



**aqualia**



auscultãre

auscultãre

escucha

Informe de Sostenibilidad 2019



En latín, *auscultāre* significa “escuchar con atención”. La verdadera escucha implica reconocimiento, comprensión, empatía y predisposición.

Durante este año, en Aqualia hemos realizado un proceso de escucha profunda entre nuestros diferentes grupos de interés para identificar las principales preocupaciones y desafíos de nuestro tiempo y así darles respuesta.

Aqua  
Sin agua no hay vida

Auscultāre  
Sin escucha real no hay humanidad

Ethīcus  
Sin compromiso ético no hay prosperidad

**Aqualia**, escuchando el presente  
para transformar el futuro

Aqualia **#Escucha**

06  
Entrevista con el CEO

12  
2. Aqualia, una empresa comprometida y sostenible

22  
3. Tiempo de acción: contexto, inversión y alianzas

38  
4. Un crecimiento que impacta en la sociedad

60  
5. Personas que trabajan para personas

76  
6. Transformación digital desde la perspectiva humana

92  
7. Agua, recurso natural

108  
8. Innovación para la sostenibilidad

116  
9. Compromiso con la comunidad

134  
10. Anexos



En Aqualia hace tiempo que comprendimos la interdependencia entre **el equilibrio medioambiental y el bienestar social** 



**Félix Parra**

CEO de Aqualia

**E**n un momento en el que la salud y la seguridad de las personas se sitúan más que nunca en el centro de cualquier política o servicio, y en el que somos más conscientes de nuestra fragilidad, la gestión responsable y eficiente de un bien público como el agua, adquiere especial valor. Pero seguir avanzando en términos de circularidad y de consumo consciente requiere altas dosis de liderazgo ético y de perspectiva colaborativa. En cuestión de progreso, la fórmula nunca ha sido matemática: uno más uno son tres. Avancemos juntos.

**En un contexto de transformación, marcado por la revolución tecnológica, la emergencia climática y las desigualdades sociales, los grupos de interés de Aqualia expresan con claridad una demanda concreta de responsabilidad en el ámbito del desempeño ambiental de la compañía. ¿Cómo se conjuga en el propósito de Aqualia el compromiso con las personas y el desafío ambiental?**

El compromiso con las personas y el desafío ambiental son inseparables. Nuestro propósito sigue centrado en las personas pero en Aqualia, hace tiempo ya que hemos comprendido que existe una interdependencia entre el equilibrio medioambiental y el bienestar social. Si somos capaces de poner toda nuestra capacidad de innovación y transformación, incluida la tecnológica, en elevar nuestra ambición ambiental y hacer más eficiente la gestión integral del agua, sabemos que esos esfuerzos repercuten más pronto que tarde en el bienestar de las personas.

**Teniendo en cuenta que el ODS 13, enfocado en la Acción por el Clima, ha sido el segundo más valorado por vuestros grupos de interés. ¿De qué manera implica Aqualia al resto de actores en el camino hacia el desarrollo sostenible, en términos de reducción de emisiones, gestión y uso eficiente del agua y mantenimiento de recursos hídricos? ¿Cómo afronta la compañía el reto de ser neutros en carbono para 2050?**

Todos los agentes implicados a lo largo de nuestra cadena de valor, nuestros accionistas, empleados, proveedores, colaboradores, clientes o Administraciones Públicas, perciben la relación directa y real de Aqualia con la naturaleza, la biodiversidad, la energía limpia o la salud. Esto es así, porque Aqualia gestiona un recurso natural esencial llamado agua, y por eso, asumir como propio el compromiso de Acción por el Clima es intrínseco a nuestro negocio.

Este objetivo de ser neutros en carbono para 2050, guía uno de nuestros ejes estratégicos: la gestión y optimización energética. En Aqualia contamos con herramientas de *Business Intelligence* para optimizar el consumo energético de las instalaciones. Además, este año hemos firmado una PPA (*Power Purchase Agreement*) de compra de energía de origen renovable por 76 GWh/año durante 10 años y hemos extendido la gestión energética que aplicamos en nuestras instalaciones técnicas también a los edificios centrales.

En todo caso, Aqualia no es solo una empresa gestora de infraestructuras públicas. Nuestra contribución al objetivo de ser neutros en carbono para 2050 no busca solo una gestión energética eficaz, sino también el diseño y la construcción de infraestructuras más eficientes energéticamente y que permitan aprovechar el potencial de la energía renovable que se genera en los procesos de tratamiento de agua, como la depuración y la desalación.

**Ante los evidentes desafíos climáticos que plantean la necesidad de encaminar de manera urgente el sistema de gestión del agua hacia la economía circular ¿cómo puede liderar Aqualia la implantación de procesos de circularidad dentro del ciclo integral del agua en su sector? ¿De qué manera la perspectiva colaborativa se convierte en pieza clave ante este reto y qué papel tienen los proveedores y terceras partes?**

Lograr en un 100% la circularidad del agua es un objetivo imprescindible en el contexto actual de escasez hídrica y en ello estamos trabajando las grandes empresas del sector.

Aqualia integra los avances tecnológicos que le ofrecen sus proveedores, con quienes colabora de manera activa, y desarrolla sus propias tecnologías para aplicarlas, como socio de referencia de municipios y otras entidades públicas o privadas para las que opera.

En este ámbito, las alianzas público-privadas son una solución muy adecuada -y poco desarrollada en el sector del agua- porque con ellas el estado propone las infraestructuras necesarias y el sector privado acomete su financiación, construcción, ejecución, mantenimiento y explotación. Esta sería una solución, por ejemplo, para modernizar las actuales depuradoras, mejorando su capacidad de tratamiento y permitiendo un mayor grado de reutilización del agua depurada u otras soluciones de circularidad para convertir las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) en verdaderas biofactorías.



