

#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 ³)	↑ 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 Rebombeo 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

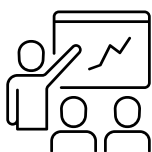
Promover un sistema retributivo que no genere discriminación

Empleo de calidad



96.980

Horas de formación totales en 2017 (Nacional + Internacional)



733.946€

Anuales en costes directos de formación (Nacional + Internacional)

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

Salud y Seguridad Laboral



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

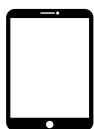
Determinaciones de calidad realizadas

Atención al cliente



769.233

Llamadas recibidas



142.347

solicitudes realizadas en Aqualia Online



8.905

Usuarios de la app



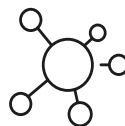
Web corporativa
1,3 millones de visitas

Mejora continua del servicio



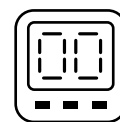
1.666.100

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



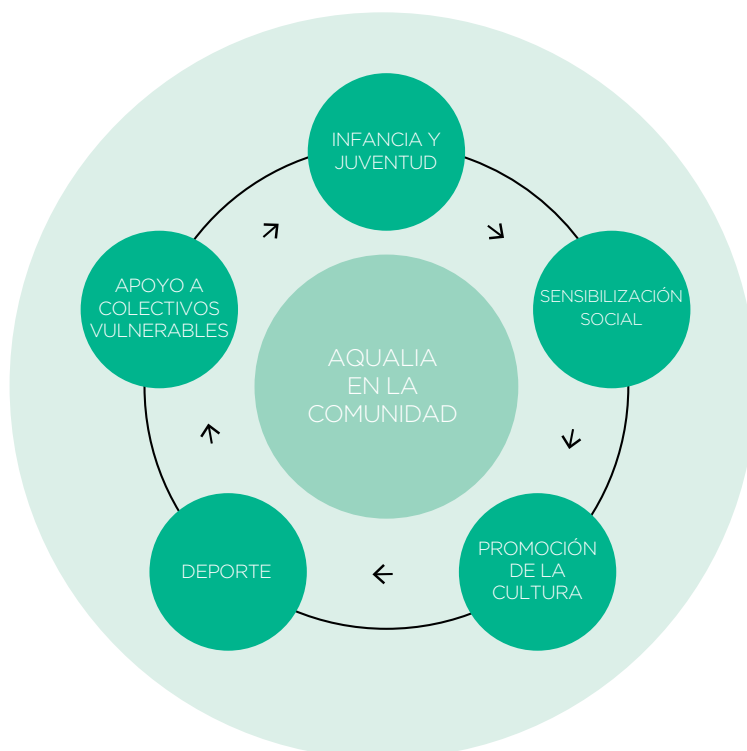
57%

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 €

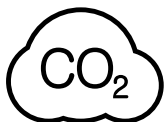
Inversión directa en I+D+i



10

Patentes

La gestión del impacto ambiental



426.479 t.

CO₂ emisiones derivadas
del ciclo integral



3.347.591 GJ

Energía eléctrica
consumida



177.460 GJ

Energía renovable
producida

Gestión energética y cambio climático

Respeto y protección
medioambiental



Eficiencia en la gestión de
los recursos energéticos



La eficiencia económica en
la aplicación de la energía

Enfoque de la economía circular

**840.340.866 m³ 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



Impreso en papel exento de cloro