la compañía.

En 2018, Aqualia dará el salto a las redes sociales y se completará el proyecto CRM 360º donde se dará cobertura total a la omnicanalidad.

Aqualia asegura la privacidad y protección de los datos de sus clientes.

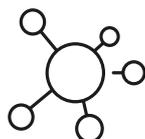


Mejora continua del servicio



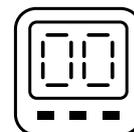
1.666.100

Facturas electrónicas emitidas



115.204

Canales disponibles para ampliar la lectura de contadores



62.150

Contadores inteligentes instalados

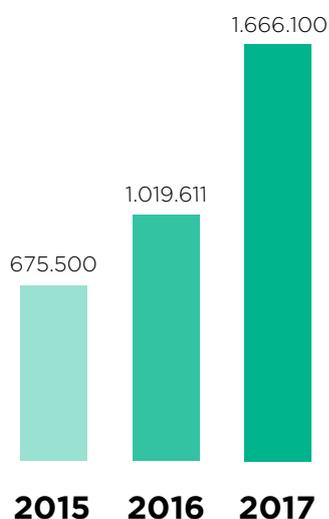
Sistema de Información Geográfica

Aqualia cuenta desde 2005 con una herramienta corporativa de Sistema de Información Geográfica (GIS), que le permite lograr una gestión eficiente de las redes de agua y alcantarillado, tanto a nivel de operación como de planificación. Debido

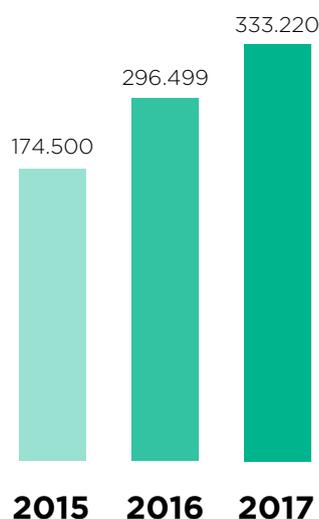
a las nuevas necesidades de la compañía, en 2017 ha desarrollado una nueva herramienta adaptada al entorno de la gestión de los activos propios del negocio y con claras ventajas competitivas en relación a las existentes en el mercado.

Aqualia_GIS garantiza una mejor accesibilidad, así como una mayor conectividad e integración y compatibilidad con otras herramientas GIS, permitiendo el trabajo directo en campo.

Facturación responsable



Nº facturas electrónicas emitidas



Nº clientes con factura electrónica

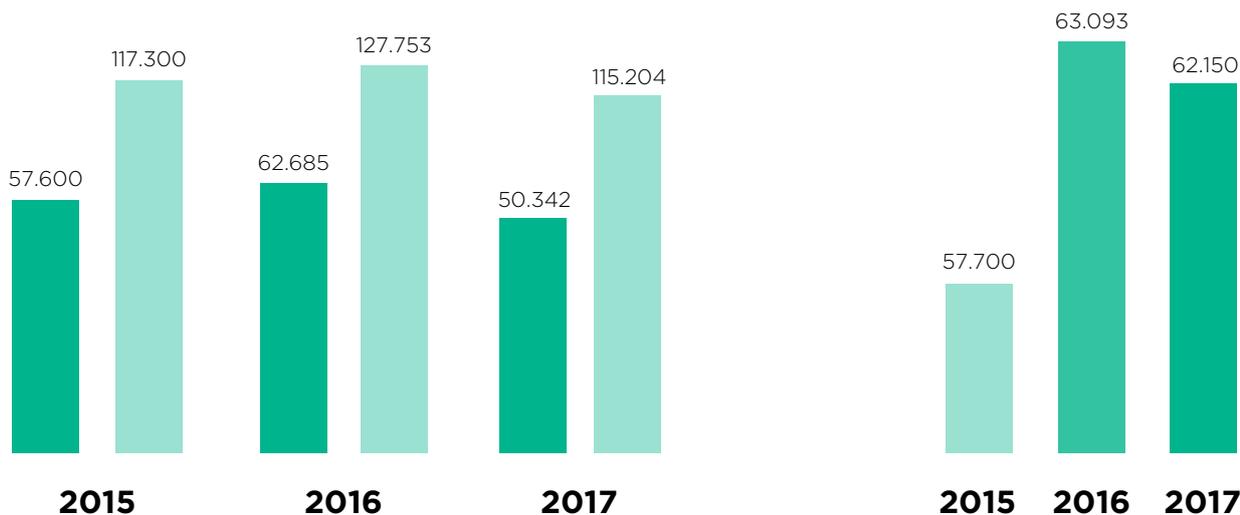
Aqualia ofrece a sus clientes una facturación de consumo personalizada, que estructura la información de manera sencilla y transparente. De esta forma, se facilita su interpretación a los consumidores y se mejora la calidad del servicio prestado. La preocupación ambiental y la sensibilización sobre el correcto uso del agua sigue siendo una de las principales líneas de acción de Aqualia. “Pásate a e-factura”, la promoción de la aplicación para el móvil de Aqualia: Smart aqua, y otras campañas de información y concienciación, han sido todo un éxito. Prueba de ello es el aumento en un 63% del número de facturas electrónicas emitidas respecto al año anterior y en un 12% el número de clientes suscritos a este servicio.

Las facturas sirven a su vez como canal de comunicación con el cliente. Este medio es aprovechado por la compañía para sensibilizar a los usuarios en la importancia de gestionar eficientemente el agua, implicándolos en un consumo responsable.

Aqualia se sitúa a la cabeza de las principales operadoras en número de usuarios adscritos al servicio de factura electrónica en España.



Contadores a distancia e inteligentes



Contadores a distancia y canales disponibles

Contadores inteligentes instalados

- Nº contadores a distancia instalados
- Nº canales disponibles para ampliar la lectura

Aqualia ha continuado avanzando, a lo largo de 2017, en la instalación de contadores de lectura a distancia. Estos contadores ofrecen un mayor grado de fiabilidad de la información, reflejando con exactitud el consumo realizado.

En la actualidad, la compañía dispone de 50.342 contadores a distancia instalados con un total de 115.204 canales disponibles para ampliar la lectura. Estos datos que son ligeramente inferiores al año anterior, son debidos a la retirada por obsolescencia

de algunos contadores con sistema radio en algunos municipios.

El número de contadores inteligentes instalados, también se ha visto reducido por la misma razón que en el caso anterior. Estos contadores facilitan información precisa y personalizada sobre los patrones de consumo, tarifas y servicio de la red de consumidores.

Actualmente, se han iniciado numerosos proyectos dirigidos a mejorar el sistema de lectura

a distancia, para poder realizar las lecturas desde los centros de Aqualia.

En 2017, se ha puesto en marcha un proyecto piloto en Formentera con la instalación de 250 telecontadores inteligentes, estando previsto ampliarlo a toda la isla en 2018. También cabe destacar el proyecto iniciado en Adeje para telelectura de todos los grandes hoteles e importantes consumidores, lo que supone aproximadamente el 50% del consumo del municipio.

Plataforma de gestión inteligente de la red

En 2016, a través de un proyecto LIFE se comenzó la implantación de la plataforma TaKaDu, la más avanzada en ese momento para la gestión inteligente de la red de abastecimiento. TaKaDu es un sistema integrado de eventos que, mediante un sistema de análisis de datos de la red de aguas, permite mejorar su gestión, con los siguientes objetivos básicos:

- Reducción de las pérdidas de agua.
- Aumento de la visibilidad y control de la red.

• Optimización de la eficiencia en la operación y los procesos de gestión de la red.

• Mejora en el servicio a clientes mediante implantación de servicios de smart-city.

Durante 2017, se ha continuado con la implantación de esta plataforma en los contratos de Níjar (Almería) y Sant Josep (Ibiza).

También, en 2017, se ha puesto en marcha otra herramienta de similares características, denominada LakeFinder. Esta herramienta, que emite

informes de eventos similares a TaKaDu, es capaz además de generar sectores virtuales, lo que la hace idónea para redes muy malladas. En la actualidad, se encuentra en período de prueba en el contrato de Alcalá de Henares.

TaKadu detecta incidencias en la red de distribución de agua mediante modelos predictivos.



Aqualia consigue su mejora continua mediante la implantación de proyectos de innovación que permiten mejorar su servicio y, a su vez, ser más sostenibles mediante la reducción de incidencias en la gestión, como son las pérdidas de agua.

Proyecto movilidad de las órdenes de trabajo

Este proyecto, iniciado en 2017, es una evolución de la herramienta de órdenes de trabajo, incluida en la plataforma Aqualia GESRED. Con él se pretende dotar de conectividad, mediante dispositivos móviles, a los

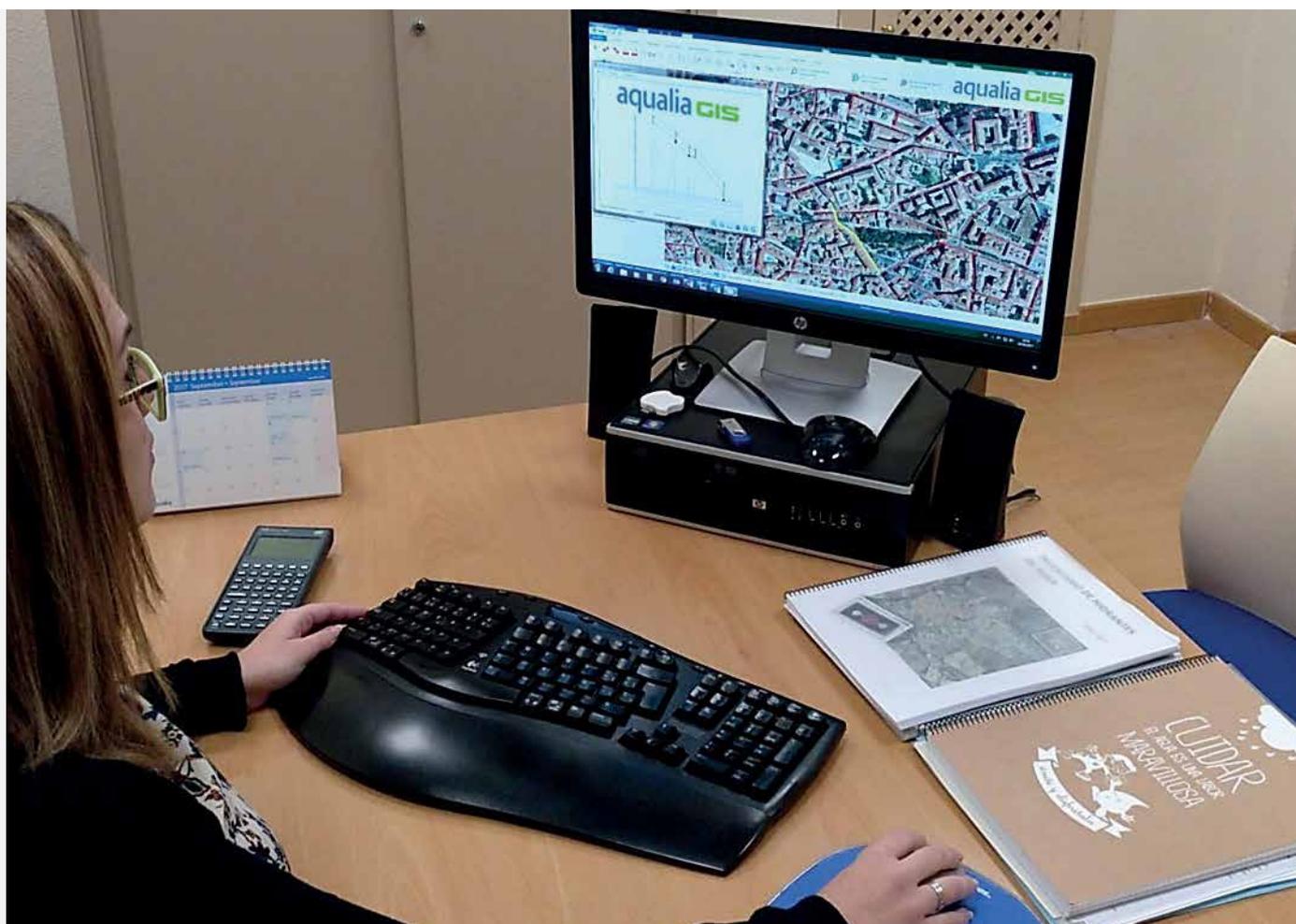
operarios de campo con los centros de gestión de las órdenes de trabajo.

La primera prueba piloto se está realizando en el contrato de Salamanca, esperando su despliegue definitivo en los

contratos que lo requieran a lo largo de 2018.

Este proyecto permite una gestión más rápida y eficiente en la resolución de los trabajos de campo.

En 2017 se ha continuado trabajando en la lucha contra el fraude, con la mejora del sistema de seguimiento e inspección localizando suministros irregulares, y el seguimiento estadístico de lo que está ocurriendo en la red por zonas o municipios.



5.2

Aqualia en la comunidad



824 mill. de €

En inversión social



57%

De la inversión social fue destinada a actividades culturales



28,57%

De la inversión social fue destinada a acción social

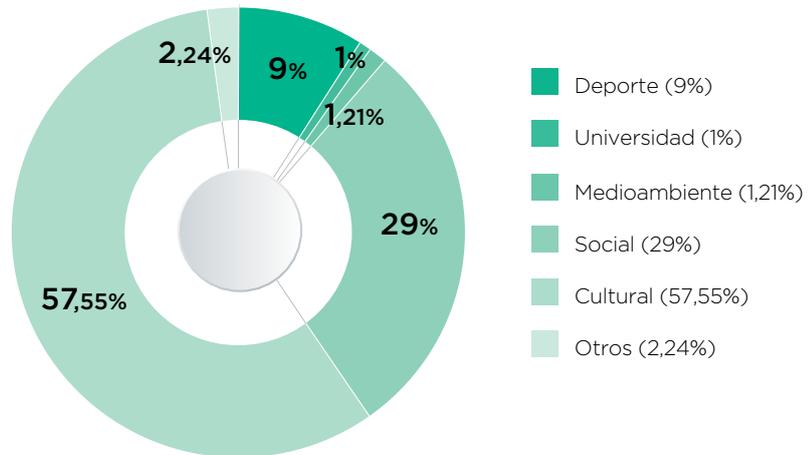
Dentro de la política de Aqualia está fuertemente arraigado el objetivo de aportar valor a los municipios en los que desarrolla su actividad. Para ello ponen en relieve la importancia de su actividad y garantizan una

gestión del ciclo integral del agua eficiente y sostenible, tanto financiera como socialmente.

En su compromiso con la sociedad, destacan las más de cien colaboraciones

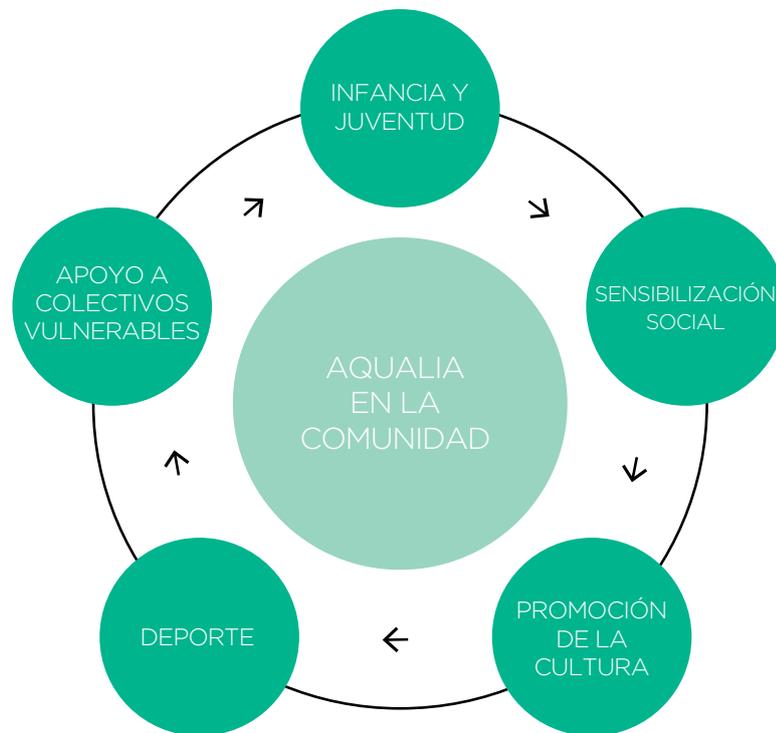
culturales, deportivas y medioambientales, que reflejan el esfuerzo de la empresa para implicarse en el territorio y ser reconocida como agente de cambio que, en relación con los ciudadanos, logre hacer una sociedad más justa.