Lograr una **gestión del agua 100% circular** es un objetivo imprescindible en el contexto actual de escasez hídrica



**Una oportunidad de reposicionamiento del sector que trae consigo numerosos beneficios, pero que pasa por la mejora y digitalización de las infraestructuras del ciclo del agua y requiere de una gran inversión además de una intensa colaboración público-privada. ¿Qué pasos está dando Aqualia en este camino? ¿Cómo va a afectar esta necesaria renovación al encarecimiento del servicio, algo que preocupa especialmente al ciudadano?**

El grado de obsolescencia de las infraestructuras de agua, específicamente en España, es altísimo, lo que conlleva unos enormes costes de mantenimiento y limita enormemente la eficacia de su digitalización.

Si nos comparamos con los países de nuestro entorno, vemos que un esfuerzo inversor mayor genera unos costes de mantenimiento menores y una mayor eficiencia, ya sea en las redes de distribución, que se traduce en menos fugas, o en una mayor capacidad de reutilización, por ejemplo. Por no mencionar que la Unión Europea está multando al Estado español hasta con 15 millones de euros semestrales por incumplimientos en la calidad del agua de los vertidos.

Desgraciadamente, los costes más altos no son los derivados de la digitalización o la aplicación de inteligencia artificial en la gestión de las infraestructuras, sino de la modernización y renovación de la propia infraestructura.

Tenemos que buscar soluciones a largo plazo para que los países tengan infraestructuras eficientes, pero también resilientes, que les permitan salir al paso de los riesgos climáticos y otros riesgos sistémicos, y en este aspecto operadores como Aqualia tienen mucho que aportar. Por ejemplo, mediante esos mecanismos de colaboración público-privada que he mencionado antes, los operadores privados podrían invertir con largos periodos de recuperación de la inversión, lo cual repercutiría de manera muy baja en el coste de los servicios. Repercusión que además podría atenuarse por una disminución de los costes de operación.

Somos muy conscientes de la sensibilidad de los ciudadanos respecto a los precios de los servicios y suministros básicos. En Aqualia, cumplimos con nuestro compromiso de no dejar a nadie atrás: hemos activado bonos y ayudas sociales en distintos municipios para que ningún ciudadano se quede sin agua por no poderla pagar.

Finalmente me gustaría mencionar que vemos positivo el establecimiento de una gobernanza común del agua que implante una estandarización de criterios de precio acorde con la Directiva Marco del Agua de recuperación de costes, o un sistema de evaluación continua que apoye los principios de economía circular como, en el caso de España, se plantean en el Libro Verde de la Gobernanza del Agua, impulsado por el MITECO en abril.



La obsolescencia de las infraestructuras de agua **conlleva elevados costes y limita su digitalización** 

**Si bien la calidad del agua ha sido una demanda constante por parte de los usuarios, ahora, en un contexto de repriorización de la salud pública, ¿qué esfuerzos realiza Aqualia para garantizar esa calidad?**

En el primer trimestre de 2020, cuando la pandemia del COVID-19 fue tan devastadora en términos de salud pública, nos dimos cuenta de lo importante y crítica que es la continuidad en la prestación de los servicios de abastecimiento y de mantener la calidad del agua que llega a nuestras casas y negocios. Y los mecanismos establecidos para lograrlo miden la capacidad de los países para gestionar o superar las propias crisis.

La actuación de los operadores de agua, públicos o privados, durante esta crisis ha sido ejemplar. Quiero felicitar y agradecer profundamente a todos los trabajadores de Aqualia por su vocación de servicio, que ha permitido que un bien público esencial, se haya seguido prestando sin ninguna alteración y con plena normalidad durante esta crisis.

**Aqualia está en plena internacionalización. ¿Cómo lograr que la compañía replique y adapte su buen hacer en nuevos territorios y mercados?**

Nuestra expansión internacional es un objetivo estratégico para Aqualia. Ese objetivo se ha ido alcanzando en años precedentes con nuevas adjudicaciones, tomas de control y adquisiciones de contratos concesionales a largo plazo en diferentes países como Francia, Colombia, Argelia y Arabia Saudí.

Esta expansión se hace según las pautas que han guiado siempre a Aqualia. Por una parte, siendo capaces de pensar localmente, es decir, intentando comprender y adaptar nuestro mejor hacer a las condiciones de cada país y, por otra parte, manteniendo la esencia de lo que significa Aqualia, de sus valores, los que nos hacen reconocibles en cualquier lugar.



El COVID-19 nos ha hecho más conscientes de lo importante que es lograr la continuidad en la prestación de los servicios de abastecimiento y mantener la calidad del agua. 

En los tiempos que nos toca vivir, y con la reformulación del rol de las empresas del siglo XXI, los estándares éticos se elevan y las nuevas demandas en términos de transparencia y buen gobierno son cada vez más exigentes para las organizaciones. ¿Cómo ve el papel del *compliance* en la gestión del riesgo y cómo garantiza la seguridad en la proyección internacional de Aqualia?

La honestidad, la integridad y la profesionalidad en nuestras actuaciones forman parte esencial de nuestros valores. El papel de los sistemas de *compliance* es asegurarnos que esos valores impregnan la práctica diaria de Aqualia y todos los que formamos parte de ella.

En 2019, el Departamento de *Compliance* ha logrado retos como la implantación del modelo de prevención penal en la compañía, y los procesos de seguimiento y de control establecidos en el mismo. Aún tenemos retos por delante, como acabar de implantar este modelo en las filiales internacionales o extender el modelo de *due diligence* a terceras partes con quienes nos relacionamos en nuestra cadena de valor, como es el caso de nuestros proveedores.

Estas actuaciones son clave para la gestión de nuestra reputación y crecimiento internacional. Contar con el respaldo e impulso de nuestros accionistas en este sentido, lo convierten en un elemento clave del compromiso de la empresa con los valores y la perspectiva ética.

