



Mensaje del director General

#compromisoreal

Presentarles este undécimo Informe de Responsabilidad Social Corporativa que recoge el desempeño desarrollado por Aqualia en 2016, es una gran satisfacción para todos los que formamos esta compañía. Y para mí supone una excelente forma, un canal especial, para llegar de manera directa a todo nuestro entorno.

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

Y en este Informe recogemos una selección de los impactos socioeconómicos de Aqualia en el último año y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, aprobados mediante resolución de su Asamblea General en Nueva York el 25 de Septiembre de 2015 y oficialmente en vigor desde el 1 de Enero de 2016. Cabe destacar que la ONU, por primera vez, contempla el papel del sector privado en estos objetivos (ODS 17; <http://onu.org.pe/ods-17/>).

En este sentido el presente informe pretende ser una herramienta para poner en valor la colaboración público-privada en el sector del agua y los beneficios directos que esto reporta a los ciudadanos.

Y no podemos olvidar que nuestra responsabilidad y compromiso con los municipios en los que trabajamos, 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. Así, en 2016, entre otras iniciativas, hemos renovado nuestra **colaboración con Cáritas**, en lo referido al pago de los servicios del agua por parte de aquellas personas en situación de exclusión. Y también hemos firmado un nuevo **Convenio de colaboración con el Concello de Vigo**, en la misma línea, que nos ayuda a identificar y proponer una solución alternativa para las familias que atraviesan dificultades económicas.

También este año hemos seguido trabajando con el firme propósito de mejorar, no solo la calidad del servicio que prestamos para más de veinte millones de personas en el mundo, sino también su experiencia como usuarios. Con el lanzamiento de la aplicación **Smart aqua**, damos un paso más en la transformación digital de nuestros servicios, y ofrecemos al ciudadano una nueva ventana de comunicación, más cómoda y sencilla y en tiempo real, que nos permite responder de manera eficaz en un menor tiempo a sus necesidades y expectativas.





Es importante poner de manifiesto la responsabilidad de todos y cada uno de nosotros –empresa y ciudadanos– en la eficiencia y la sostenibilidad de los recursos hídricos y las infraestructuras hídricas. Aqualia ha seguido desarrollando múltiples acciones de concienciación dirigidas a todo tipo de públicos. Así, cabe destacar, la celebración del **Concurso Internacional de Dibujo infantil** que, en 2016 y en su **XIV edición**, ha batido un nuevo récord de participación con más de 10.000 niños de España, Portugal y República Checa. O la **campaña #nolotires**, con el objetivo de concienciar a los ciudadanos en general sobre un uso correcto de los sistemas de saneamiento.

El vínculo que existe entre agua y medioambiente, y las consecuencias que el cambio climático puede generar en el futuro, nos obliga a ser diligentes en todas nuestras actuaciones. Durante este año hemos seguido avanzando en la implementación y adaptación del **Sistema de Gestión Energética conforme a la norma ISO 50001**, con el objetivo de dar cumplimiento al R.D. 56/2016 y seguir reduciendo nuestra huella de carbono. Este compromiso con el medio ambiente se hace extensible a nuestros usuarios a través de iniciativas como **“Pásate a la e-factura”** que tiene por objetivo seguir aumentando el número de clientes que renuncian a la factura en papel en favor de la electrónica –de manera totalmente gratuita–, y que desde su lanzamiento no ha dejado de sumar nuevas adhesiones (un 70% más de usuarios respecto al año anterior), convirtiéndonos en una de las compañías nacionales con más clientes que disfrutan de este servicio.

La innovación es otro pilar esencial en nuestra actividad que nos ayuda a mejorar en la gestión eficiente y sostenible del agua. En 2016, hemos iniciado con ilusión **nuevos proyectos en el ámbito de la I+D+i focalizados en el tratamiento de las aguas residuales**. La intención es mejorar el rendimiento y la eficiencia energética, así como la obtención de nuevos productos que ofrezcan un mayor valor añadido a partir de los residuos generados en las plantas depuradoras.

En 2010 fuimos la primera compañía del sector en lograr el **Distintivo de Igualdad de Empresa, que otorga Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**. Y ahora hemos presentado el V Informe de actividad, que el Ministerio ha respaldado destacando positivamente las campañas de sensibilización desarrolladas por Aqualia con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) y de la Lucha contra la Violencia de Género (25 de noviembre). También las acciones formativas realizadas, en especial las actuaciones desarrolladas para favorecer el incremento de la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad, como el Programa para la Dirección Mujeres con Alto Potencial, el Programa de Mentoring para el impulso del talento femenino, y los Talleres “Lidera tu futuro” y “Apoya el talento”.

Estas y otras muchas cuestiones nos ayudan a mantenernos y a seguir creciendo con nuevos contratos y adjudicaciones. Y en ello tienen mucha parte de culpa todos los empleados de Aqualia, que lo hacen posible con su dedicación, profesionalidad y elevada calidad humana. Porque, un año más, han demostrado su implicación y compromiso con la sociedad. Pongamos como ejemplo, de las muchas iniciativas locales que se llevan a cabo en los municipios en los que estamos presentes, la colaboración en la lucha contra la violencia de género, a través de la **campaña #AqualiaContigo** en la que han participado cerca de 2000 empleados.

Espero que encuentren interesante el informe de responsabilidad social de Aqualia y ya les emplazo para el próximo en el que, estoy seguro, volveremos a hablar del #compromisoreal de nuestra empresa en contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Saludos,

Félix Parra Mediavilla
Director General