Inversión acción social



Momento de una visita de estudiantes a la ETAP de Oviedo.

Plan de acción 2017



Infancia y juventud

A la hora de desarrollar su acción social, Aqualia pone especial atención en la infancia y juventud, priorizando la educación como instrumento eficaz para el desarrollo de la sociedad. La compañía concientiza a los más jóvenes en la importancia de ser sostenibles y responsables, especialmente en lo que respecta al consumo de agua y buen uso de la red de saneamiento mediante actividades creativas y divertidas. Entre las iniciativas desarrolladas destacan las siguientes:



Progreso es una ecuación plenamente vigente si hablamos de la gestión del agua. Educar para que la sociedad adquiera mayor sensibilidad y conciencia sobre un consumo y uso responsable del agua es un compromiso que, como empresa gestora, Aqualia ha adquirido y desarrolla desde hace ya más de 30 años.

XV Edición del Concurso Digital Internacional de dibujo infantil



En el Día Mundial del Agua se presentó la XV edición del Concurso Digital Internacional de dibujo infantil. Como en el año anterior, se ha desarrollado a través de una microsite para fomentar la habilidad de los niños en el uso de nuevas

tecnologías y contribuir al desarrollo sostenible, evitando el uso de papel.

Los participantes han podido conocer el recorrido que sigue el agua desde que es usada en sus hogares hasta que se devuelve al medioambiente, una vez depurada, y cómo las aguas residuales se pueden utilizar para diversos



usos a través de www.misiondepuracion.es.

Este año, además del carácter educativo del concurso, se ha desarrollado un vídeo y un cómic didáctico cuyo mensaje se estima que se ha trasladado a 150.000 escolares, 6.800 profesores, 2.000 empleados, 1.000 ayuntamientos y 850 medios de comunicación.



Cerca de **8.500** participantes en el concurso



10 Ganadores individuales **1** Ganador colectivo
250 Finalistas

VIII Edición del Concurso Peque-Artistas

El concurso Internacional Peque-Artistas tiene como objetivo educar y transmitir, a los más pequeños, unos hábitos de consumo responsable y sostenible de los recursos naturales

además de acercar el trabajo que realizan sus familiares en las distintas etapas del ciclo integral del agua. En esta ocasión, los hijos, nietos y sobrinos de trabajadores de Aqualia han sido protagonistas

de un desafío interplanetario. Mantener el planeta limpio, depurando y reutilizando el agua una vez que es utilizada.



Más de **100** participantes en el concurso



1 Ganador cat. infantil **1** Ganador cat. juvenil
10 Finalistas

Concienciando a escolares y jóvenes

Aqualia lleva a cabo campañas de concienciación a niños y jóvenes, jornadas de puertas abiertas y visitas a las instalaciones gestionadas por la compañía con el objetivo de que conozcan directamente cómo se desarrolla la gestión del ciclo integral del agua y reciban consejos para un uso responsable del agua día a día. En Écija (Sevilla), por ejemplo, se mostró a los alumnos de colegios, el grave perjuicio que provocan los residuos que se suelen tirar a los desagües o por el inodoro, como es el caso de las toallitas, mediante visitas a la Estación Depuradora de Aguas Residuales. Con acciones de este tipo, Aqualia pone de manifiesto su compromiso medioambiental educando desde la base.

La estación depuradora de aguas residuales de Valverde del Camino (Huelva), recibió a alumnos de 1º de la E.S.O. Estos jóvenes conocieron con detalle el ciclo integral del agua en el municipio y recibieron indicaciones para hacer un uso responsable del saneamiento.

En Sant Antoni (Ibiza), Aqualia organizó una jornada educativa para unos 200 alumnos de 3º de Primaria. Bajo el lema “cuidar el agua entre todos para construir un mundo mejor”, los niños descubrieron, a través de talleres y un espectáculo de magia, el proceso de desalación, una actividad fundamental para dotar a la isla de recursos hídricos.

En Dénia (Alicante), con la colaboración del Ayuntamiento, se han organizado visitas de 218 alumnos de colegios del municipio a las instalaciones de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) Beniadiá. El objetivo ha sido que los escolares conozcan de primera mano el proceso que sigue el agua desde que es captada hasta que llega a los grifos de su casa y, en especial, el proceso de potabilización.

50 escolares de 3º y 4º de Primaria de Fraga (Huesca) realizaron una visita a las instalaciones de la Estación de Tratamiento de Agua Potable

gestionada por el municipio. Así, los escolares han podido ver “in situ” el sistema de filtración de doble etapa con filtros de lavado en continuo de la planta.

También escolares de Oviedo pudieron visitar la Depuradora de Aguas Residuales de Malpica, donde se hizo una demostración con un robot dotado de una cámara que permite revisar el interior de la red de alcantarillado.

SmVak ha celebrado por tercer año consecutivo el programa educativo interactivo y de concienciación medioambiental en las escuelas “El árbol de la vida”.

Con estas actividades se pretende formar a los alumnos y difundir el sentido de responsabilidad que el conjunto de la sociedad debe desarrollar con respecto al uso del agua y el saneamiento.



Jornada de Puertas Abiertas con escolares en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Ávila.

Sensibilización social

Además, y ligado a su actividad diaria, Aqualia ha puesto en marcha varias iniciativas para concienciar sobre el uso responsable del agua y el cuidado del entorno, entre ellas:



Sostenibilidad y sensibilización son dos factores clave para la compañía. Para Aqualia la gestión eficiente de los recursos naturales, y en especial del agua, es fundamental. Durante el año se han desarrollado campañas de uso responsable, tanto del agua potable como de la red de saneamiento.

Día Mundial del Agua

Con motivo de la celebración del “Día Mundial del Agua”, las instalaciones de Aqualia se abrieron a distintos públicos, desde grupos de escolares hasta asociaciones de mujeres, de vecinos o de discapacitados. A través de visitas didácticas dirigidas por el personal de la compañía, pudieron adquirir una visión práctica del funcionamiento de los sistemas de depuración y su importancia medioambiental. La iniciativa fue aplaudida por

las administraciones locales por su valor pedagógico.

El eje temático en este día de 2017 ha sido las aguas residuales y se han organizado un total de 42 jornadas de puertas abiertas en las depuradoras (EDAR) operadas por la compañía. Cudillero (Asturias), La Bañeza (León), Cangas de Morrazo (Pontevedra), Toledo, Medina del Campo (Valladolid), El Burgo de Osma (Soria), Ávila,

Aranda de Duero (Burgos), Hellín (Albacete), Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Lleida, Mérida (Badajoz), Ronda (Málaga), Linares (Jaén), Barbate (Cádiz) y Jaén han sido algunas de las visitas más destacadas.

42 Jornadas de Puertas Abiertas.

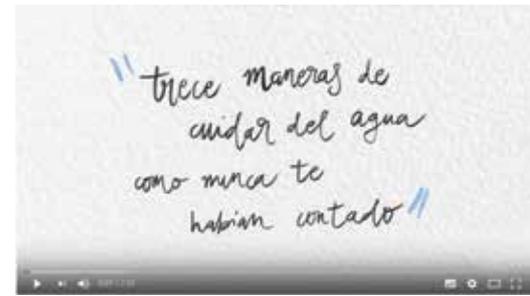


Celebración del Día Mundial del Agua en Jerez de la Frontera.

Trece maneras de cuidar del agua como nunca te habían contado

El año 2017 ha sido un año marcado por la escasez de agua en muchas zonas de España. Con el objetivo de promover un consumo responsable y concienciar a la población, se ha

desarrollado una campaña que incluye diferentes piezas entre las que destaca un vídeo muy didáctico "Trece maneras de cuidar del agua como nunca te habían contado".



Vídeo "Trece maneras de cuidar del agua como nunca te habían contado".

Ventajas de consumir agua del grifo

Coincidiendo con el 50 aniversario del Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia (CABB), y con el objetivo de poner en valor el agua del grifo, se ha organizado un evento en el que se invitó a todos los ciudadanos de Bilbao a participar en un interesante reto. Más de 2.000

bilbaínos tenían que diferenciar el agua del grifo de su ciudad de otro tipo de agua. La acción incidió en las numerosas ventajas que tiene para el ciudadano consumir agua del grifo, no solo por su calidad, sino también por los beneficios ambientales y económicos que genera.



Punto informativo situado en una zona de Bilbao para conmemorar el aniversario del CABB y poner en valor la alta calidad del agua del grifo.

Campaña de uso responsable en Ibiza y Formentera

Otro ejemplo de sensibilización ciudadana es la campaña de **uso responsable en Ibiza y Formentera**. Esta campaña, cuyo objetivo principal es la promoción de la gestión integrada de las aguas dulces, ha obtenido durante el

año 2017 el reconocimiento de la asociación Forética para formar parte de la iniciativa "**Vida sostenible en Ciudades**" en la categoría "**Comunicación y Sensibilización**".



Juan Pablo Merino, director de Comunicación y RSC, y Eduardo del Castillo, director de la Delegación Islas Baleares recogiendo el reconocimiento de la asociación Forética.

II Premio de Periodismo Aqualia

Con el fin de reforzar la relación entre Aqualia y los profesionales de la información, que contribuyen a trasladar a la sociedad la importancia de la gestión del ciclo integral del agua para el desarrollo y bienestar de los

municipios, la compañía ha lanzado la convocatoria del **II Premio de Periodismo Aqualia "La gestión del agua en los municipios"**. El resultado se conocerá en el primer semestre de 2018.



Imagen promocional del II Premio de periodismo Aqualia.

Jornadas de sensibilización

Además, en 2017 se han celebrado más de 100 jornadas con diferentes colectivos (amas de casa, jubilados, periodistas, etc.). Los visitantes han sido informados de cómo se desarrolla la gestión del ciclo integral del agua en una

empresa como Aqualia y han sido formados en el correcto uso del recurso: consumo responsable, uso del inodoro, gestión de los aceites, etc., con el objetivo de cuidar el entorno y un claro compromiso medioambiental.



Momento de una de las jornadas de sensibilización.

Información real del agua

Mediante la campaña **Los Falsos Mitos del Agua**, lanzada en 2017, se ha pretendido desmontar falsos mitos en torno a la gestión del ciclo integral del agua y el papel de los operadores, a través de un argumentario sólido que contribuye a trasladar a los diferentes públicos de interés de la compañía, la realidad sobre la gestión, independientemente de quién presta el servicio.

Falso Mito	#informacionrealdelagua	Falso Mito	#informacionrealdelagua
 El agua es infinita	<i>El agua es un recurso limitado. Gestionarla de forma adecuada y eficaz garantiza su disponibilidad en calidad y cantidad.</i>	 Tener agua potable en casa	<i>La gestión del ciclo integral del agua es un proceso complejo que comprende captación, tratamiento y potabilización, distribución y recogida de las aguas usadas y su posterior depuración para su devolución al medio natural en condiciones óptimas.</i>
 El agua del grifo es cara	<i>En España, un país con escasez de agua en muchas zonas, el gasto medio representa el 0,9% del gasto familiar mensual, muy por debajo del coste de otros servicios. Por lo que cuesta una caña de cerveza pagamos el equivalente a más de dos días y medio de consumo de agua en una vivienda de una familia de tres miembros.</i>	 El agua es un derecho por lo que debe ser gratis	<i>El derecho al agua no significa que deba ser gratis. De hecho, Naciones Unidas señala que los costes de los servicios de agua deben sufragarse entre los usuarios.</i>
 Las empresas ponen el precio del agua	<i>El ayuntamiento, como titular del servicio, es el único que puede modificar la tarifa del agua. Así lo establece la ley.</i>	 Si no puedes pagar, te cortan el agua a la primera de cambio	<i>En España, hoy día, ninguna empresa corta el agua al ciudadano que justifique que no la puede pagar por motivos de renta.</i>
 La gestión del agua debe de ser solo pública	<i>Tal y como señala Naciones Unidas, "los gobiernos deben garantizar el derecho al agua con independencia de quién preste el servicio". Naciones Unidas y distintas ONG's han juzgado como imprescindible el papel del sector privado en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030.</i>	 Delegar la gestión del servicio es privatizar el agua	<i>El agua no se privatiza, siempre es de todos. El ayuntamiento decide el modelo de gestión del servicio, directo o indirecto, pero no puede renunciar a su titularidad, ni a ejercer control sobre el mismo.</i>
 Las empresas solo buscan el beneficio económico	<i>Que las empresas (públicas o privadas) obtengan un legítimo beneficio garantiza la sostenibilidad social y financiera del servicio. Además, Aqualia se implica y participa en iniciativas sociales, culturales y formativas de las comunidades en las que está presente.</i>	 Las empresas gestionan con poca transparencia	<i>El agua es el servicio público sometido a la mayor supervisión. Las administraciones someten a los operadores a controles en aspectos sanitarios, técnicos, financieros, tarifarios, etc.</i>
 El agua del grifo es peor que la embotellada	<i>El agua del grifo está sujeta a un mayor control analítico que el agua embotellada. Como consecuencia se suministra con total garantía para toda la población.</i>	 La gestión privada del agua destruye empleo	<i>Las empresas ponen a disposición de los municipios profesionales cualificados e integrados en plantillas adaptadas a las necesidades del servicio. Además, las empresas colaboran con universidades y organismos para impulsar la integración laboral de los jóvenes titulados.</i>

Promoción de la cultura

Aqualia pone de manifiesto su compromiso con los diferentes municipios en los que está presente contribuyendo a su desarrollo social y cultural. Muestra de este apoyo son las campañas y celebraciones que a lo largo del año 2017 se han llevado a cabo, entre las que destacan las siguientes:

Promoción del Año Santo Jubilar 2017

Como remate de la campaña de difusión del Año Santo, realizada por la compañía durante 2016, más de un centenar de trabajadores de la Región de Murcia de Aqualia han peregrinado a Caravaca de la Cruz, con motivo del Año Santo Jubilar 2017 y han disfrutado de un bonito día de convivencia y compañerismo.

De esta manera, Aqualia apoya activamente la promoción de esta celebración, un evento de nivel internacional y elemento dinamizador del municipio y del turismo interior de la Región de Murcia, ya que implica cultura, patrimonio y turismo natural, activo y rural, que beneficia a la economía del municipio.



Imagen promocional del año Santo Jubilar en Caravaca de la Cruz.

Colaboración con la Universidad de Almería

Aqualia ha colaborado en los cursos de verano organizados por la Universidad de Almería "El agua en Almería, análisis, problemas y soluciones", donde la compañía ha actuado como ponente.

En dicho curso, Aqualia hizo entrega de vasos reutilizables y jarras de agua a los alumnos con el objetivo de reducir el consumo de plástico ligado al agua embotellada.



Curso de verano de la Universidad de Almería "El agua en Almería, análisis problemas y soluciones".

Entre los diferentes festivales o congresos en los que la compañía ha participado en 2017 podemos destacar:

Festival de cultura de Mueca (Puerto de la Cruz)

Festival de Música de Cadaqués

Festival Noches de Jazz de Platja d'Aro

Mallorca Jazz Sa Pobla

Festival de teatro clásico de Olmedo

Festival cine Africano Tarifa-Tánger

Congreso nacional de marketing digital de Badajoz



Festival de cultura de Mueca celebrado en El Puerto de la Cruz.

Formando líderes

Aqualia es consciente de la importancia que tiene difundir los conocimientos sobre la gestión del agua en universidades y asociaciones sectoriales. Ejemplo de ello es la participación en el **XVIII curso de verano de la Universidad de Almería** “El agua en Almería, análisis, problemas y soluciones”, y en el **IV Encuentro sobre Sostenibilidad de Ciudades** “La gestión de los activos ambientales y su impacto en la resiliencia de ciudades”, organizado por la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo en Santander**, en el cual se expusieron como ejemplo los casos de éxito de Aqualia en Egipto, Vigo o Santander.