El hecho de que Aqualia esté altamente involucrada con la sensibilización y concienciación ciudadana, principalmente en lo referente a un consumo responsable del agua, es un factor altamente valorado por todos sus grupos de interés. ¿De qué manera la compañía asume y ejerce esta responsabilidad divulgativa?

Todos los empleados de Aqualia somos conscientes de nuestro papel en la sociedad y de nuestro compromiso con la salud de los ciudadanos.

Pero antes de nada, somos y nos sentimos miembros de las comunidades en las que trabajamos. Consideramos como parte de nuestras obligaciones el papel pedagógico y una cierta capacidad de influencia en lo que respecta a los aspectos sociales, sanitarios y medioambientales asociados al agua. Pero sabemos que solo podemos influir si somos capaces de escuchar y comprender las necesidades de nuestro entorno. Más allá de esto, el agua representa la salud y la vida. Aportar todo nuestro talento e involucrarnos en la construcción de una sociedad mejor para todos, es la energía que nos mueve día a día.



Solo podremos ejercer nuestro rol pedagógico **si comprendemos las necesidades del entorno** 

# Aqualia, una empresa comprometida y sostenible

**Presencia nacional e internacional**

**Creación de valor en Aqualia**

**Hitos destacados del periodo**

Con más de 25 millones de usuarios y en pleno proceso de expansión internacional, el propósito con el que nació Aqualia se mantiene intacto. Hoy, los más altos estándares éticos guían los pasos de nuestra estrategia para garantizar una gestión eficiente, equitativa y sostenible del ciclo del agua y, sobre todo, para cuidar del medioambiente y del bienestar de las personas.



“

*Aqualia existe porque trata con un recurso escaso, vital para el desarrollo tanto de la vida de las personas como de las propias industrias ”*

**Empleado de Aqualia**

# Presencia de Aqualia nacional e internacional

Aqualia, empresa de gestión del agua, es una sociedad anónima que está participada por el grupo de servicios ciudadanos FCC (51%) y por el fondo ético australiano IFM Investors (49%).

Según el último ranking de Global Water Intelligence<sup>1</sup>, es la cuarta empresa de agua de Europa por población servida y está entre las diez primeras del mundo.

En la actualidad presta servicio a más de 25 millones de usuarios<sup>1</sup> en 17 países: Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Chile, Ecuador, Egipto, Emiratos Árabes, España, Francia, Italia, México, Omán, Portugal, Catar, República Checa, Rumanía y Túnez.

En el ejercicio 2019 la compañía facturó 1.187 millones de euros. De ellos, un 67,8% corresponden al mercado doméstico y un 32,2% al internacional. Siendo los cinco países

con mayor facturación en el área de internacional: República Checa (26,5%), Egipto, (12,8%), Italia (11,4%), Colombia (13,9%) y Argelia (9,4%).

Y, mantenía una cartera de negocio superior a 15.000 millones de euros. De esta, un 48% corresponde al negocio internacional y un 52% al mercado doméstico. Respecto a la cartera de internacional, la distribución sería: resto de Europa: 41%, Oriente Próximo y Norte de África: 6% y Latinoamérica: 1%.

**Con un EBITDA de 281,72 millones de euros en 2019, se ha mantenido una estrategia de negocio enfocada en el crecimiento internacional.**



<sup>1</sup> Ranking Global Water Intelligence de agosto de 2019.

# 15.018,3

millones de euros total cartera de negocio

# 281,7

millones de euros de EBITDA

## Europa

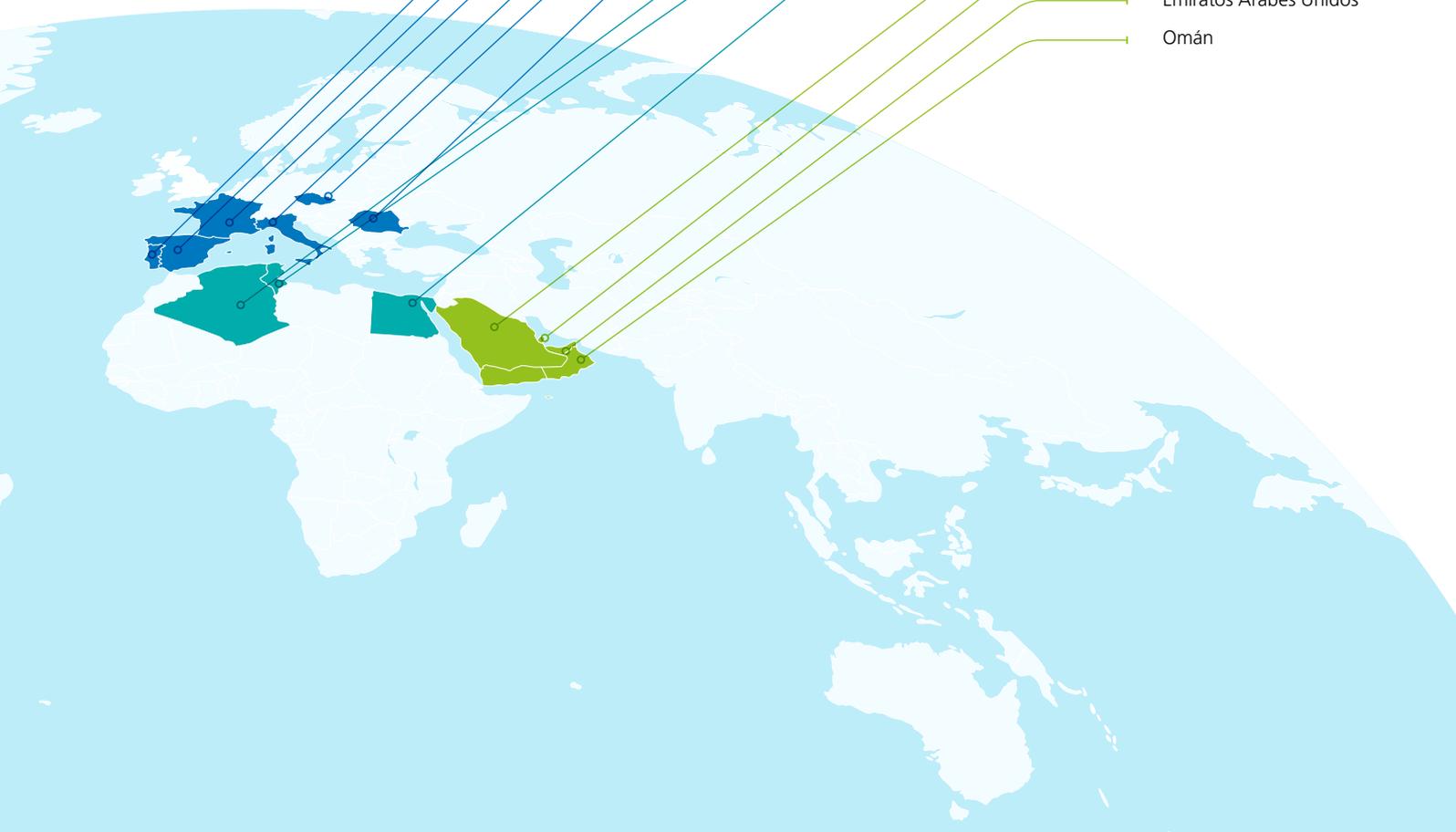
- Portugal
- España
- Francia
- Italia
- República Checa
- Rumanía

