

#Sostenibilidadreal



Informe de RSC**2017**

  
**aqualia**  
Tu compañía del agua

# Aqualia

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.**

## Sostenibilidad económica 2017

Valor económico directo generado (M€)	↑ 1.055,80
Valor económico distribuido (M€)	↑ 1.348,87
Valor económico retenido (M€)	↓ -293,08
Gastos personal (M€)	↑ 255,84
Pagos a gobiernos -impuestos-(M€)	↑ 63,73
Pagos a proveedores (M€)	↑ 555,84
Subvenciones (M€)	↑ 15,90
Cartera de negocio (M€)	↓ 13.673
EBITDA (M€)	↑ 237,21

## Servicio 2017

Agua potable producida (m <sup>3</sup> )	↑ 634.890.955
Red de abastecimiento (km)	↑ 68.529
Número de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)	↓ 205
Número de estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR)	↑ 807
Número de estaciones de Rebombado de agua potable (EBAP)	↓ 1.077
Número de depósitos de agua potable	↓ 2.690
Número de instalaciones desalinizadoras de agua de mar (IDAM)	↓ 3
Nuevos contratos adjudicados (España)	↓ 113
Número de contratos adjudicados (Internacional)	↑ 9

# El compromiso real de Aqualia

El compromiso de Aqualia con la responsabilidad social corporativa se traslada a través de tres líneas estratégicas que cubren, de manera integral, todos los aspectos de la actividad de la compañía y de la relación con sus grupos de interés:

## 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.



# Desempeño ejemplar

- 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.

## Igualdad y diversidad



**21,21%**

Mujeres en plantilla



**46**

Mujeres en puestos directivos



**850**

Mujeres que han participado en programas de formación

## Objetivos principales del plan de igualdad

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

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

Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad

Mejorar la distribución equilibrada de género

Promover un sistema retributivo que no genere discriminación

## Empleo de calidad

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

## Salud y Seguridad Laboral



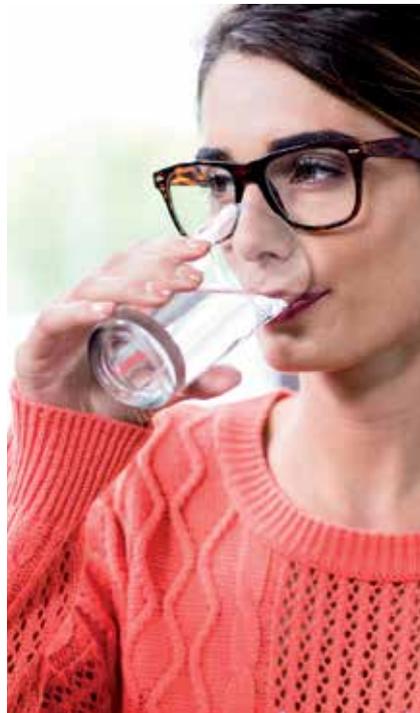
**96.980**

Horas de formación totales en 2017 (Nacional + Internacional)



**733.946€**

Anuales en costes directos de formación (Nacional + Internacional)



**0,41**

Índice de gravedad anual de accidentes



**11,74**

Índice de frecuencia anual de accidentes

# 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.

Calidad certificada



**978.586**

Determinaciones de calidad realizadas

## Atención al cliente



**769.233**

Llamadas recibidas



**142.347**

solicitudes realizadas en Aqualia Online



**8.905**

Usuarios de la app



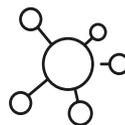
Web corporativa  
**1,3 millones** de visitas

## Mejora continua del servicio



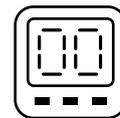
**1.666.100**

Facturas electrónicas emitidas



**115.204**

Canales disponibles para ampliar la lectura de contadores



**62.150**

Contadores inteligentes instalados

## Aqualia en la comunidad



**824 mill. de €**

En inversión social



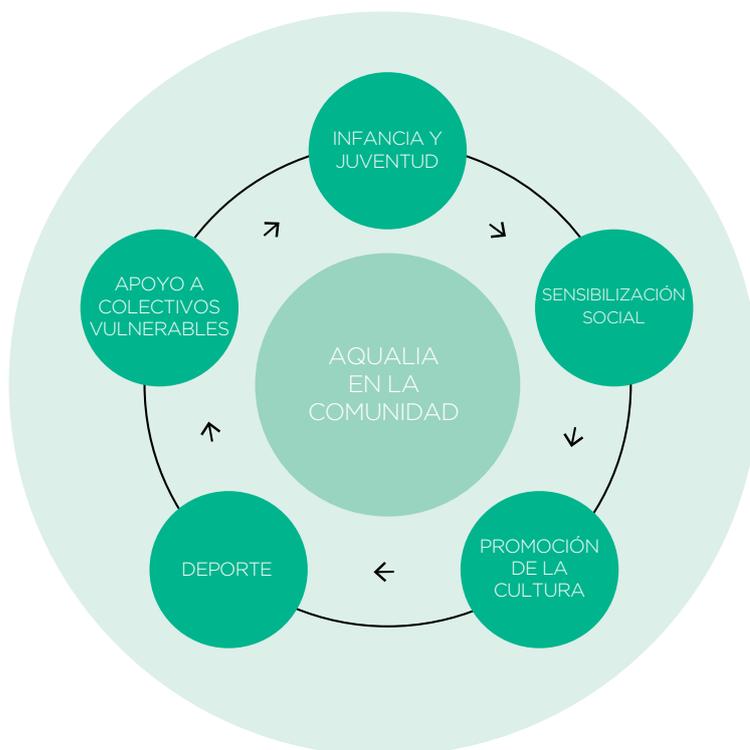
**57%**

De la inversión social fue destinada a actividades culturales



**28,57%**

De la inversión social fue destinada a acción social



# Servicios inteligentes

## 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.

### La innovación en el ciclo del agua



20

Proyectos I+D+i activos



4.100.302 €

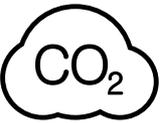
Inversión directa en I+D+i



10

Patentes

### La gestión del impacto ambiental



426.479 t.

CO<sub>2</sub> emisiones derivadas del ciclo integral



3.347.591 GJ

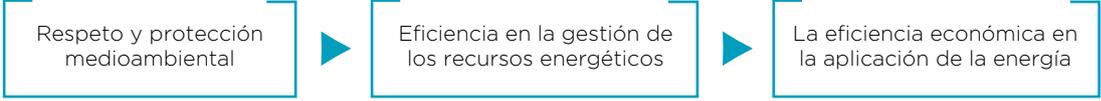
Energía eléctrica consumida



177.460 GJ

Energía renovable producida

#### Gestión energética y cambio climático



### Enfoque de la economía circular

840.340.866 m<sup>3</sup> de agua captada para su gestión

#### Eficiencia

en el ciclo integral del agua

#### Innovación

Tratamiento y reutilización de aguas residuales a través de soluciones innovadoras:  
FP7 All-gas  
MethaMORPHOSIS

**FCC Aqualia S.A**  
[aqualia.com](http://aqualia.com)



Impreso en papel exento de cloro