Colaboración con la EOI

Aqualia ha colaborado un año más en el Máster Ingeniería y Gestión de Agua de la Escuela de Organización Industrial (EOI), para la formación de profesionales en la gestión del agua.

La compañía ha aportado docentes e instalaciones técnicas para la organización de visitas de los alumnos.

Apoyo al Máster Internacional “Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas” de la Universidad de Oviedo

Dentro de la programación del Máster “Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas” de la Universidad de Oviedo, el Ayuntamiento y Aqualia han celebrado la III Semana Internacional del agua, con una visita interpretativa a la Estación de Tratamiento de Agua Potable de Cabornio.

Formando a universitarios

Linaqua, empresa mixta para la gestión del Servicio Municipal de Aguas en Linares, ha recibido a veinticuatro universitarios del Grado en Ingeniería Mecánica y en Recursos Energéticos de la Escuela Tecnológica Superior de Linares. Los jóvenes han

visitado las instalaciones de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) y la Estación Depuradora de Agua Residual (EDAR) que la empresa gestiona en el municipio.

Con iniciativas como esta, dirigidas a los más jóvenes, el

Ayuntamiento y Linaqua ponen de manifiesto su voluntad y compromiso para difundir el trabajo que hay detrás de un grifo con agua y todo lo que implica devolver esta una vez usada, al medio natural en óptimas condiciones.



Grupo de alumnos del master Operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas durante la visita a la ETAP de Oviedo.

Participación en el Company Day

El equipo de RR.HH. de Aqualia ha participado en el “Company Day”, jornada dedicada a la integración en el mercado laboral de los estudiantes que finalizan su máster de posgrado en la Escuela de Organización Industrial (EOI).

María Almeida y Carlos Escribano, del departamento de RR.HH de Aqualia en el Company Day.



Deporte

Más allá de la gestión del agua y como compromiso con la sociedad, Aqualia promueve la educación en valores a través del deporte y el uso saludable del tiempo de ocio en los municipios donde la compañía trabaja.

Cada año, Aqualia apoya multitud de eventos y actividades deportivas, bien mediante la aportación de fondos y materiales o mediante la participación de sus empleados y su difusión. Se detallan a continuación los más relevantes:

Actividades deportivas para todas las edades en Dénia

Aqualia, en colaboración con el Ayuntamiento de Dénia, programa actividades lúdicas y deportivas que fomentan la adquisición de hábitos de vida saludables. Estas actividades sirven para promover el amplio abanico de opciones para todas las edades que ofrece el Centro Deportivo Municipal.

Gimnasia enfocada a la tercera edad

El Centro Deportivo Villena ofrece clases dirigidas de gerontogimnasia. Es decir, gimnasia enfocada a la tercera edad con el objetivo de

prevenir el declive funcional de las personas mayores. Además, favorece el dinamismo con conductas motoras básicas, estimula las capacidades

sensoriales y funcionales, reduciendo los estados depresivos y favoreciendo la sensación de bienestar.

Espíritu espartano

Alrededor de 50 espartanos y espartanas participaron el pasado sábado en la 3ª convocatoria de la SpartanSGX junior, organizada por el Centro Deportivo Dénia Aqualia con motivo del Día de la Madre, bajo

el nombre de **SpartanMOM**. Las familias disfrutaron de un circuito con diversidad de obstáculos, monkey bars, lianas y muros, entre otros, incluida la simulación de lluvia.



50

Participantes en la 3ª convocatoria

Escuela deportiva Fundación Real Madrid

La Escuela Deportiva de la Fundación Real Madrid en Mazarrón, puesta en marcha gracias a un acuerdo entre el Real Madrid, el Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia) y

Aqualia, ha triplicado el número de alumnos desde que se puso en marcha en 2013. Un 75% de las plazas ofertadas por esta escuela pertenecen a niños becados.



70

Alumnos inscritos en 2017. 7 niñas

Campeonato de natación en Dénia

El Centro Deportivo Dénia ha acogido la 4ª jornada de Liga Comarcal de Natación, con gran éxito de participación y aceptación. La jornada ha congregado a 170 niños de las piscinas de Ondara, Pego, Benissa, Poble Nou, Tonus-

Vergel y Centro Deportivo Dénia, divididos en categorías de 6 a 18 años.



170 Niños participaron en la 4ª jornada de Liga



De forma adicional, Aqualia colabora con diferentes equipos y clubs como son el Equipo Juvenil Diocesanos de la División de Honor Nacional de Ávila, el club Volei Sóller, el equipo de fútbol benjamín de Talavera de la Reina y el C.P. de Baloncesto Mideba en Badajoz.

Apoyo a colectivos vulnerables

Aqualia, dentro de su política de RSC se implica con la sociedad más allá de la prestación técnica de un servicio público. A través de donaciones y apoyo a causas sociales dirigidas a colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión, la compañía pone su grano de arena en el proyecto común de lograr una sociedad mejor.

Entre las acciones llevadas a cabo destacan las siguientes:

Atención a las personas en situación de vulnerabilidad o de exclusión

Aqualia ha renovado el convenio con **Cáritas Española** en virtud del cual se compromete a colaborar en asuntos relacionados con el ciclo del agua, en el caso de personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, a través de los Servicios Sociales Municipales. De esta manera, se aplican tarifas especiales en el recibo

de agua en situaciones concretas.

A través de este mismo convenio, la empresa se compromete a realizar un donativo anual, equivalente al importe del servicio de agua de los centros de Cáritas, en las ciudades en las que Aqualia presta servicio.

En 2017 se ha donado el equivalente al importe de las facturas de servicio de agua de 94 centros de Cáritas.



Félix Parra, director general de Aqualia, y Sebastián Mora, secretario general de Cáritas Española, renuevan el acuerdo.

Integración social y laboral de personas con discapacidad

Como empresa dedicada a la gestión de un bien público como es el agua, Aqualia tiene una responsabilidad añadida con la sociedad, por ello durante 2017 ha colaborado en diferentes acciones por la integración social y laboral de personas discapacitadas. Un ejemplo de ello es la participación del Servicio de Barbate (Cádiz) en el programa **“Yo me preparo”**, impulsado por la **asociación Down Barbate A.Si.Qui.Pu** a favor de la inserción laboral

de jóvenes con discapacidad intelectual a través de la realización de prácticas en empresa.

Prueba de su compromiso con estas personas, Aqualia ha recibido el premio Stela 2017, que otorga la Fundación Síndrome de Down de Madrid (Down Madrid), como reconocimiento a las empresas por la incorporación de trabajadores con discapacidad intelectual a sus plantillas.

2

Nuevas compañeras en 2017



Carmen Rodríguez, directora de RR.HH.; Camino Martínez, compañera del Área de Formación en el Dpto. de RR.HH.; Juan Pablo Merino, Director de Comunicación y RSC; y Carlos Escribano, del Dpto. de RR.HH.

Campaña de sensibilización a favor de los discapacitados

Aqualia se ha sumado a la campaña de sensibilización **#Nohaylímites** impulsada por la Fundación Adecco para eliminar los estereotipos que frenan el desarrollo profesional de las personas con discapacidad. Juan Manuel Montilla, "El Langui", protagoniza el vídeo principal

de la campaña, que recoge las dificultades a las que se enfrenta una persona con discapacidad en su primera jornada laboral.

En el vídeo, la campaña nos invita a reflexionar, a través del humor, sobre la

igualdad de oportunidades y la integración laboral de las personas con discapacidad. Un mensaje acorde a la política de responsabilidad social de Aqualia, que apuesta por la normalización de la discapacidad.



Colaboración con la Asociación AOPA

Aqualia ha colaborado con la Asociación AOPA, entidad sin ánimo de lucro de ayuda y orientación para familias con niños, niñas y jóvenes con TGD-TEA (Trastorno General del Desarrollo - Trastorno de Espectro Autista), en la equipación del aula terapéutica.



Garantizamos el acceso al servicio de agua potable

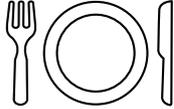
Durante 2017, se han puesto en marcha diferentes iniciativas para garantizar el acceso al servicio de agua potable y el saneamiento de aquellos ciudadanos que no pueden hacerse cargo del pago de la factura del agua por motivos económicos y de exclusión social. Así, servicios como Barbate (Cádiz), Dénia (Alicante), Jaén, Molíns de Rei (Barcelona), Sant Andreu de la Barca (Barcelona) o Vigo (Pontevedra), son algunos ejemplos de esta iniciativa que Aqualia pretende trasladar a la práctica totalidad de las poblaciones donde trabaja.



El objetivo es lograr que ningún ciudadano quede privado del suministro de agua por razones económicas, siempre en colaboración con el titular del servicio (ayuntamiento) y con los servicios sociales del mismo.

Donación a la Asociación Mensajeros por la Paz

Aqualia ha realizado una donación a la Asociación Mensajeros por la Paz de modo que familias de Asturias y de la Comunidad de Madrid, en situación de vulnerabilidad han podido disfrutar de un pack de alimentos durante la Navidad.



65 familias pudieron llenar sus mesas durante la Navidad



Juan Pablo Merino, director de Comunicación y RSC, y Carmen Rodríguez, directora de RR.HH., junto al Padre Ángel.

Otras campañas de sensibilización

Dentro de este apartado destacan las campañas desarrolladas por la compañía: el Día Mundial contra el Cáncer de Mama y el Día contra la Violencia de Género. Dentro de esta última, municipios como Alcoy (Alicante), Ávila, El Vendrell (Tarragona) o Sant Joan (Ibiza), entre otros, han desarrollado diferentes actos para sensibilizar a la población frente a esta lacra social. Aqualia ha colaborado en actividades como el lanzamiento de globos, teñido simbólico de algunas de las fuentes municipales, encendido de velas en recuerdo

a las víctimas por violencia machista o con la convocatoria de concentraciones con pancartas con el mensaje “Yo, contigo”.

Adicionalmente, la empresa invitó a todos los trabajadores a concentrarse a las puertas de las oficinas para leer un manifiesto que condena cualquier tipo de violencia frente a la mujer y expresa su solidaridad con las víctimas.

En Oviedo, se desarrolló una campaña de donación de sangre. La consigna de la campaña fue: “¿Qué puedes

hacer?”, con el siguiente mensaje secundario: “Dona sangre. Dona ahora. Dona a menudo”.

Además, el Ayuntamiento y Aqualia han colaborado con la Hermandad de Donantes de Sangre del Principado de Asturias, tiñendo de rojo dos de las más emblemáticas fuentes ornamentales de la ciudad: la fuente de La Escandalaria y la fuente de Plaza América, con el fin de causar un gran impacto visual que redunde en la concienciación de los ciudadanos ante la necesidad de donar sangre.



Actos contra la violencia de género en Ávila.



Fuentes de Oviedo teñidas de rosa en el Día contra el Cáncer de mama.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

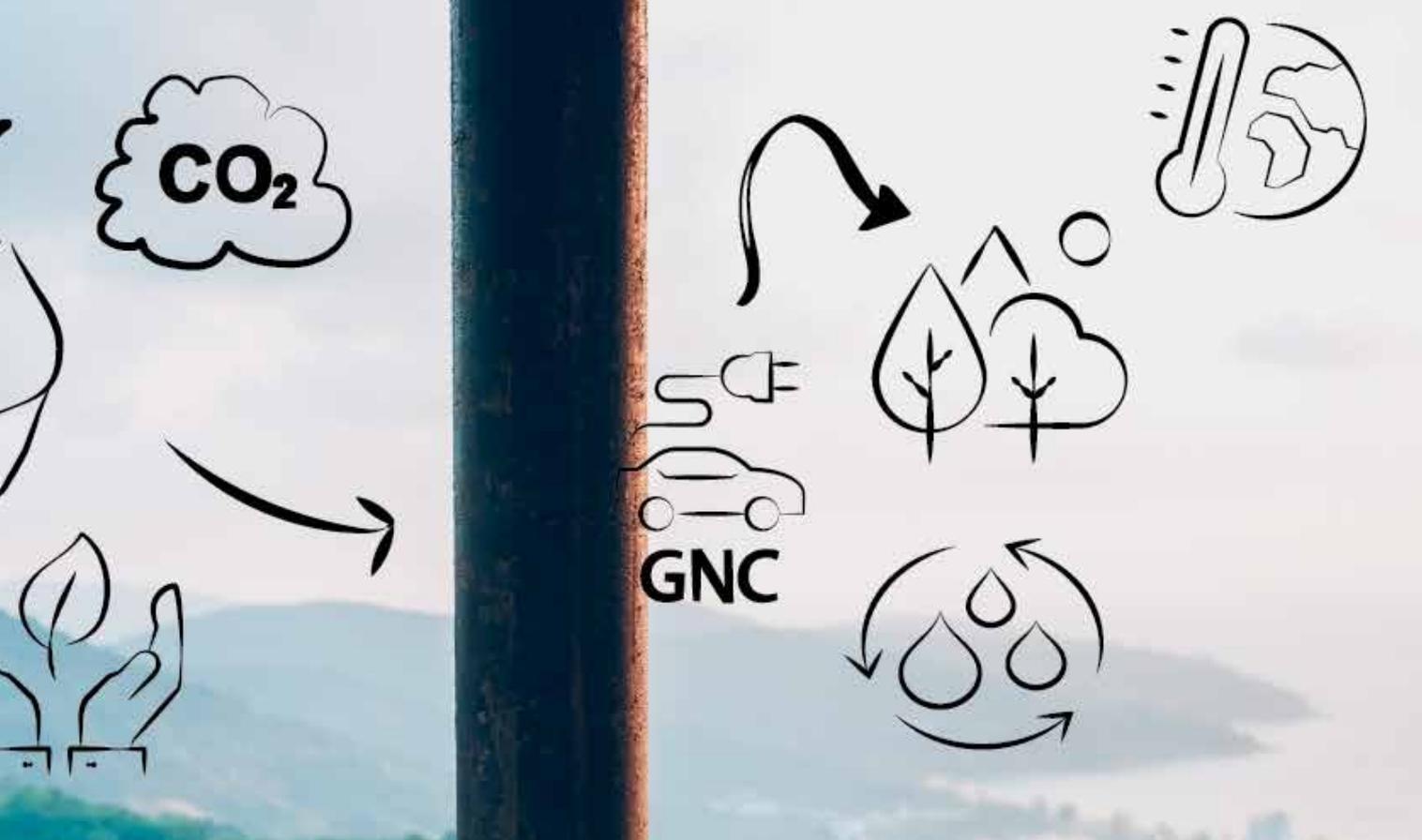
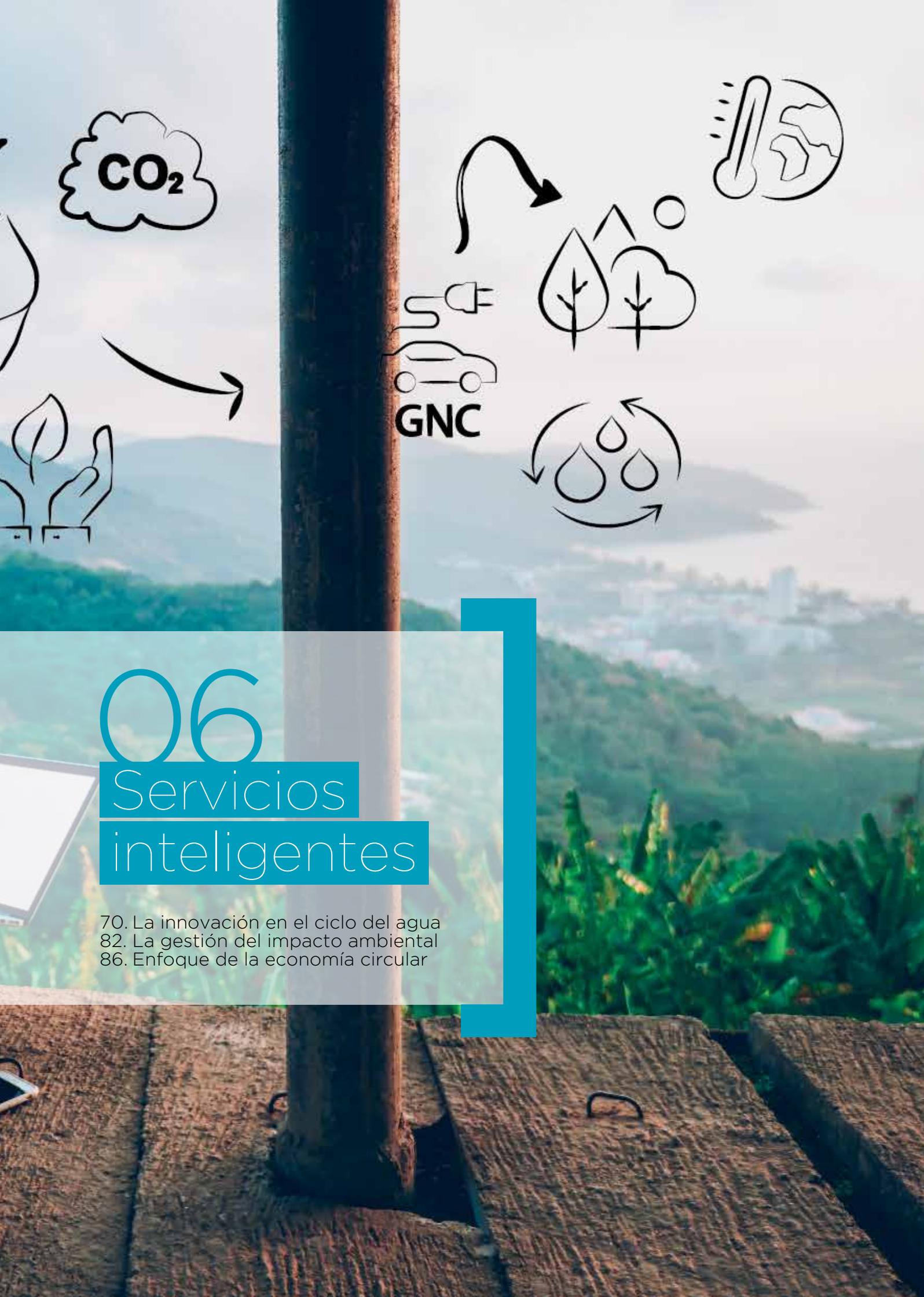


12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA





06

Servicios inteligentes

- 70. La innovación en el ciclo del agua
- 82. La gestión del impacto ambiental
- 86. Enfoque de la economía circular

Nuestra Visión

INNOVACIÓN Y CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

- Mantener la apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías.
- Compromiso por el cuidado del medioambiente y la lucha contra el cambio climático.
- Apostar por el desarrollo sostenible con medidas para evitar y reducir el impacto ambiental.
- Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de hacer un uso responsable del agua.