## Norte de África

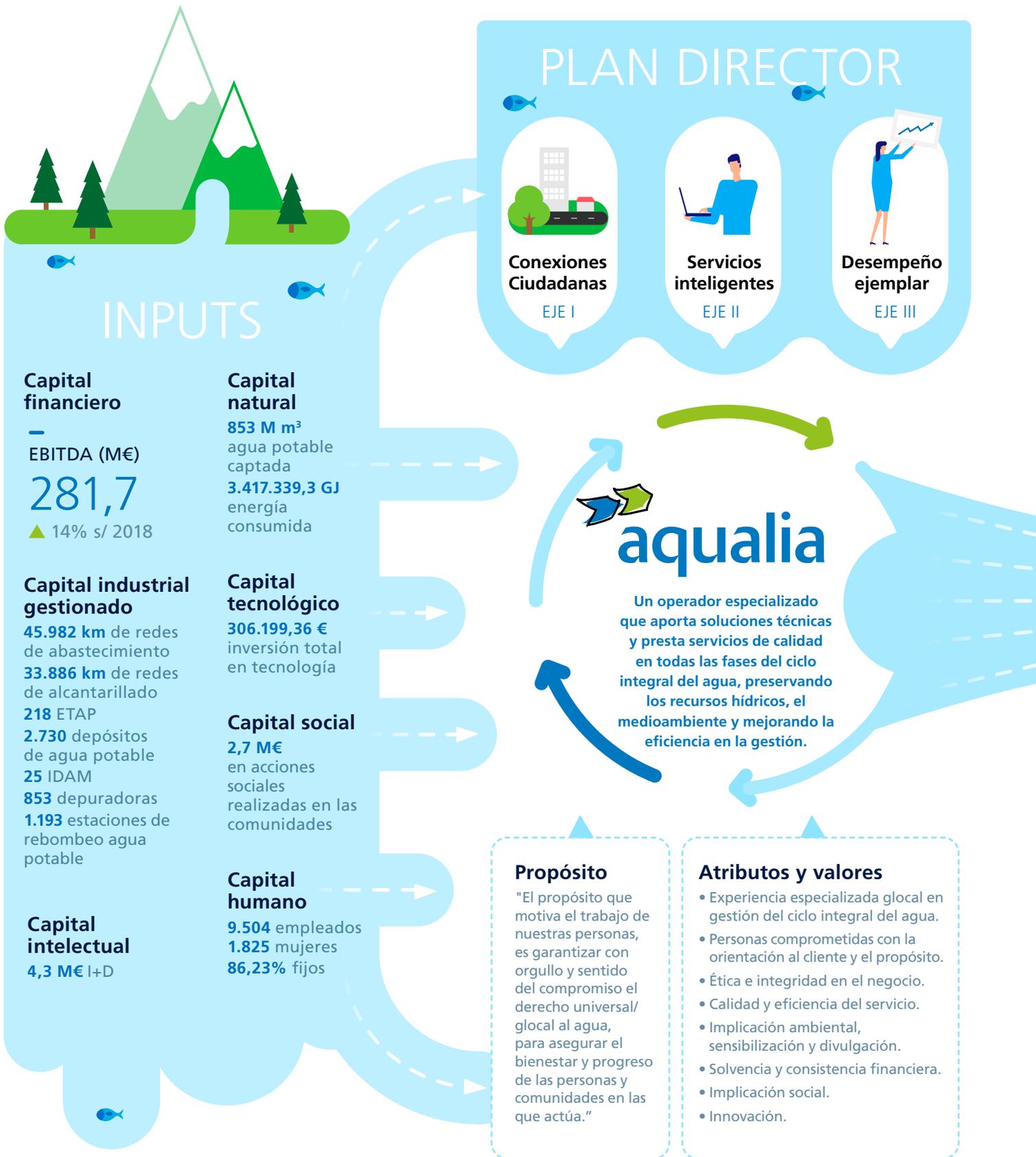
- Argelia
- Túnez
- Egipto

## Oriente Próximo

- Arabia Saudi
- Qatar
- Emiratos Árabes Unidos
- Omán



# Creación de valor en Aqualia



**Tendencias macro**

- Incertidumbre geopolítica
- Contracción económica
- Revolución digital
- Emergencia climática
- Crisis sanitaria



**Sociedad**

**Valor económico generado**  
1.262,47 M€

**Valor económico distribuido**  
135 M€ proveedores de capital y accionistas  
465,01 M€ (▼ 10%) pago a proveedores (locales y estratégicos)  
77,7 M€ impuestos a gobiernos

**Gobierno Corporativo y Ética**  
Implantación 100% *compliance*  
Nueva versión del Código Ético y de Conducta

**Clientes usuarios y empresas**



25 M de personas abastecidas en 17 países

Agua potable producida: 627.890.891 m<sup>3</sup>

Mejora el índice de reclamaciones: ▼ 20,59%

**Empleados**



Formación a empleados: 906 K€ (▲ 4,74% s/ 2018)

96,28% de los empleados les gusta su trabajo

91,22% están orgullosos de trabajar en Aqualia

60 medidas de conciliación

Salarios y beneficios de empleados 288,69 M€

**CREACIÓN DE VALOR**

**Municipios**

Colaboraciones público-privadas para la gestión y construcción de infraestructuras hidráulicas y *Smart Cities*

**Comunidades locales**

**Acceso al agua**  
58% de los servicios beneficiados por bonos, tarifas sociales y fondos solidarios  
17.293 ciudadanos beneficiados

**Perspectiva colaborativa**  
para lograr los ODS y apoyo a asociaciones sectoriales y no sectoriales para su logro

**Campañas de sensibilización:**  
+ de 1 M de visualizaciones en los canales corporativos, de Youtube

**Impacto en medioambiente**

Agua depurada devuelta a su medio natural: 743,8 M m<sup>3</sup> (16,7%)

HC= 448.654 T CO<sub>2</sub> eq

Residuos: ▲ 57,8% la valorización de residuos peligrosos

**Tendencias del sector**

- Water 4.0
- Circularidad del ciclo del agua
- Reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>
- Colaboración público-privada

# Hitos destacados del periodo



Puesta en marcha del Canal Ético, accesible para todos los empleados a través de ONE Aqualia y para todas las personas externas a la empresa a través de su *web* corporativa. **16**

En la 2ª Edición de SIGA, la Feria de Soluciones Innovadoras para la Gestión del Agua, Aqualia presentó su modelo de gestión eficiente y sostenible de los servicios públicos de agua. **9**

El nuevo Laboratorio Central de Calidad de Aguas, situado en Oviedo y en el que se han invertido más de dos millones y medio de euros, ya está en marcha. Este laboratorio amplía su capacidad analítica y se sitúa a la vanguardia de los laboratorios de agua en España, en equipamiento, personal y servicio. **3**

Formación *online* del Código Ético y de Conducta para colectivo de empleados en España.

**Febrero**

**Enero**



Lanzamiento de la campaña #ConexionesAqualia, a través del portal [www.conexionesaqualia.com](http://www.conexionesaqualia.com), donde se publicarán cada dos meses, vídeos, datos y opiniones de expertos. Poniendo en valor el compromiso de la empresa con la Agenda 2030 y así acercar los ODS a la ciudadanía. **6 12**

Aqualia firma con el grupo saudí HAACO la compra del 51% de Qatarat, la sociedad concesionaria de la planta desaladora del aeropuerto internacional de Jeddah. Con esta adquisición Aqualia refuerza su presencia en Oriente Medio. **9**

**Marzo**

Participación en el Global Water Summit 2019, encuentro de análisis sobre las tendencias de futuro en el sector del agua. Aqualia fue reconocida como finalista en las categorías de "Mejor empresa de desalación" y "Mejor desaladora", por la IDAM de Jerba (Túnez). **9**

En el Día Mundial del Agua, Aqualia puso en marcha diversas iniciativas para concienciar sobre el uso responsable del agua, involucrando tanto a la ciudadanía como a representantes institucionales. Las iniciativas alcanzaron a 10.000 escolares. **6 12**

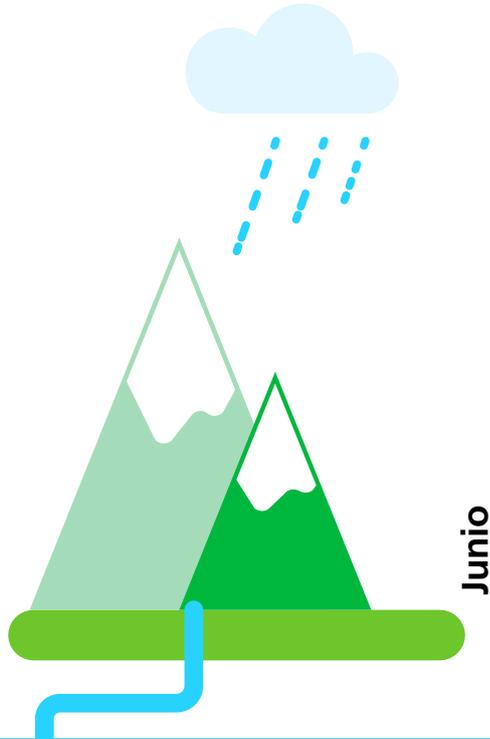


**Abril**

Entrega del III Premio de Periodismo Aqualia al artículo "El servicio municipal de Aguas pierde al año 300.000 euros por fraudes en la red". **16**

Participación en el Urban Water Summit 2019, donde se expusieron las últimas innovaciones en la gestión de los servicios de agua urbana. Aqualia participó en el panel de expertos sobre la "Gestión del Servicio Municipal de Agua de Vigo". **9**