Principales cifras*

		2015	2016	2017
I+D+i	Inversión directa en I+D+i (M€)	2,80	3,20	↑ 4,10
	Emisiones CO ₂ Alcance 1 (t eq)	21.165	22.001	↑ 46.158
Gestión del impacto ambiental	Emisiones CO ₂ Alcance 2 (t eq)	91.714	70.423	↑ 345.200
	Emisiones CO ₂ Alcance 3 (t eq)	35.967	33.390	↑ 35.121
	Energía eléctrica consumida (GJ)	1.763.943	1.890.048	↑ 3.347.591
	Energía renovable consumida (GJ)	57.225	70.564	↑ 125.294
Economía circular	Volumen de agua captada para su gestión (M m ³)	620,99	621,74	↑ 840,34

* Por primera vez, en 2017 se aportan datos de todos los países donde la compañía está presente.



Servicios Inteligentes

Los ciudadanos son el eje prioritario de la actividad de Aqualia. La prestación de servicios que redundan en el bienestar social, supone nuevos retos que requieren de la incorporación de tecnologías innovadoras que aporten un valor añadido a la gestión integral del ciclo del agua.

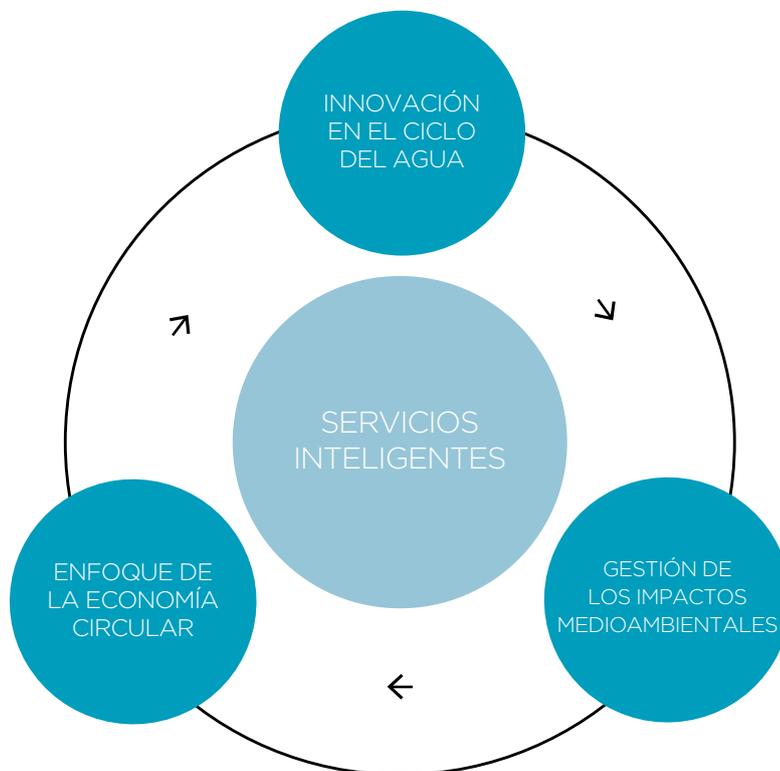
En este contexto, Aqualia trabaja día a día en el

desarrollo de Servicios Inteligentes que hagan que sus procesos sean más eficientes e innovadores.

Además, Aqualia entiende que estos Servicios Inteligentes deben centrarse principalmente en el nuevo concepto de economía circular, por el cual se busca reducir tanto el consumo de recursos, como la generación de desechos

así como la mejora de la satisfacción del usuario. De esta manera, se logra minimizar el impacto que la actividad tiene sobre el medioambiente y se contribuye a la lucha contra el cambio climático, a la vez que se potencia la innovación en el ciclo del agua situando a Aqualia como un referente en el sector.

Plan de acción 2017



6.1

La innovación en el ciclo del agua



20

Proyectos I+D+i activos



4.100.302 €

Inversión directa en I+D+i



10

Patentes



A través de proyectos de innovación, Aqualia trabaja para conseguir agua de calidad y para todos.

La compañía participa en los principales programas europeos, nacionales y regionales de I+D+i relacionados con la gestión del agua. Gracias a la cofinanciación de la Administración Española o de la Unión Europea (7ª PM, LIFE, H2020, Eco-Innovación...) Aqualia logra dotar a sus proyectos de los mejores recursos.

La actividad I+D+i tiene un papel protagonista en la compañía ya que en la gestión de un bien tan necesario como el agua es fundamental la búsqueda continua de tecnologías que hagan más sostenible el proceso.

Mediante el contacto continuo con los diferentes agentes de su entorno y gracias a la colaboración de todo el personal de Aqualia, se identifican oportunidades de desarrollo de nuevos proyectos que encajen en las

líneas de trabajo sobre las que se organiza la actividad de I+D+i de la compañía: calidad, sostenibilidad, gestión inteligente y eco-eficiencia. El fin de estas cuatro líneas de actuación es el siguiente:

Sostenibilidad

Desarrollo de tecnologías innovadoras y soluciones responsables en el ciclo integral del agua, con el objetivo de extender la sostenibilidad de los procesos, tanto desde el punto de vista medioambiental como económico.

Conversión de un residuo (agua residual) a varios productos de valor añadido, a la vez que se reduce de forma significativa el consumo de energía. Para poder cumplir este ambicioso reto, se están desarrollando varios proyectos de tratamiento de las aguas mediante microalgas y bacterias.

Eco-eficiencia

Desarrollo e implementación de tecnologías, procesos y estrategias de operación ecológica y económicamente eficientes, a través de las cuales garantizar la eficacia y calidad de los servicios, reduciendo el consumo de recursos materiales y energéticos.

Promover la eficiencia en la gestión del ciclo del agua, fundamentalmente en estaciones depuradoras, potabilizadoras y desalinizadoras, siendo más respetuosos con el medioambiente e incrementando el valor de los productos y servicios.

Calidad

Mejora de la calidad del agua, garantizando la eficiencia y optimización del funcionamiento de las instalaciones relacionadas con el ciclo integral del agua, tanto en instalaciones municipales como industriales.

Asegurar la calidad del servicio con control avanzado e interactivo, permitiendo una utilización eficiente de los recursos y la participación del consumidor.

Gestión Inteligente

Los servicios inteligentes permiten ofrecer una mayor transparencia al usuario en el servicio del agua, aumentando su satisfacción gracias al conocimiento y la concienciación.

La gestión optimizada incluye procesos eficientes energéticamente, la monitorización continua y la detección y predicción de eventos como soporte a la toma de decisiones.



Equipo LIFE BIOSOL.

Para cada una de estas áreas de trabajo, en 2017, se han continuado los siguientes proyectos, (en cada uno de los cuales se indica su fecha de finalización) y se han arrancado dos nuevos (RIS3 IDEPA Valorastur y H2020 Run4Life):

Sostenibilidad

FP7 All-gas (2018)
LIFE Biosol water recycling (2018)
H2020 Incover (2019)
H2020 Sabana (2020)

Eco-eficiencia

ECO Inno Cleanwater (2017)
RETOS Renovagas (2017)
CIEN SmartGreenGas (2018)
LIFE Answer (2019)
RIS3 IDEPA Valorastur (2019)
H2020 Mides (2020)

Calidad

INNOVA E3N (2017)
CDTI BESTF2 Biowamet (2018)
LIFE Memory (2018)
CONECTA PEME Medrar (2018)
WATERWORKS Pioneer (2018)
LIFE Methamorphosis (2019)

Gestión Inteligente

CDTI WATER JPI Motrem (2017)
Virtual CSIC (2019)
LIFE icirbus4industries (2020)
H2020 Run4Life (2021)

Nombre del proyecto

Objetivo y breve descripción

RETOS RENOVAGAS (2017)

Enriquecimiento en metano del biogás generado en el proceso de depuración, mediante la utilización de un reactor catalítico, con una novedosa instrumentación en línea. Se ha conseguido una riqueza del biogás, para poder ser utilizado como combustible.

ECO-INNOVATION CLEANWATER (2017)

Ensayo de una nueva manera de producir in-situ hipoclorito para la desinfección en las plantas de tratamiento de agua.

JPI MOTREM (2017)

Evaluación de nuevas tecnologías para el control y tratamiento de contaminantes emergentes en las plantas de reutilización de aguas residuales urbanas.

INNPULSA INNOVA E3N (2017)

Optimización de aeración por membranas, con un piloto instalado en la EDAR de San Claudio (Asturias), con el objetivo de que esta tecnología pueda ser utilizada en pequeñas depuradoras compactas.

CIEN SMART GREEN GAS (2018)

Implantación de nuevas metodologías para aumentar la producción y la calidad del biometano en plantas de depuración, para mejorar la generación de electricidad o alimentar vehículos, y evaluar las condiciones que permitan la inyección del gas en la red de gas natural.

LIFE BIOSOLWATER (2018)

Desinfección solar de agua para reutilización, recuperando los residuos orgánicos producidos en el proceso.

LIFE MEMORY (2018)

Conversión directa de la materia orgánica contenida en el agua residual en biogás, gracias a un Biorreactor Anaerobio de Membranas (AnMBR) y reúso de agua y nutrientes.

BESTF2 BIOWAMET (2018)

Aplicación de un Biorreactor Anaerobio de Membranas en EDARs de pequeñas dimensiones, para obtener bioenergía y agua para su reutilización con implantación real en Tortosa.

WATERWORKS PIONEER_STP (2018)

Búsqueda de procesos que mejoren la eliminación de micro-contaminantes, al tiempo que se mejora la tecnología ELAN (anammox) y de precipitación de estruvita para reutilizar agua y nutrientes.

CONECTA PEME MEDRAR (2018)

Desarrollo de módulos compactos y automatizados para la depuración en entornos rurales, con bajo coste de instalación y mantenimiento, y un mínimo impacto medioambiental.

Nombre del proyecto	Objetivo y breve descripción
H2020 SABANA (2020)	Construcción de una instalación de demostración de 5 ha para el cultivo de microalgas con el objetivo de producir nuevos biofertilizantes y biopesticidas.
H2020 INCOVER (2019)	Se amplía la utilización de la biomasa de algas en productos de más valor, como biofertilizantes y bioplásticos, al tiempo que se mejora la producción de agua para reutilización.
FP7 ALL-GAS (2019)	El proyecto implementa y opera una planta de 2 ha de cultivo de algas y un digestor de 2.700 m ³ , que es la primera planta mundial de biocombustible de algas. Se ha prorrogado el proyecto para demostrar la explotación de una EDAR sostenible y mover varios vehículos durante un recorrido largo.
LIFE METHAMORPHOSIS (2020)	Utilización de los Biorreactores Anaerobios de Membrana, el ELAN (eliminación autótrofa de nitrógeno) y el lavado de biogás para convertir los lixiviados de los residuos urbanos en biometano utilizable como combustible para vehículos o para su inyección en la red de gas natural.
H2020 RUN4LIFE (2021)	Implantación de nuevos conceptos de recuperación de nutrientes a partir de la separación de aguas grises y negras. Se desarrollarán en paralelo nuevas maneras de valorizar el nexo agua y energía, y de controlar sistemas descentralizados en 4 localizaciones diferentes.
VIRTUAL CSIC UAB (2020)	Modelización digital de sistemas multiagente para identificar desafíos, oportunidades y sus posibles consecuencias en la gestión del agua.
LIFE ICIRBUS (2020)	Reutilización de residuos de depuradoras y de plantas de biomasa para materiales de construcción y generación de biofertilizantes.
H2020 MIDES (2020)	Reducción del coste energético de la desalación en un factor de 10 comparado a la ósmosis inversa convencional. Se utiliza la tecnología de la célula microbiana de desalación (MDC), activando bacterias con materia orgánica residual para desplazar sales a través de membranas, sin aporte exterior de energía.
LIFE ANSWER (2019)	Aplicación de la tecnología de células microbianas de depuración (MFC fluidizada) en una fábrica de producción de cerveza, para ahorrar energía en el proceso y reciclar el aluminio residual de las latas, mediante un pretratamiento basado en la electro-coagulación.
RIS3 IDEPA VALORASTUR (2019)	Implementación de soluciones avanzadas para una gestión dinámica de EDAR que permita optimizar el ratio energético y el consumo de reactivos, a la vez que se minimiza la generación de lodos.



Equipo Life Memory.

En sus informes de avance, los organismos de seguimiento de la UE evaluaron favorablemente los proyectos Cleanwater, implantado en la EDAR El Toyo (Almería); Life Answer, en la planta cervecera de Mahou en Guadalajara; y Life Biosol, en el CENTA (Sevilla); que Aqualia está desarrollando para avanzar hacia un modelo de depuradora sostenible a través de la recuperación de recursos de valor y la valorización de energía de las aguas residuales en forma de biogás o electricidad.

Proyectos destacados en 2017

Proyecto Life Memory

El Proyecto LIFE Memory demuestra la viabilidad técnica y económica de un innovador Biorreactor Anaerobio de Membrana Sumergida, conocido como SAnMBR, para tratar aguas residuales urbanas de manera respetuosa con el medioambiente y producir un

agua de reuso desinfectado y rico en fertilizantes.

La tecnología SAnMBR está basada en la sinergia entre el tratamiento anaerobio y la ultrafiltración por membranas, produciendo bioenergía en la transformación de la materia orgánica y evitando

además la generación de CO₂ asociada a su oxidación en procesos aerobios. El biogás producido se transforma en calor y electricidad que pueden ser utilizados directamente en la planta, o bien puede ser refinado en biometano para su utilización como biocombustible.