Publicación del documento de trabajo sobre el Libro Verde de la Gobernanza del Agua en España, iniciativa en la que Aqualia ha trabajado en colaboración con MITECO. Construcción colaborativa de un modelo de gobernanza del agua que permita garantizar su disponibilidad para las personas y las actividades económicas. **17**



**Junio**

Aqualia adquirió Services Publics et Industries Environnement (SPIE), empresa gestora de ciclo integral en Francia, que atiende a cerca de 140.000 ciudadanos en la región central del país. Esta adquisición, junto a la de Agua y Gestión y una participación en Codeur, ascendió a 38 millones de euros. **8**

Cierre de la 17ª edición del Concurso Digital Infantil, con más de 7.200 trabajos recibidos. A través del portal investigadoresdelagua.com, se invitaba a los niños a descubrir el origen del agua que consumían y su destino después de utilizarla. **6 12**

Formación presencial a empleados clave en materia anticorrupción, así como de los principales estándares internacionales que la regulan (FCPA, UK Bribery Act, Integrity Guidelines del Banco Mundial).



**Mayo**

El estudio de clima laboral a empleados destaca que a un 96,3% de los empleados les gusta su trabajo y un 91,2% están orgullosos de trabajar en Aqualia. **8**

Participación en el Oman Energy and Water Exhibition and Conference donde se debatió sobre la planificación sostenible para el futuro de Arabia Saudí. Con su apoyo a este congreso, Aqualia consolida su firme posicionamiento en la región. **6 9**

Aqualia compra la empresa Agua y Gestión del Ciclo Integral, con una oferta presentada de 1,4 millones de euros. **8**



Aqualia y GS Inima finalizan la construcción de la desaladora de Djerba, uno de los principales enclaves turísticos de Túnez. La infraestructura producirá 50.000 m³ de agua al día para consumo humano, asegurando el abastecimiento de la población y el desarrollo turístico de la isla, la mayor en superficie de todo el Magreb. **6**

Puesta en marcha del proyecto "Un Perú con Agua" en Cuzco, para contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población mediante el acceso a servicios de agua y saneamiento de calidad. **6**

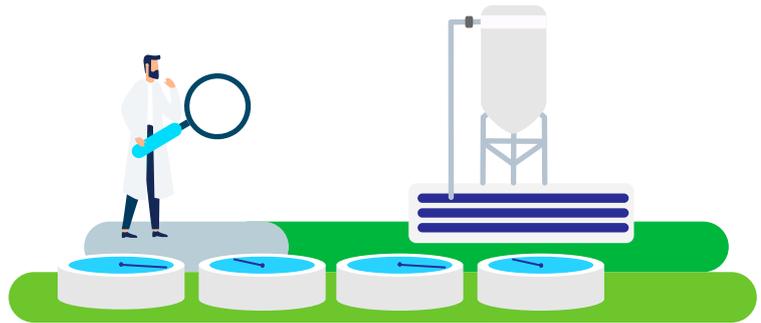


Julio

AqualiaMACE, la *joint venture* formada por Aqualia y la empresa emiratí MACE Contractors, gestiona la red e instalaciones de saneamiento para más de 700.000 habitantes en el corazón de la ciudad de Abu Dabi. **6** **17**

El contrato con Aguas de Portugal permitirá desarrollar la Tecnología PUSH de Aqualia (Pulsed Solid Hydrolyser) en aguas residuales urbanas -bajo condiciones anaerobias- reduciendo de forma drástica el consumo de energía. **13**

El Ministerio de Defensa egipcio recepciona los trabajos de EPC (*Engineering, Procurement, Construction & Commissioning*) desarrollados por Aqualia en la desaladora de El Alamein, que dará servicio a un millón de habitantes situados en la región central de la costa mediterránea de este país. **6** **9**



Septiembre

Formaciones en el Código Ético para empleados internacionales con conexión y los miembros del Consejo de Administración. **16**

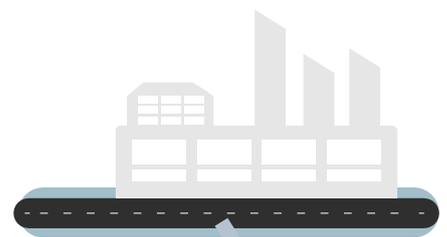
Firme apuesta por la inserción con personas con discapacidad en la filial checa de Aqualia, en colaboración con la ONG Trianon, para programas orientados al medioambiente. **10**

Agosto

Aqualia aumentará la garantía de calidad del agua que suministra a Empuriabrava (Gerona) con la instalación de una estación de recloración. Este sistema de desinfección del agua es más potente que el utilizado hasta ahora, que era de hipoclorito sódico. **6** **12**

La población de Písečná , junto a la frontera con Polonia, confía también a la filial checa de Aqualia, Smvak, la gestión de su red de saneamiento. **6**

Acto de conclusión del proyecto FP7 All-gas cuyo fin oficial fue el 30 de agosto.





Octubre

Participación en el Congreso Expoagua, el evento de referencia en el sector del agua en Perú. Aqualia compartió su experiencia y modelos de gestión eficientes para afrontar el urgente cambio de paradigma que demanda este recurso en Latinoamérica. **6 9**

Noviembre

Adhesión de Aqualia a la campaña “No alimentos al monstruo de las cloacas” puesto en marcha por AEAS con motivo del Día Mundial del Saneamiento. Sensibilización sobre el impacto ambiental y económico de arrojar determinados productos por el inodoro. **4 6 12**

Organización de la Desalination Week, en Denia, evento organizado por Aqualia sobre desalación, en el que expertos de 17 países analizaron los enfoques más innovadores para generar agua dulce con el menor gasto de energía e impacto en el medioambiente. **6 9**