2.102.327 €

Presupuesto total

955.899 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Ubicado en

Alcázar de San Juan
(Ciudad Real)

Duración

4 años
1/7/14-30/6/18

Participantes

Koch Membrane System
Universitat de València
Universitat Politècnica de València

OBJETIVOS

↓ **70%**
Consumo energético
por m³ de agua tratada

↓ **80%**
Emisiones de CO₂
de materia orgánica

↓ **80%**
Producción de biosólidos
residuales

Proyecto Life Answer

El objetivo del proyecto ANSWER (Advanced Nutrient Solutions With Electrochemical Recovery) es la demostración de un sistema de recuperación de recursos a partir de aguas residuales basado en procesos de electrocoagulación y reactores bioelectroquímicos. ANSWER permitirá validar el sistema bioelectrogénico de lecho fluidizado desarrollado

por Aqualia, durante el proyecto ITACA, en colaboración con la Universidad de Alcalá.

Además de reutilizar el agua y producir energía, el proyecto propone reciclar el aluminio residual de las latas como agente floculante en el pretratamiento de electrocoagulación.

El proyecto supone un nuevo impulso al mercado de soluciones tecnológicas novedosas en la industria de alimentación y bebidas, uno de los sectores con mayor consumo de agua, con posibles aplicaciones en otros sectores para la recuperación de recursos y energía.

973.408 €

Presupuesto total

265.172 €

Aqualia

Mahou San Miguel

Líder

Ubicado en

Fábrica de Mahou Alovera
(Guadalajara)

Duración

3 años
1/9/16-31/5/19

Participantes

Aqualia
Recuperaciones Tolón
Universidad de Alcalá

OBJETIVOS

**Disminuir el consumo
de 2,8 kWh/m³ a 1,8 kWh/m³**

Y evitar pérdidas de agua

Proyecto 2020 Run4Life

Run4Life propone una estrategia alternativa para mejorar las tasas de recuperación de nutrientes y las cualidades del material, basadas en un tratamiento descentralizado del agua negra segregada, residuos de cocina

y agua gris. Se desarrollan inodoros innovadores de vacío ultra bajo para concentrar aguas negras, la digestión anaeróbica termofílica como proceso de un solo paso para la producción de fertilizantes, y sistemas bio-electroquímicos

para la recuperación de nitrógeno. También se optimizan sistemas de gestión de múltiples plantas para poder operar de manera sostenible las varias unidades de producción de fertilizantes, de bioenergía y de agua de reúso.

7.720.900 €

Presupuesto total

1.189.358 €

Aqualia

Ubicado en

Vigo (España)
Sneek (Países Bajos)
Gante (Bélgica)
Helsingborg (Suecia)

Duración

5 años
1/6/17-30/6/21

Participantes

Aqualia • DESAH BV • Universidad de Santiago de Compostela • Sveriges Lantbruksuniversitet • LEAF BV • LEITAT • Nordvastra Skanes Vatten OCh Avlopp AB • Water Environment & Business Development • Consorcio de la Zona Franca de Vigo • ECOMOTIVE AS • Isle Utilities Limited
Clean energy Innovative Projects • Formarmers Corporate Services BV
ASB grunland Helmut Aurenz GMBH

OBJETIVOS

100%

de Recuperación
de nutrientes

90%

de Reutilización
de agua

Proyecto H2020 Incover

El objetivo del proyecto es transformar el agua residual en una fuente de productos de valor añadido, principalmente biometano, bioplásticos, biofertilizantes y agua con

calidad para reutilización. El proyecto incluirá la utilización de tecnología DSS (Decisión Support System) para seleccionar la solución de tratamiento más eficiente

desde el punto de vista técnico, social y económico, y monitorizado mediante sensores ópticos y sensores de software virtuales.

8.431.385 €

Presupuesto total

903.625 €

Aqualia

Aimen

Coordinador

Ubicado en

EDAR El Toyo (Almería)
EDAR El Torno, Chiclana de
la Frontera (Cádiz)

Duración

3 años
1/6/16-31/5/19

Participantes

Aqualia • Aarhus Universitet • Universitat Politècnica de Catalunya • UFZ • Future intelligence erevna tilepikinoniakon ke pliroforiakon systimaton epe • Gregersen Peder Simbiente, Engenharia e Gestao Ambiental Ida Universidad de Valladolid Solarspring gmbh • Teknologisk Institut • Autarcon gmbh • Instituto de Biología Experimental e Tecnológica • Renergie Systeme gmbh & Co kg • Biotrend • Office International de l'Eau • Isle Utilities Limited • Iclei European Secretariat gmbh

OBJETIVOS

Biometano, bioplásticos, biofertilizantes

Transformar agua residual en productos de valor añadido

Proyecto 2020 Mides

El objetivo del proyecto MIDES (microbial desalination for low energy drinking water) es desarrollar un sistema único e innovador para la obtención de agua potable mediante procesos avanzados de desalación sin coste energético.

El sistema de desalación se abastecerá de la energía

procedente de la depuración de aguas residuales mediante una tecnología igualmente novedosa: la célula de combustible microbiana. En este reactor biológico, las bacterias aprovechan la materia orgánica presente en las aguas residuales para obtener electricidad que, a su vez, permite la migración de

sales a través de membranas selectivas.

El proyecto también explora varios conceptos de pre- y post-tratamiento de desalación.

8.069.593 €

Presupuesto total

2.696.993 €

Aqualia

Aqualia

Coordinador

Ubicado en

Dénia (Alicante)
Islas Canarias
Chile

Duración

4 años
1/4/16-31/3/20

Participantes

Fujifilm • IMDEA Agua • SGL Carbon • LEITAT • Mikrolin Hungary • Oncontrol Technologies Simtech Simulation • Technology • UNESCO-IHE • Universidad de Gabès

OBJETIVOS

Coste desalación

Apertura de nuevo mercado para la desalación a bajo coste en plantas descentralizadas de baja y media capacidad que permitan simultáneamente la depuración de aguas residuales con balance energético positivo

Proyecto 2020 Sabana

SABANA desarrolla una bio-refinería a escala industrial basada en microalgas para la producción de bioestimulantes, biopesticidas y aditivos de pienso, así como biofertilizantes y biomasa para acuicultura, mediante el uso de agua marina y nutrientes

del agua residual (aguas negras, estiércol porcino).

Las principales ventajas del proyecto son:

- Sostenibilidad del proceso.
- Recuperación de nutrientes del agua residual.

- Producción de agua de reúso sin consumo de energía.
- Beneficios socioeconómicos por la relevancia de los bioproductos en la agricultura y acuicultura.

10.646.705 €

Presupuesto total

2.552.812 €

Aqualia

Universidad de Almería

Coordinador

Ubicado en

Almería

Duración

4 años
1/12/16-30/11/20

Participantes

Aqualia • GEA Wesfalia Separator Group • A.I.A. • CIB • Biorizon Biotech • Università Degli Studi di Milano • Universidad de las Palmas de Gran Canaria • Széchenyi István University • Karlsruhe Institut fuer Technologie • Mikrobiologicky Ustav

OBJETIVOS

Residuo 0

Demostrar en un prototipo de hasta 5 ha, un proceso con residuo cero, que sea sostenible desde el punto de vista económico y medioambiental



Proyecto Incover en la EDAR El Toyo (Almería).

Patentes

Gracias al esfuerzo realizado y a la dedicación exclusiva a la innovación de un equipo de más de 30 personas altamente especializadas y comprometidas, Aqualia ha desarrollado numerosas patentes, principalmente en el campo de la sostenibilidad.

En concreto, a lo largo de 2017, se ha obtenido la patente europea sobre la producción y el afino de biometano (EP 15382087.3 - lavado de biogás y la eliminación de H₂S y CO₂) y la marca correspondiente ABAD Bioenergy® (Absorción-

Adsorción Bioenergy). También, junto con la Universidad de Valladolid, se ha solicitado la patente EP 17382699.1 sobre la digestión a presión para obtener un biogás enriquecido en metano.

10

Patentes conseguidas

7

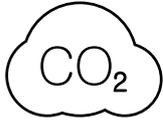
Patentes en trámite

	Patentes	Titularidad	Estado
SOSTENIBILIDAD	Mejoras en un sistema de aireación de aguas residuales.	100%	CONCEDIDA
	Sistema de reparto de agua y lavado del medio filtrante para filtro de lavado en continuo.	100%	CONCEDIDA
	Sistema para la extracción y llenado de agua de un sistema anaerobio de depuración de agua por lotes.	100%	CONCEDIDA
	Sistema de carbonatación para cultivo de microalgas en reactores abiertos (España).	100%	CONCEDIDA
	Sistema de carbonatación para cultivo de microalgas en reactores abiertos (Europa).	100%	CONCEDIDA
	Open reactor for the cultivation of microalgae.	100%	CONCEDIDA
	Pulse wastewater injection and mixing device and wastewater injection method for anaerobic reactors.	100%	CONCEDIDA
Device and method for simultaneous hydrogen sulphide removal and biogas upgrading.	100%	CONCEDIDA	
CALIDAD	Método de puesta en marcha y control de un proceso biológico para eliminación de amonio mediante la acción de bacterias autótrofas en aguas residuales (España).	USC 60% AQ 40%	CONCEDIDA
	Método de puesta en marcha y control de un proceso biológico para eliminación de amonio mediante la acción de bacterias autótrofas en aguas residuales (Europa).	USC 60% AQ 40%	CONCEDIDA
	Procedimiento anaerobio con proceso de filtración para el tratamiento de aguas residuales a temperatura ambiente (SAnMBR).	UV 25%, UPV 25% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Method for starting up and controlling a biological process for ammonium removal at low ammonium concentrations and low temperature through the use of a two stage autotrophic nitrogen removal process.	USC 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Procedimiento y sistema de cristalización de estruvita para la recuperación de fosfatos en aguas residuales.	USC 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
ECO-EFICIENCIA	Method for Treating Waste Water in a Fluidised Bed Bioreactor.	USC 60% AQ 40%	EN TRÁMITE
	Method for enhancement of simultaneous desalination and wastewater treatment in microbial desalination cells (MDC).	IMDEA Agua 50% AQ 50%	EN TRÁMITE
	Anaerobic photobioreactor for highly active biomass cultivation: wastewater treatment, nutrients recovery, energy production and value products synthesis (ADVANSIST).	100%	EN TRÁMITE
	Procedimiento e instalación para la producción de biogás enriquecido en metano (Reactor a presión).	100%	EN TRÁMITE



6.2

La gestión del impacto ambiental



426.479 t.

CO₂ emisiones derivadas del ciclo integral



3.347.591 GJ

Energía eléctrica consumida



177.460 GJ

Energía renovable producida



Aqualia desarrolla todas sus actividades teniendo en cuenta la protección del medioambiente, de acuerdo con los principios marcados por el Plan Director RSC del Grupo FCC en cuanto a la lucha contra el cambio climático, minimización del impacto ambiental y sostenibilidad.

La exigencia del mercado respecto a una gestión sostenible, marca el compromiso de la compañía de desarrollar servicios más eficientes y con un menor impacto ambiental.

Aqualia materializa su compromiso ambiental a través de dos vías fundamentales:

Sistema de Gestión Medioambiental, implantado en el 94% de la actividad en España y el 100% en Portugal, República Checa, Abu Dhabi y México.

Durante el 2017, se ha adaptado el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a nivel internacional, a las nuevas versiones de 2015 de las normas UNE-EN ISO 9001 y 14001.

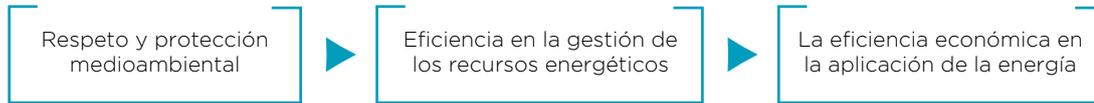
Las nuevas normas han reforzado el análisis de riesgos medioambientales y el enfoque de gestión teniendo en cuenta todo el ciclo de vida del servicio.

Estrategia de Gestión Energética y Cambio Climático.

El 100% de la actividad en Portugal, República Checa, Abu Dhabi y México tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

Gestión energética y cambio climático

Durante 2017, la compañía ha continuado abordando proyectos para la mejora de la eficiencia energética y su uso racional, con los siguientes objetivos:



Ejemplo de ello, son las nuevas herramientas puestas en marcha para reducir y controlar los consumos energéticos.

Herramientas puestas en marcha en 2017 para reducir el consumo energético

Aplicación informática

Aplicación informática para el control de facturación eléctrica que permite:

- Ajuste en la contratación de potencias.
- Control del consumo de energía reactiva.
- Análisis de ofertas de comercializadoras.
- Comprobación automática del ajuste de facturas eléctricas en relación a lo contratado.

Crear y MC2

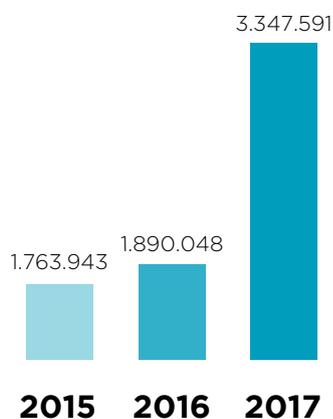
Permiten el seguimiento estadístico de los periodos de operación permitiendo al responsable del contrato:

- Supervisión continuada de la potencia demandada en relación a la contratada y los consumos no deseados de energía reactiva.

Es destacable el esfuerzo que se ha realizado en este período para poder contabilizar los consumos, tanto eléctricos como de combustibles, de todas las regiones en las que Aqualia opera. Este es el motivo por el cual, como se

puede observar en los gráficos siguientes, existe un aumento considerable en los consumos, ya que frente a 2015 y 2016, en los cuales solo se aportaban datos de España, Italia, Portugal y República Checa, 2017 abarca toda la actividad

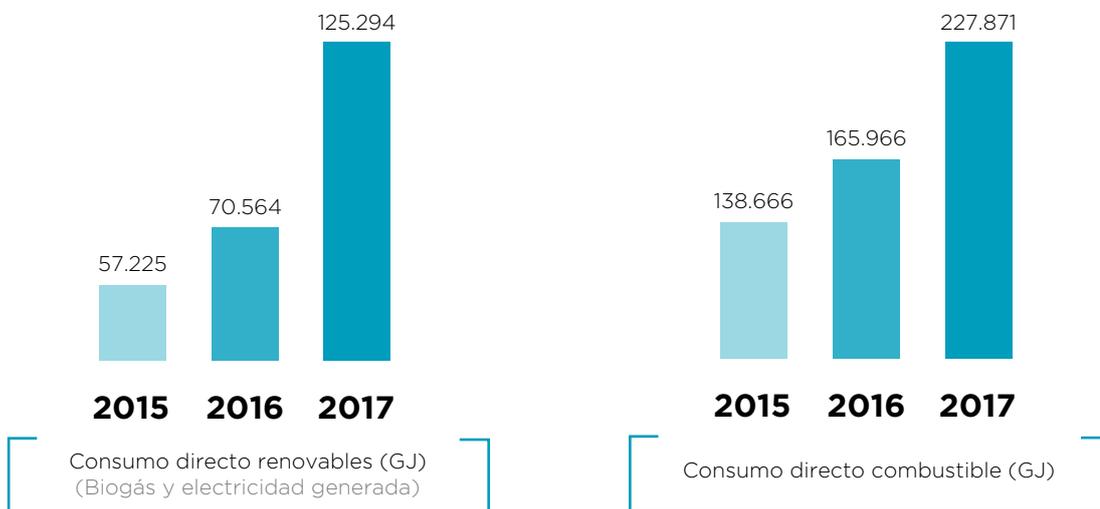
de la compañía. En el caso del consumo de energía renovable, el aumento ha sido debido a las nuevas instalaciones gestionadas en España con una alta producción de biogás.



Consumo de energía indirecto (GJ)

En el año 2017 se han producido 177.460 GJ de energía renovable, el 82% en España.

En 2017 se han consumido 28.653 toneladas de reactivos.



Las medidas llevadas a cabo por Aqualia para controlar y reducir estos consumos, se apoyan en su Sistema de Gestión Energética, certificado conforme a la norma ISO 50001.