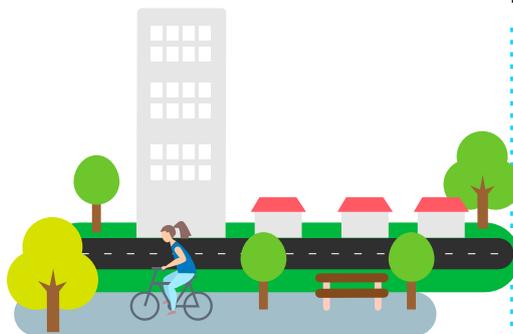
Se dobló el objetivo inicial del reto en apoyo a las víctimas de la violencia de género: más de 3.300 personas sumaron sus pasos para alcanzar 21.840 kilómetros. **5**



Participación Aqualia en el Congreso Mundial de la IDA y finalista con cuatro candidaturas a los Premios Industrial & Sustainability Awards. Con el nombramiento de su responsable del área de ecoeficiencia del Departamento de I+D como copresidente del Comité de I+D del IDA, Aqualia pasa a formar parte del equipo directivo de la institución. **9**

La *joint venture* OSWS, entre Aqualia y Majis, cumple un año en la gestión de los servicios hídricos en la zona portuaria de Sohar, en Omán. Reducción a menos del 5% de la ratio de pérdidas en la red de abastecimiento, con un 95% de satisfacción entre sus clientes. **12**

Cierre del proyecto H2020 y presentación del Informe final.



Diciembre

Lanzamiento de la campaña navideña #SedSolidarios en colaboración con ACNUR, para proporcionar el acceso a agua potable a 1.200 refugiados sudaneses en Uganda; “donando tus km recorridos” a través de la web [www.sedsolidarios.com](http://www.sedsolidarios.com). **6**

La desaladora de Cap Djinet, diseñada por Aqualia para afrontar la crisis de escasez de agua en Argelia, ha sido seleccionada por Naciones Unidas como caso de buenas prácticas. El documento del caso fue elaborado junto al IESE en el marco del programa PPP for Cities. **6 11**

El I Encuentro del área internacional, celebrado en Madrid, aborda los retos a los que se enfrenta la empresa en su expansión fuera de España. **8**

# Tiempo de acción: contexto, inversión y alianzas

**Inversión, colaboración e innovación como respuesta a los riesgos del mercado**

**El negocio y ejes estratégicos de Aqualia**

**Una gestión responsable que escucha activamente para mejorar la sociedad**

El contexto actual de Aqualia se caracteriza por la necesidad de hacer frente a los desafíos que plantea la situación de emergencia climática, y a la escasez hídrica y desigualdad social que esta conlleva. Esta es una responsabilidad que asumimos desde nuestro negocio, enfocados en la inversión para el bien común y desde la creación de alianzas público-privadas.



“

*Nuestros clientes están detrás de la innovación y son un motor muy importante que nos hace mejorar. Tenemos un contacto directísimo con los grupos de interés y trabajamos para mejorar la relación con ellos ”*

**Empleado de Aqualia**

# Principales riesgos del mercado: tendencias y panorama nacional e internacional

## Principales riesgos

### Emergencia climática

El 28 de noviembre la Unión Europea declaró la “emergencia climática y medioambiental” en su compromiso por limitar el calentamiento global a un máximo de 1,5° garantizando en todas sus propuestas legislativas y presupuestarias este objetivo.

Así mismo, en enero de 2020 el gobierno de España declaró la emergencia climática para salvaguardar el medioambiente y lograr los objetivos de neutralidad en carbono para 2050.



## Principales tendencias derivadas

### Inversión para la adaptación

La inversión es cada vez más necesaria en el sector del agua, tanto público como privado, para reponer y preparar las infraestructuras y equipos ante estas emergencias climáticas.

Muchas aguas se contaminan y escasea el agua potable debido a los desastres naturales y a desbordamientos por lluvias que afectan a ríos y mares. Frente a estos desastres, las principales fuentes de recursos de agua vendrán a través de buenas infraestructuras que permitan la reutilización del 100% del agua, la desalinización, así como la optimización de los recursos.

Las alianzas público-privadas son necesarias para la financiación de las inversiones en infraestructuras avanzadas.

Pasar a la acción liderando el Decenio del Agua. Ante estas preocupaciones mundiales, empresas como Aqualia se han unido a la iniciativa de Naciones Unidas: “Agua para el Desarrollo Sostenible 2018-2028”, con el propósito de colaborar con países y Administraciones Públicas para implantar un modelo de gestión sostenible del agua<sup>2</sup>.



2 La resolución titulada “Decenio Internacional para la Acción “Agua para el Desarrollo Sostenible (2018-2028)”.

## Principales riesgos

### Desertización y estrés hídrico

La emergencia climática afecta a la escasez de recursos hídricos y uno de los problemas que más va a afectar a la población en su demanda de agua, será la disminución de volumen en ríos y otras fuentes de acceso al agua, así como la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos. Según la UNESCO, el 47% de la población mundial vivirá en zonas de estrés hídrico en 2030.



## Principales tendencias derivadas

### Ahorro y eficiencia en el consumo del agua

Frente a esta realidad destaca el ahorro y la eficiencia en el consumo del agua. Tanto en el sector industrial como en el consumo urbano se mantiene esta tendencia de ahorro de agua debido especialmente a las sequías y a los aumentos tarifarios, que emiten una clara señal de necesidad de ahorro.

La legislación europea establece, además, el principio de recuperación del coste de los servicios del agua en las ciudades, industria y agricultura, de modo que los ciudadanos costeemos no sólo el servicio sino la construcción y renovación de infraestructuras.

Asimismo, paliarán estos riesgos de estrés hídrico las técnicas de economía circular que impulsan la reutilización del agua residual.