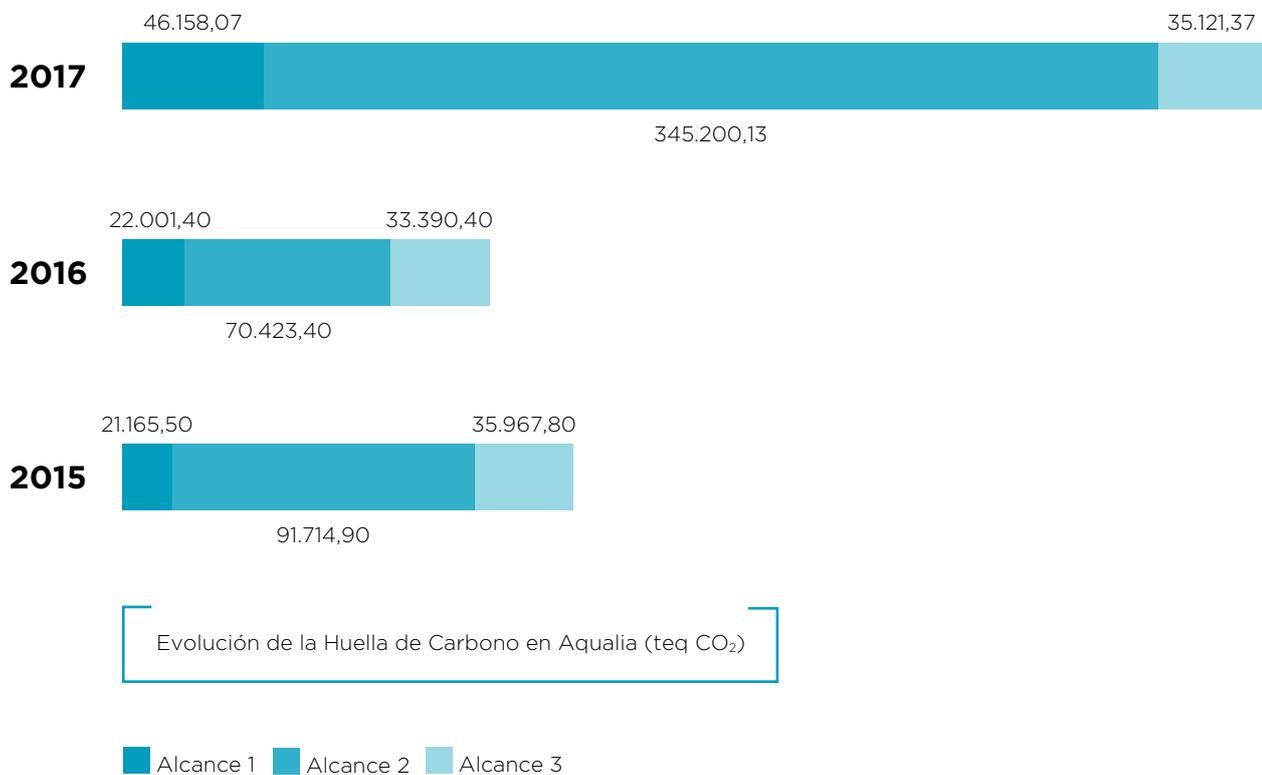
En cuanto a la lucha contra el cambio climático, la compañía tiene entre sus objetivos principales reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero, contemplado en el

Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la actividad de Aqualia 2017-2019. Para ello, un año más, ha calculado la huella de carbono, verificando los datos de la actividad de España y como novedad en 2017, la actividad en Portugal.

La Oficina Española de Cambio Climático del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y

Medio Ambiente (MAPAMA) ha validado el certificado de registro de la Huella de Carbono de Aqualia para todas sus actividades de España correspondientes a 2016. El sello del MAPAMA supone un reconocimiento a un trabajo bien hecho por parte de todo el equipo de la compañía, pionera en el sector de la gestión del agua en el cálculo global de emisiones.





* Durante 2017, se aportan datos de los países donde Aqualia está presente, frente a los datos de 2015 y 2016 relativos a España. El aumento en el alcance 2 se ha debido a la incorporación de datos de Argelia y el alto consumo energético que requiere la desalación.

Para reducir su huella de carbono, Aqualia se propone los siguientes objetivos:

**↓ 1,7%
REDUCCIÓN
DE CONSUMO
ENERGÉTICO**

- Reducción del consumo energético.
- Elección de un proveedor de energía eléctrica con bajo factor de emisión.
- Reducción de la concentración del Nitrógeno Total.

**↑ 2,5%
AUMENTO DE
LAS EMISIONES
FIJADAS**

- Aumento de las emisiones fijadas: aumento del destino de lodos con destino a la agricultura.

**↑ 2,5%
AUMENTO DE
LAS EMISIONES
EVITADAS**

- Aumento de las emisiones evitadas: aumento del rendimiento del consumo de biogás con destino a caldera y del rendimiento de la energía eléctrica producida.

6.3

Enfoque de la economía circular

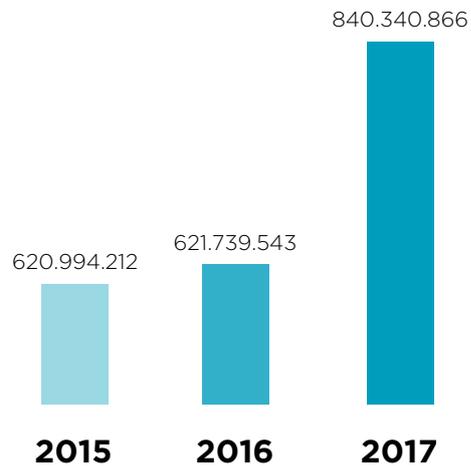


Embalse de Alfилorios, Oviedo.

Eficiencia en el ciclo integral del agua

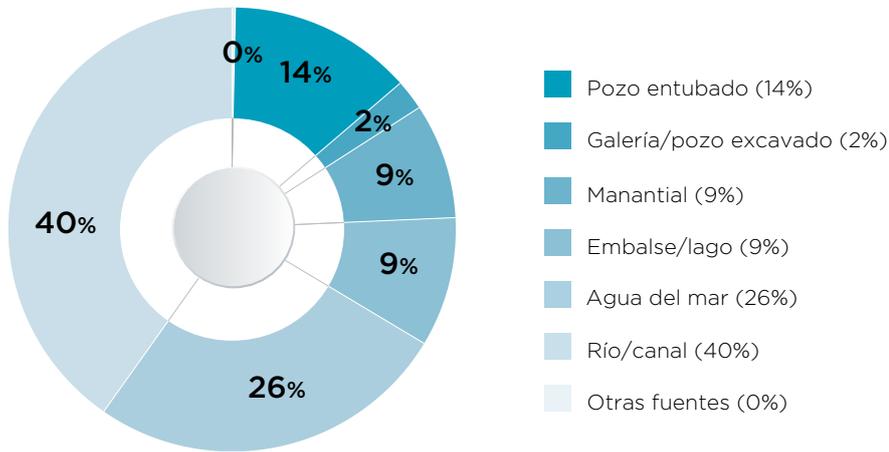
El agua es un recurso natural limitado y escaso, pero imprescindible para la vida en un planeta donde solo es accesible y potable el 1% del mismo. Aqualia pone su grano de arena, para que el ciclo del agua sea circular, eficiente y sostenible a través de la innovación y la concienciación.

De esta manera, se trata de contribuir en la transición hacia un modelo que disminuya los problemas de sequía y déficit hídrico, proporcionando acceso al recurso en zonas donde está limitado, y anticipándose a panoramas futuros- ya que se espera que el consumo del agua se duplique para el año 2050- a través de un consumo responsable.



Volumen de agua captada para su gestión (m³)

840.340.866 m³ de agua captada en los países donde Aqualia está presente, frente a los 600.000 m³ de los años 2015 y 2016 en los que solo se contabilizaban los datos de España, Portugal, Italia y República Checa.



Agua captada para su gestión por fuente de captación

Nota: El aumento de captación de agua de mar, que ha pasado de 1,20% en 2016 al 26% en 2017, se ha debido a la inclusión de los datos de la captación en Argelia en el que se dispone de dos grandes desaladoras.

Aqualia ha implantado en el municipio de Sant Josep (Ibiza) la primera solución avanzada en la gestión de redes a presión, con el objetivo de reducir la pérdida de agua y mejorar la eficiencia en sus operaciones. Con ello se han evitado pérdidas de agua.

Tratamiento y reutilización de aguas residuales

Aqualia es un referente en cuanto al desarrollo de soluciones innovadoras, y prueba de ello son los proyectos relativos a la reutilización de las aguas residuales y su transformación en nuevos productos, contribuyendo así a la economía circular.

En 2017 Aqualia se ha incorporado a la Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España, integrándose además, en los grupos de trabajo de Recursos Naturales y Renovables, y Alianzas Público-Privadas.



Vista aérea EDAR Chiclana.

A través de nuevas tecnologías anaerobias, la valorización de vertidos o el tratamiento de aguas residuales de carácter orgánico, se obtienen aguas de re-uso y biometano para el sector del transporte. El proyecto FP/ All-gas y

LIFE Methamorphosis son ejemplos del esfuerzo de varias organizaciones, con Aqualia como líder, en la valorización de las aguas residuales.

OECC del MAPAMA, para la utilización de combustibles alternativos, propios de la actividad de la compañía, en los automóviles.

Aqualia ha sido seleccionado en un Proyecto CLIMA de la

Proyecto FP7 All-gas

El proyecto All-gas supone un cambio en el tratamiento de aguas residuales. Sin altas entradas de electricidad, se crea un balance energético positivo dado que solo una pequeña parte de la energía inherente a las aguas residuales

es utilizada en las necesidades internas del proceso. Además, la totalidad de biomasa producida (más de 20g/m²/d) queda disponible para otros aprovechamientos, ya sea como combustible para vehículos (biometano),

productos derivados de los lípidos o como biofertilizantes. Las aguas residuales se convierten en un recurso en lugar de una carga para la población.

11.820.564 €

Presupuesto total

8.098.099 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Ubicado en

EDAR El Torno,
Chiclana de la
Frontera (Cádiz)

Duración

7 años
1/5/11-9/7/18

Participantes

BDI Bio Energy International • Hygear
B.V. • Universidad de Southampton
Fraunhofer-Gesellschaft

OBJETIVOS

Biocombustible sostenible

Demostrar la producción de biocombustible sostenible a gran escala en base a un cultivo de microalgas de bajo coste.



El Comisario Europeo de Acción por el Clima y Energía, Miguel Arias Cañete reposta un coche con biogás obtenido en el proyecto All-gas.

Planta LIFE
MethaMORPHOSIS.



Proyecto MethaMORPHOSIS

El Proyecto LIFE+ Methamorphosis tiene como objetivo la valorización energética de residuos sólidos orgánicos de origen tanto municipal como agroganadero y la obtención de combustibles alternativos y sostenibles. El primer objetivo consiste en la optimización energética de la depuración de las aguas procedentes del tratamiento de la fracción orgánica de los residuos sólidos urbanos mediante la implantación de innovadores procesos

anaerobios y autótrofos aplicados en serie:

- 1) El sistema AnMBR (reactor anaerobio de membranas) y
- 2) El sistema ELAN® de eliminación autótrofa de nitrógeno.

La aplicación de este innovador tren de tratamiento en el ECOPARC2 de Barcelona permitirá maximizar la recuperación energética de los residuos urbanos y supondrá importantes mejoras

medioambientales en el tratamiento de dichos residuos.

En paralelo se implantarán sistemas novedosos basados en la absorción en agua (sistema ABAD en el ECOPARC2) y la utilización de membranas (sistema METHAGRO en una planta agroganadera) para la producción de biometano a partir de biogás y su utilización directa en el sector del transporte.

3.642.167 €

Presupuesto total

837.049 €

Aqualia

Aqualia

Líder

Ubicado en

Ecoparc2 de
Barcelona

Duración

4 años
16/7/15-30/3/20

Participantes

FCC • AMB • Gas Natural
ICAEN • SEAT

OBJETIVOS

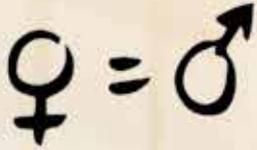
↓ **70%**

Demanda energética para
el proceso de tratamiento

↓ **80%**

Emissiones de CO₂
asociadas

El proyecto contribuirá a la transición
hacia una economía eficiente en el uso
de recursos y a la protección y mejora
de la calidad medioambiental



3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



07

Desempeño ejemplar

- 93. Capital humano
- 96. Igualdad y diversidad
- 101. Empleo de calidad
- 104. Salud y Seguridad Laboral
- 109. Gestión responsable de proveedores y contratistas

Nuestra Visión

EN BUSCA DEL BIENESTAR LABORAL

- Fomentar el desarrollo del potencial humano.
- Igualdad y diversidad en nuestra plantilla.
- Entorno de trabajo seguro y saludable.
- Calidad de vida y conciliación de la vida laboral y familiar.
- Comunicación abierta y fluida con los trabajadores.

Principales cifras*

	2015	2016	2017
Nº de empleados	7.764	7.952	↓ 7.877
Porcentaje de contratos indefinidos	65,23%	76,69%	↑ 82,45%
Tasa rotación voluntaria*	1,08%	2,30%	↓ 2,07%
Porcentaje de mujeres en plantilla	22%	22,07%	↓ 21,21%
Horas totales formación*	60.108	68.062	↓ 63.785
Horas de formación por empleado*	9,65	12,15	↓ 10,40
Inversión en formación*	518.279€	553.000€	↑ 569.498€€
Índice de frecuencia de accidentes	11,56	12,05	↓ 11,74
Índice de gravedad de accidentes	0,39	0,41	= 0,41

* Datos España

96.980

Horas totales formación
(nacional + internacional)

12,31

Horas formación/empleado
(nacional + internacional)

733.946€

Inversión en formación
(nacional + internacional)

7.1

Capital humano



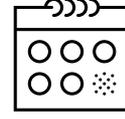
82,45%

Trabajadores fijos



7.877

Plantilla en 2017



45

Años de edad media

Los profesionales que componen Aqualia contribuyen con su trabajo diario a ser la compañía líder de referencia en la gestión de los recursos hídricos a nivel global.

Para ello, durante 2017, la organización ha continuado trabajando en consolidar su estructura organizativa a nivel nacional e internacional. Así nos encontramos con dos direcciones, una en España, compuesta por tres zonas regionales, y una dirección internacional.



Plantilla de Aqualia en la ciudad de Al Ain, Abu Dhabi.

DIRECCIÓN GENERAL

Félix Parra

Departamentos Corporativos**Dir. Económica y Finanzas**
Isidoro Marbán**Dir. Asesoría Jurídica**
Elena Barroso**Dir. Comunicación y RSC**
Juan Pablo Merino**Dir. Ingeniería y tecnología del agua**
Javier Santiago**Dir. RR.HH.**
Carmen Rodríguez**Dir. Desarrollo**
Antonio Vassal'lo**Dir. Estudios y Operaciones**
Pedro Rodríguez**Dir. Gestión Clientes y T.I.**
Manuel Castañedo**Dir. Compras**
Alberto Andérez**Dirección España**

Santiago Lafuente

Zona I

Juan Carlos Rey

Galicia
Asturias
Cantabria
País Vasco
Madrid
Castilla y León
Castilla La Mancha**Zona II**

Juan Luis Castillo

Balears
Cataluña
Aragón
Navarra
La Rioja
Levante**Zona III**

Lucas Díaz

Andalucía
Extremadura
Canarias**Dirección Internacional**

Luis de Lope

Europa
Guillermo Moya**MENA**
José Enrique Bofill**Américas**
José Miguel Janices

Para más información ver:

- Código Ético del Grupo FCC.
- Marco de integridad y ética (Páginas 185-186)
- Informe anual 2016 de FCC.

Con una descentralización de su gestión y una presencia internacional cada vez mayor, el comportamiento ético de Aqualia se asegura con el cumplimiento del Código Ético del Grupo FCC. En dicho código se establecen los principios a seguir por todo el personal de las diferentes empresas que forman el grupo, consolidando una cultura y pautas de actuar compartidas, aceptadas y respetadas por todos. Asuntos de orden ético, social y ambiental, así como

questiones relacionadas con la protección de los derechos humanos, la prevención de la corrupción o el soborno, o la seguridad y la salud de las personas, entre otros, emanan de él.

Aqualia sigue siendo en 2017 la principal empresa nacional especializada en el ciclo integral del agua. Su estrategia de expansión internacional ha supuesto que la plantilla fuera de España haya aumentado en un 7,5%, pasando de 1.621 a 1.743 personas. Países como

República Checa, Italia o Portugal han incorporado a nuevos profesionales en su plantilla.

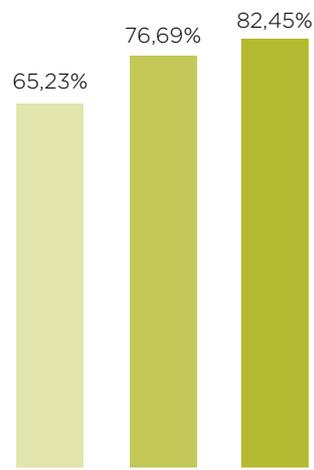
Como respuesta al esfuerzo realizado por la compañía en la retención del talento, en 2017 la rotación voluntaria ha disminuido en un 10% respecto a 2016.

El 77,87% de la plantilla se encuentra en España.



2015 2016 2017

Nº de empleados



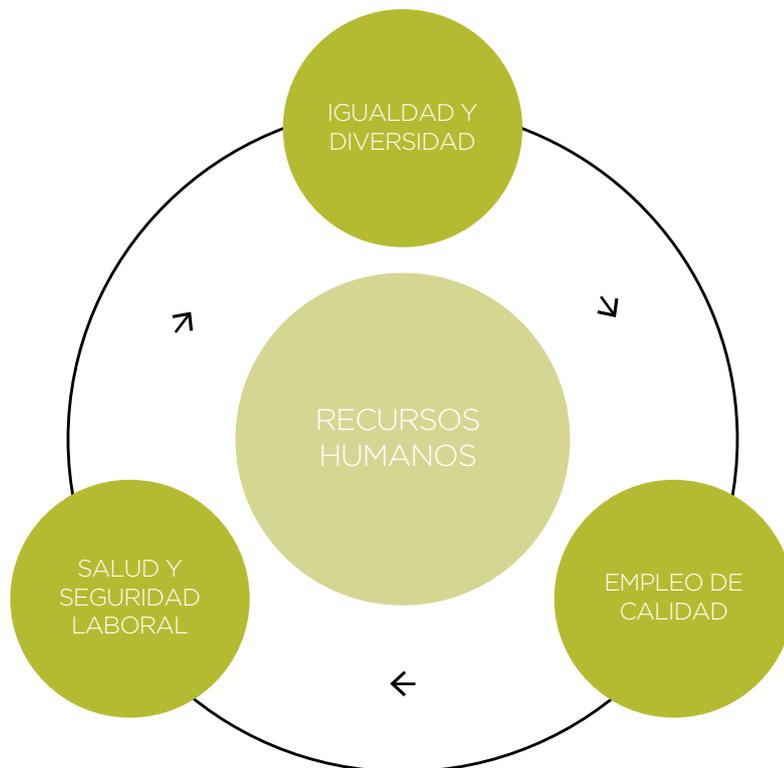
2015 2016 2017

Porcentaje de trabajadores fijos

Distribución geográfica de la plantilla



Plan de acción 2017



7.2 Igualdad y diversidad



21,21%

Mujeres en plantilla



46

Mujeres en puestos directivos



850

Mujeres que han participado en programas de formación



Aqualia asume que el éxito de la organización depende principalmente de las capacidades, esfuerzo y talento de todos sus profesionales, independiente de su raza, sexo, religión, nacionalidad, orientación sexual, discapacidad, etc. Entre las medidas principales llevadas a cabo por la compañía está la lucha por la igualdad de oportunidades en todos los procesos de la gestión del talento de la compañía.

Aqualia ha renovado por segunda vez el distintivo de igualdad. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha resuelto favorablemente la prórroga solicitada por la Empresa para prolongar el distintivo que le otorgó en 2010 en reconocimiento al compromiso de la compañía por equiparar el trabajo de hombres y mujeres.



Clausura del programa Mentoring.

Objetivos principales del plan de igualdad

Garantizar las mismas oportunidades entre hombres y mujeres a todos los niveles

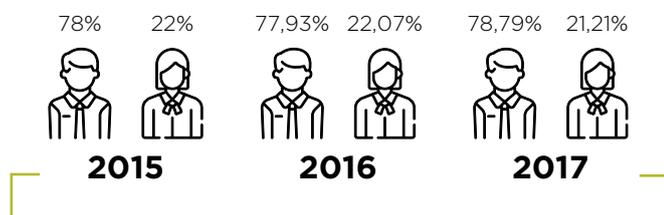
Mejorar la distribución equilibrada de género

Promover y mejorar la posibilidad de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad

Promover un sistema retributivo que no genere discriminación

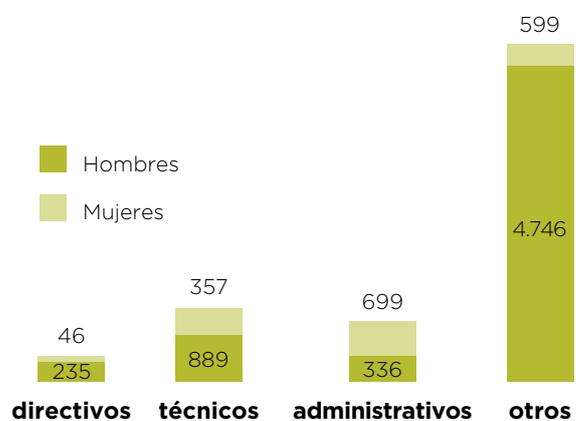
Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad

Mujeres en primera persona



2017

46 Mujeres en puestos directivos



Distribución 2017 por sexo según categoría profesional

Son numerosas las acciones llevadas a cabo por la empresa en los últimos años para potenciar la igualdad entre hombres y mujeres. Los profesionales de Aqualia valoran especialmente los programas de formación, mentoring, talleres y campañas informativas para sensibilizar contra la violencia de género.

Mujeres con alto potencial

Entre los objetivos perseguidos por la organización, está el impulsar a las mujeres a puestos de mayor responsabilidad. Para ello, en 2017 se ha celebrado una nueva edición del Programa de Desarrollo para la **Dirección de mujeres con Alto Potencial**, que tiene por objetivo orientar las capacidades directivas de las participantes. Tres empleadas de Aqualia finalizaron con éxito su formación impartida en la Escuela de Organización Industrial (EOI).

Adicionalmente, una directiva de Aqualia ha participado en el Programa Promociona, impartido por ESADE y apoyado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad cuyo fin es mejorar el acceso de la mujer a puestos directivos y crear un liderazgo compartido.



Las tres empleadas de Aqualia participantes en el programa, (desde la izqda.) Marta Rovira, M^a Ángeles Polo y Ana Escribano, junto con Carmen Rodríguez, directora de RR.HH.

II Plan mentoring

En 2017 el programa Mentoring desarrollado por Aqualia ha concluido su 2^a edición y comenzado la 3^a. Con este programa se quiere impulsar el talento femenino, aumentar la presencia, visibilidad y participación de la mujer en la organización de la empresa y

facilitar así el desarrollo de su carrera profesional.

En la tercera edición se ha incluido como novedad facilitar la integración activa de jefes de Servicio de nueva incorporación.



Participantes en la III edición del Programa Mentoring.

Procesos de selección despersonalizados

La igualdad de oportunidades en el mundo laboral tiene su primera barrera en los procesos de selección. Por este motivo Aqualia ha firmado en 2017 junto al Grupo FCC un Protocolo General para el Diseño, Implantación y

Valoración de un **Proyecto de Curriculum Vitae Anónimo** para la selección de personal. Este protocolo tiene como objeto establecer un marco general de colaboración con la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad

para promover la implantación de procesos de selección despersonalizados, para puestos directivos, evitando así posibles sesgos de género en la contratación o promoción profesional.

Mujeres en primera persona

Como muestra del fuerte compromiso de la compañía en materia de igualdad de género y el cambio cultural encaminado a la progresión profesional de las mujeres, Aqualia ha presentado en 2017 el libro "**Mujeres en primera persona**". En él se recoge la experiencia de más de 60 mujeres, tanto trabajadoras de Aqualia, como representantes de la Administración Pública, en el día a día de su trabajo.



Eduardo del Castillo, director de la Delegación Islas Baleares de Aqualia; Elena López, concejala de Territorio y Vías Públicas de Ibiza; Antonia Picó, concejala de Medio Ambiente y Sostenibilidad, Participación Ciudadana y Protección Civil de Santa Eulària, y Montserrat García, concejala de Medio Ambiente de Ibiza en la presentación del libro "Mujeres en primera persona" en Ibiza.

WomenIn

Tres representantes de Aqualia han intervenido en el programa WomenIn de emprendimiento para mujeres, impulsado por el Cabildo de Tenerife, la Escuela de Organización Industrial (EOI) y la Asociación de Jóvenes Empresarios de Tenerife (AJE) para potenciar las ideas empresariales en la isla y dar visibilidad a la figura de la mujer en el ámbito del emprendimiento, dirección y ocupación de puestos de responsabilidad.

Todas las participantes se han comprometido a continuar la mentorización de los proyectos seleccionados durante los próximos seis meses, para apoyar y orientar a las empresarias tinerfeñas en el desarrollo de sus nuevos negocios.

3 representantes de Aqualia han formado parte del equipo de mentoras.

Celebrando el Día de la Mujer

Con motivo de la celebración del **Día Internacional de la Mujer**, Aqualia ha lanzado una campaña en la web www.aqualiaigualdad.com que reconoce la labor diaria de la mujer en su entorno laboral. La campaña ha servido para que los trabajadores de la empresa pudieran enviar mensajes e imágenes de apoyo.

Además de la campaña, Aqualia ha organizado diversos actos locales con motivo de este día, mostrando su solidaridad y apoyo por la igualdad en los municipios en los que presta servicio.



Home de la web www.aqualiaigualdad.com.



Actos realizados en Caravaca de La Cruz con motivo del Día Internacional de la Mujer.



Día contra la Violencia de Género en Alcoy.

No a la violencia de género

Un año más, Aqualia se ha sumado a los actos conmemorativos del **Día Internacional contra la Violencia de Género** y dio voz a cientos de empleados y colaboradores de la Administración para decir “NO” a la violencia de género, dentro de su campaña “**Yo, contigo**”.

En esta ocasión, cientos de empleados y representantes de

la Administración, tanto de los Servicios Centrales como de las diferentes Unidades de los municipios en los que la compañía presta servicio, han aportado mensajes en formato vídeo como muestra de solidaridad frente a este problema social.



Home de la web www.aqualiacontigo.com.

Trabajando por la diversidad

Plan Familia Fundación Adecco

Programa dirigido a hijos de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33%.

Dicho programa ofrece orientación profesional y recursos para que mejoren su autonomía e independencia, su desarrollo, educación y formación y su ocupación e integración en el mercado laboral.

16

Beneficiarios en 2017

Integración de personas con discapacidad

Compromiso con la Fundación Síndrome de Down Madrid para integrar permanentemente a personas con discapacidad en los equipos de trabajo de la organización.

2

Personas integradas laboralmente en 2017

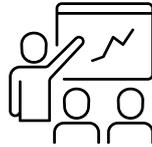
7.3

Empleo de calidad



96.980

Horas de formación totales en 2017 (Nacional + Internacional)



733.946€

Anuales en costes directos de formación (Nacional + Internacional)



Aqualia dispone de medidas de conciliación, beneficios sociales, objetivos y herramientas destinadas a aportar solución al equilibrio de la vida personal-familiar y laboral de sus empleados.

Conciliación de la vida laboral y personal

Aqualia inició a principios de 2017 el proceso de certificación efr, que reconoce a aquellas organizaciones que se implican en la generación de una nueva cultura del trabajo, incorporando un sistema integral de gestión, que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral y personal.

El proyecto ha sido liderado por el departamento de Recursos Humanos y respaldado por la Dirección General, con el objetivo de mejorar el desarrollo personal y profesional de todos los empleados de la compañía.

La jornada intensiva de verano, la comunicación

interna, días libres el 24 y 31 de diciembre, la contratación indefinida y la flexibilidad horaria, son las medidas más valoradas por las personas de Aqualia.

Primer operador de servicios público de agua de ámbito nacional en conseguir el sello efr.

Número y tipo de medidas efr	2017
Calidad del empleo	14
Flexibilidad Temporal y Espacial	2
Apoyo a la Familia	7
Desarrollo Personal y Profesional	3
Igualdad de Oportunidades	4
Liderazgo y Estilos de Dirección	4

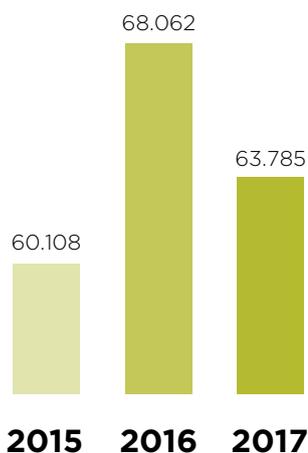
Dentro de este sistema de gestión, se ha dado una gran importancia a la sensibilización de los directivos y mandos en materia de conciliación. Para ello se han organizado diferentes jornadas sobre **“la importancia de la conciliación y el modelo efr”**.

Durante 2017 se han organizado 3 jornadas de sensibilización sobre conciliación a directivos y mandos.



Félix Parra, director general de Aqualia, recibiendo de manos de Roberto Martínez, director de Fundación Másfamilia, el certificado efr.

Desarrollo del Talento



Nº horas de formación anuales

* Datos España

733.946€ invertidos en formación durante 2017 a nivel nacional e internacional.

La formación y el desarrollo del talento es uno de los aspectos más importantes en la gestión de las personas, por ello es una prioridad estratégica para Aqualia.

Con el objetivo de conseguir un equipo humano profesionalmente maduro y productivo, la compañía realiza una fuerte inversión en la capacitación de sus

trabajadores, diseñando y llevando a cabo el plan anual de formación.

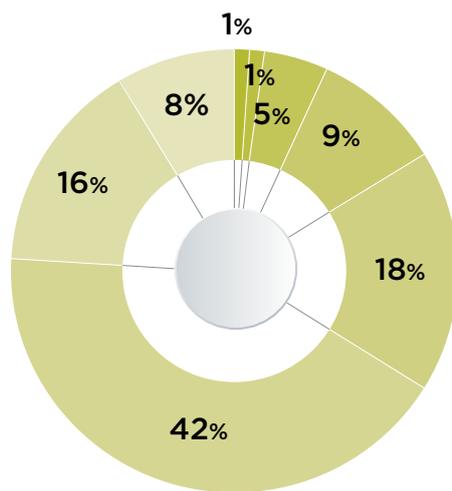
Durante 2017 se han realizado un total de 2.592 cursos que han contado con 14.330 participaciones tanto a nivel nacional como internacional.

Durante 2017, el equipo de trabajadores de Aqualia ha recibido 96.980 horas de

formación tanto en España como en el resto de países, encaminadas a mejorar el desempeño de todos los trabajadores y sobre todo enfocadas a mejorar la seguridad y salud en el trabajo.

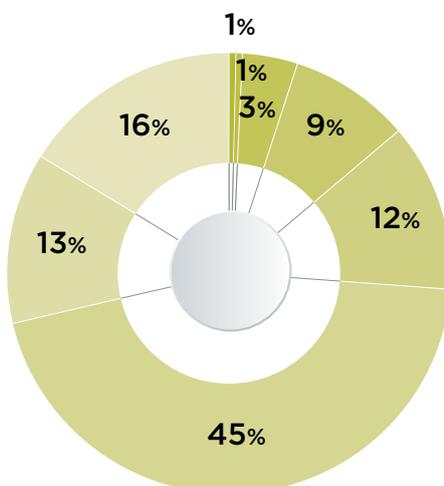
Formación por categoría y sexo 2017 (España)	Horas		Nº empleados formados		Horas/empleado	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	307	829	3	24	102,3	34,5
Mandos intermedios	4.199	10.560	130	357	32,3	29,6
Técnicos	2.722	6.790	112	354	24,3	19,2
Trabajadores cualificados	4.447	14.276	294	973	15,1	14,7
Trabajadores baja cualificación	4.602	15.053	335	1.291	13,7	11,7
TOTAL	16.277	47.508	874	2.999	18,6	15,8

% Horas formación por temática España



- Sistema de Gestión (1%)
- Laboratorios (1%)
- Habilidades directivas (5%)
- Idiomas (9%)
- Clientes (18%)
- Seguridad y Salud (42%)
- Gestión Técnica (16%)
- Otros (8%)

% Horas formación por temática Nacional + Internacional



- Sistema de Gestión (1%)
- Laboratorios (1%)
- Habilidades directivas (3%)
- Idiomas (9%)
- Clientes (12%)
- Seguridad y Salud (45%)
- Gestión Técnica (13%)
- Otros (16%)

Impulsando líderes

En Aqualia los directores juegan un papel fundamental en el desarrollo de sus equipos. En 2017, se ha celebrado la cuarta edición del programa para el desarrollo de dirección de personas, **Ciclo Otto Walter**. Con este programa se pretende transformar el estilo de

liderazgo hacia un modelo y dirección de personas más participativo, promotor de talento, que potencie la cohesión del equipo y que esté basado en un lenguaje común que compartan todos los mandos de la empresa.



36

Participantes en 3 grupos

Integrando el talento joven

Aqualia está comprometida con el talento joven y para ello integra entre su personal a estudiantes formados en materias relacionadas con el sector del agua:

Alianzas para la integración de jóvenes en el mercado laboral

Máster en Ingeniería y Agua de la EOI

En 2017 se ha incorporado personal en prácticas que han cursado el Máster en Ingeniería y Agua de la EOI (Escuela de Organización Industrial), con la que Aqualia tiene firmado un convenio de colaboración.

3

Personas incorporadas en 2017

Formación Profesional Dual

Aqualia ha mantenido durante 2017 su adhesión a la Alianza para la Formación

7.4 Salud y Seguridad Laboral



0,41

Índice de gravedad anual de accidentes

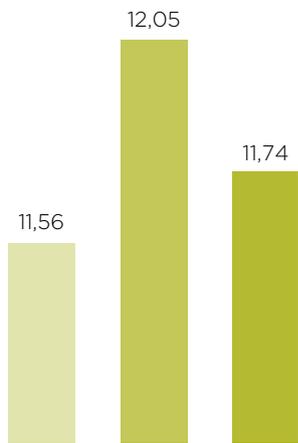


11,74

Índice de frecuencia anual de accidentes



Dentro de su política de Seguridad Laboral, Aqualia también se ocupa de cuidar la salud de las personas que forman su equipo. Por este motivo, promueve una serie de medidas para ser una empresa más saludable.



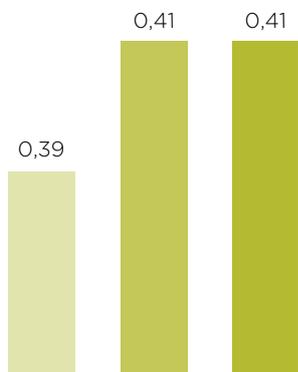
2015 2016 2017

Índice de frecuencia anual de accidentes

La Prevención de Riesgos Laborales está integrada en la gestión de Aqualia, por lo que la organización se compromete a garantizar unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

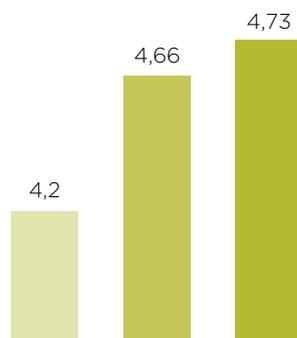
En 2017 se ha procedido a una reorganización del departamento de Seguridad y Salud Laboral de la compañía en aras de mejorar la sintonía con las áreas de producción y la búsqueda de una mayor eficacia en su funcionamiento.

Durante 2017, Aqualia invirtió aproximadamente 3.400.000€ en protección y seguridad.



2015 2016 2017

Índice de gravedad anual de accidentes



2015 2016 2017

Índice de absentismo anual

Aqualia, consciente de su peso internacional, está trabajando en la revisión de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Corporativo de tal forma que se están homogeneizando los procedimientos para poder implantarlo en todos los países donde la compañía está presente.

En 2017 se ha renovado la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral a nivel global.



Momento de una jornada de formación del equipo de PRL de Aqualia Internacional.

Desde el área de Seguridad y Salud, se han llevado a cabo una serie de programas y actividades, que han abarcado diferentes campos que han supuesto una mejora de la gestión:

Reducción de la siniestralidad

Investigación de 410 incidentes que no llegaron a provocar daño personal, con el fin de adelantarse a los daños, aprender de los errores y poner medidas preventivas.

12 visitas a contratos de alta siniestralidad (9 nacional y

3 internacional) que tienen como objeto aportar e implantar líneas específicas de trabajo.

Por primera vez en cinco años, ha cesado el incremento del índice de frecuencia de accidentes anual. Con respecto

a la actividad internacional, también se ha mantenido constante, con un valor de 6,30.

Plan de Mejora de la Cultura Preventiva 2015-2018

Aqualia ha realizado en los últimos años un gran esfuerzo preventivo ligado a la mejora de la cultura, trabajando en los comportamientos preventivos, mejorando el liderazgo y poniendo el énfasis en modificar la cultura de las personas a todos los niveles organizativos.

Durante 2017 se han continuado desarrollando las siguientes actuaciones:

1. Paseos de seguridad por parte de Directivos de la compañía para mejorar el clima preventivo.

2. Implantación de la herramienta “Conversaciones de seguridad” por parte de todos los contratos.

3. Formación de refresco: acciones formativas apoyándose en material audiovisual grabado en las propias instalaciones de la organización y cuya finalidad es disminuir el número y frecuencia de los comportamientos inseguros de los trabajadores de Aqualia.

4. Implantación de la herramienta “Observaciones de seguridad”, donde los técnicos de PRL ponen en marcha un proceso de aprendizaje sobre las causas que llevan a los trabajadores a adoptar decisiones inseguras y a gestionar cambios de comportamiento.

5. Diseño de nuevos indicadores positivos de prevención.

6. Talleres: realización de un taller sobre la nueva metodología de investigación de accidentes y sistema de reconocimiento de logros.



Momento de una de las formaciones incluida en el Plan de Mejora de la cultura Preventiva.

Aqualia ha mejorado la cultura preventiva en todos los contratos internacionales:

La compañía ha organizado cuatro jornadas con formación teórica y talleres prácticos con el objetivo de fomentar un desarrollo del conocimiento compartido en cada uno de los contratos internacionales. Profesionales de la empresa procedentes de Italia, México, Chile, Argelia, Arabia Saudí, Egipto, Emiratos Árabes Unidos y Kosovo se han dado cita en España para participar en las jornadas.

Seguridad Vial

Una vez elaborada la nueva política de Seguridad y Salud donde se reafirma el compromiso de Aqualia con la Seguridad Vial, y recopilada información sobre los siniestros

de tráfico en 2016, en 2017 se ha consolidado la elaboración y remisión de material informativo y divulgativo a todos los contratos.

Aqualia promueve una conducción segura mediante la sensibilización de todos los empleados.

Estudio de riesgos psicosociales

En 2017 se ha dado un paso más en el proyecto de evaluación de los riesgos psicosociales iniciado en 2016, mediante el cumplimiento de

los cuestionarios de riesgos por la plantilla que ha supuesto un éxito de participación. Actualmente se están estudiando los resultados.

4.313 empleados completaron el cuestionario de riesgos psicosociales en 2017.

Carta por la Salud Laboral

También durante 2017 se ha continuado con el trabajo que se viene desarrollando en el seno de la Carta por la Salud Laboral de Aqualia, en el que representantes de los sindicatos mayoritarios y la Dirección de la compañía colaboran en la mejora de las condiciones de seguridad a través del diálogo y del diseño de buenas prácticas. Como novedad, este año se han realizado las siguientes modificaciones:

- Se han incluido como miembros del foro de trabajo a los responsables de RRHH de las Zonas.

- Se ha trabajado de forma conjunta sobre propuestas y soluciones a cuestiones técnicas concretas, incrementándose así las opciones de participación.

Responsables de RRHH de las zonas aumentan su protagonismo en la Carta por la Seguridad Laboral.



Lectura de la Carta por la Salud Laboral en Sant Josep de Sa Talaia.

Empresa saludable

Aqualia va un paso más allá en su política de Seguridad y Salud y busca convertirse en una organización saludable. En este sentido, aspectos como conciliación, igualdad, organización del trabajo, seguridad y salud, entre otros, se entrelazarán y coordinarán bajo un objetivo común en

búsqueda de una organización más productiva y satisfecha.

Como inicio del proyecto se han puesto en marcha campañas de difusión y promoción general de la salud y se ha iniciado un diagnóstico sobre la gestión de la salud en la compañía, en el que se

valorarán tanto los datos sobre salud disponibles (accidentes, bajas por enfermedad, reconocimientos médicos, estudios epidemiológicos, etc.) como las políticas que redundan en un mayor nivel de salud en la organización.

**SEGURO
MÉDICO**

Seguro médico subvencionado para los empleados y sus familias.

**PROGRAMA
EMPRESA
SALUDABLE**

Puesta en marcha de un programa Piloto de Empresa Saludable en Lleida donde se promueve la actividad física y el deporte así como la alimentación y otros hábitos saludables.

**CARRERAS
SOLIDARIAS**

Patrocinio de carreras solidarias.



7.5

Gestión responsable de los proveedores y contratistas



14.238

Proveedores durante 2017



527 mill. de €

Destinados al pago de sus proveedores

Aqualia extiende su compromiso responsable a los proveedores y contratistas con los que trabaja, de tal forma que se fomentan las relaciones basadas en la integridad, transparencia y confianza mutua. En 2017, la compañía ha trabajado con 14.238 proveedores, de los cuales 14.024 son locales.

El área de compra se asegura de que los proveedores se encuentren alineados con los valores y objetivos de la organización y se les hace partícipes de la misión, visión y valores de Aqualia. Para ello se cuenta con un procedimiento de evaluación y seguimiento de los mismos que tiene en cuenta criterios de calidad y sostenibilidad.

Calidad Técnica

Sistemas de Gestión de Calidad conforme a ISO 9001.
Evaluación inicial previa a la valoración de la oferta.



Mínimo Impacto Ambiental

Menor impacto ambiental posible sobre el entorno.



Prevención de Riesgos Laborales

Control y seguimiento del cumplimiento de la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.



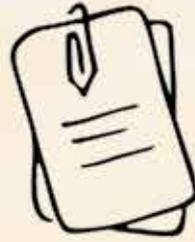
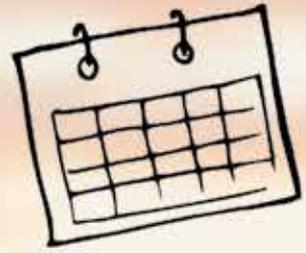
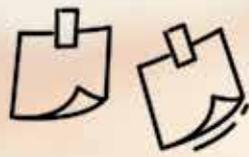
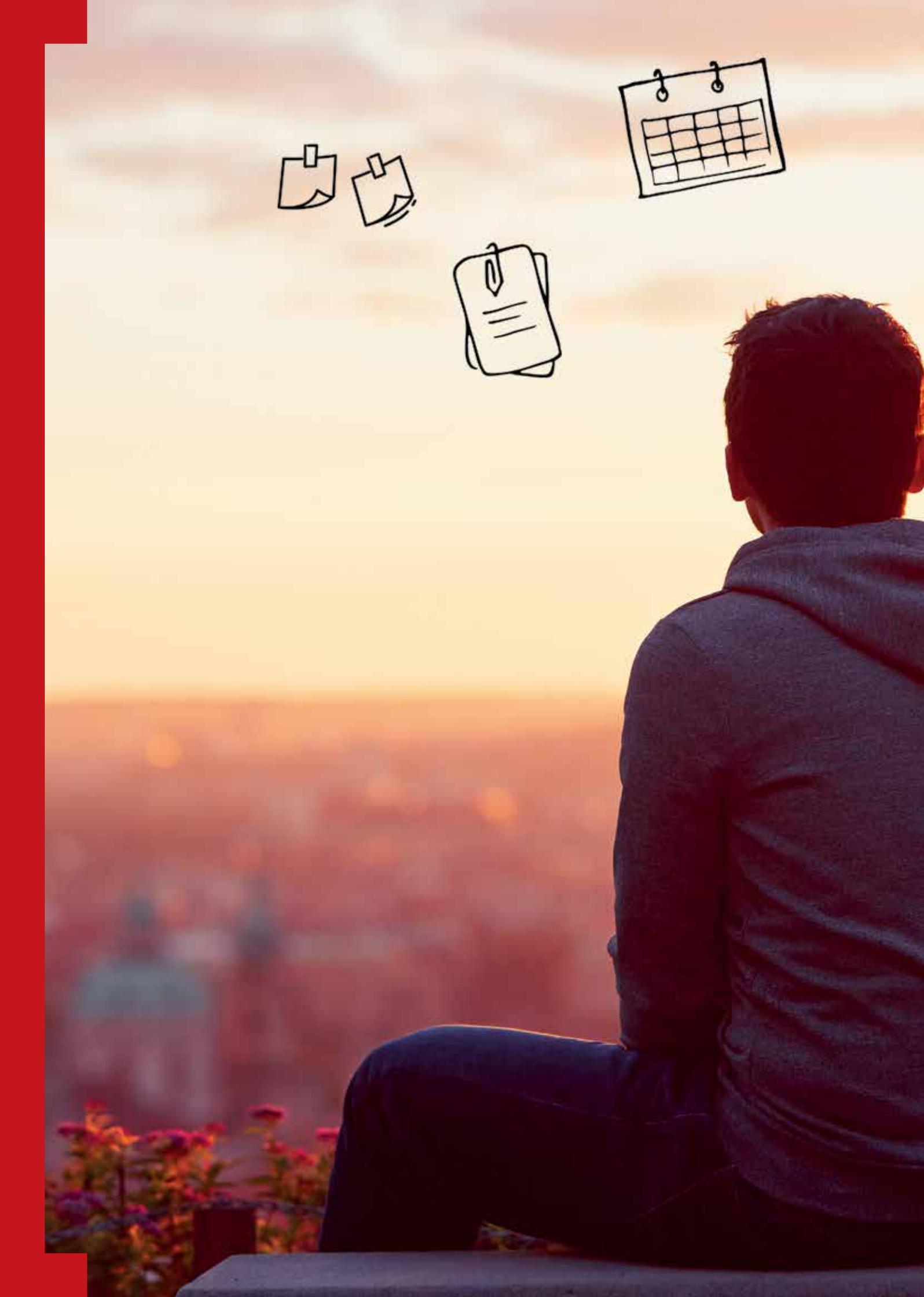
Cumplimiento normativa laboral

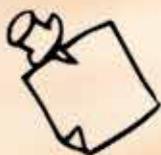
Procesos de contratación según el marco normativo y disposición de seguros laborales.



Código ético

Cumplimiento del Código ético de Aqualia.
Cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.





08

Acerca de este informe

- 112. Acerca de este Informe
- 113. Datos Aqualia

8.1

Acerca

de este Informe

Aqualia publica por duodécimo año consecutivo su informe de Responsabilidad Social Corporativa, elaborado según la opción de conformidad exhaustiva de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI Standards de 2016, y ha sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

El análisis de materialidad, índice de contenidos GRI e informe de verificación está disponible en :

<http://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (memoria 2017).

Con este informe Aqualia, en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

El documento presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad, cuyos resultados se muestran en el **capítulo de Responsabilidad Social Corporativa**. Adicionalmente se han respondido voluntariamente otros apartados de GRI Standards que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Aqualia.

Los contenidos de este informe hacen referencia al año 2017 y cubren todas las actividades de la compañía dando prioridad a los asuntos prioritarios, sin omitir información relevante.

Los cambios en los cálculos o alcance de la información ofrecida respecto a años anteriores, es comentada en cada caso en particular.

#Sostenibilidadreal

Informe de Responsabilidad Social Corporativa **2017**

 **aqualia**
Tu compañía del agua

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Diseño y maquetación:

Varenga Marketing y Comunicación, S.L.

Producción:

Gráficas Aries, S.A.
Nº de depósito legal:
M-15910-2018

Si desea recibir más información:

Aqualia
Dirección de Comunicación, Marketing y RSC.
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid (España).
comunicacion@aqualia.es

Dispone de más información sobre Aqualia, y del presente Informe en formato digital en:

www.aqualia.com

Información sobre el Grupo FCC en:

www.fcc.es

Información sobre Global Reporting Initiative en:

www.globalreporting.org

www.aqualia.com



FCC Aqualia S.A
aqualia.com



Impreso en papel exento de cloro