### Concentración del crecimiento demográfico en áreas urbanas

A nivel global, la población está experimentando un crecimiento demográfico cada vez más concentrado en zonas urbanas. Actualmente es del 55%, pero se estima que para el 2050 el porcentaje de habitantes en zonas urbanas aumente hasta el 68% de la población mundial.



### Smart Cities

Ante esta creciente concentración, hay una clara apuesta, a nivel global, por las *Smart Cities*, donde la tendencia Industria 4.0 marca la forma de hacer negocios.

La Cuarta Revolución Industrial supone técnicas de producción avanzadas y tecnologías inteligentes para empresas interconectadas que alteran las reglas del juego.

En el sector del agua este concepto "Agua inteligente" (*Smart Water / Water 4.0*), integra aspectos como la inteligencia artificial aplicada, el Big Data, IoT o la robótica.



## Principales riesgos

### Riesgos para la gestión eficiente

Las infraestructuras obsoletas suponen riesgos en el mantenimiento de los niveles de calidad de los servicios de abastecimiento y saneamiento, así como en la gestión eficiente del agua.

El déficit de inversiones en infraestructuras impacta en la sostenibilidad del sistema puesto que supone un encarecimiento de las operaciones de mantenimiento; contribuye negativamente a los objetivos medioambientales -por instalaciones inadecuadas-; e impide incorporar mejoras tecnológicas que contribuyan a la eficiencia<sup>3</sup>.

A nivel nacional, el estado español está pagando una multa semestral a la UE de 15 millones de euros por depuración insuficiente en ciudades de más de 15.000 habitantes y está en tramitación un proceso de inspección en los núcleos de más de 2.000 habitantes, donde el incumplimiento es del 25% entre los más de 2.000 municipios existentes.



## Principales tendencias derivadas

### Modelos de gestión al servicio del bien público

Nuevamente, por la magnitud de los proyectos necesarios para una transición hidrológica que exige la situación, se hace necesaria la colaboración público-privada para la construcción de infraestructuras de saneamiento avanzadas tecnológicamente.

Se trataría de proyectos con una elevada demanda de inversión y que encajarían en modalidades contractuales de concesión de infraestructura, con plazos de recuperación de la inversión a largo plazo, con pagos por disponibilidad, en un esquema que facilitara la financiación estructurada con recurso al propio proyecto.



## Principales riesgos

### Riesgos legislativos y administrativos para la adaptación al cambio

La legislación, las regulaciones y las administraciones de los países también deben adaptarse a las exigencias de los requerimientos climáticos y del estrés hídrico, así como superar barreras legales, financieras y culturales en la utilización de aguas recicladas para usos industriales, de riego, etc. por parte de la población.



## Principales tendencias derivadas

### Innovación en el sector del agua

El sector del agua se enfrenta a proyectos demostrativos frente a la legislación nacional e internacional sobre la calidad del agua regenerada y sus múltiples usos, lo cual supondría una verdadera evolución.



### Crisis sanitaria global

El COVID-19 ha irrumpido en el panorama de riesgos globales de 2020 con gran fuerza y ha evidenciado la vulnerabilidad de la sociedad ante una pandemia que ha paralizado a una tercera parte de la población mundial.



### Sistemas de prevención y contingencia

Este impacto ha supuesto, a nivel general, la activación de planes de contingencia para los trabajadores, clientes, usuarios, etc. En concreto, en el sector del agua, ha puesto en valor la total garantía de calidad del agua del grifo, sujeta a los tratamientos de desinfección habituales y normales que prestan las empresas del sector públicas y privadas.



### Compromiso empresarial

Asimismo, esta crisis ha impulsado un mayor compromiso empresarial con la sociedad civil, a través de su apoyo en la búsqueda de soluciones a los graves problemas que, cada día, plantea la lucha contra esta pandemia.



# Contexto de mercado

## Nacional

### Inestabilidad política

Escasas iniciativas políticas de remunicipalización de servicios de gestión del agua debido a esta inestabilidad (gobierno en funciones y dos elecciones generales, europeas y en 15 CC.AA.).

### Ley de Contratos del Sector Público

Dilatación de los procesos de licitación.

### Aumento de litigiosidad en la contratación pública

▲ 25% recursos especiales en contratación, en relación con 2018.

### Depuración insuficiente en ciudades de más de 15.000 hab.

### Pago de multa semestral de 15 M€ del estado español a la UE

Requiere soluciones al déficit de infraestructuras vía sistemas tarifarios.

### Mayor seguridad jurídica de los contratos concesionales de agua en España

### Firma del VI Convenio colectivo estatal del ciclo integral del agua

Vigencia por 5 años (2018-2022).

#### Objetivos

Asegurar empleo fijo de calidad versus la precariedad de la subcontratación de servicios para estabilizar el sector.

#### Partes firmantes:

- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua Urbana (AGA).
- Federación de Industria, Construcción y Agro de la Unión General de Trabajadores (FICA-UGT).
- Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO).

### Durante el 2019 se trabajó en el refuerzo de AGA y AEAS<sup>4</sup>

#### Objetivos

##### Informar a la sociedad

- Compromiso social de las empresas gestoras.
- Transferencia tecnológica a nivel mundial.
- Asequibilidad de las tarifas en España para las economías familiares.

#### Iniciativas:

- Desayunos con representantes de municipios, ciudades y partidos políticos.
- Colaboración con MITECO en la elaboración del Libro Verde del Agua.
- Difusión de estudios sobre el sector como:
  - Déficit de infraestructuras de agua en España y los modelos tarifarios necesarios para su superación.
  - Valor de las infraestructuras urbanas de agua y su coste de reposición.

## Internacional

### Características concretas en las regiones en las que Aqualia ha concentrado su actividad en 2019

#### Europa

Destacan las perspectivas de desarrollo del mercado del agua francés a causa de la alta rotación prevista por las nuevas medidas impulsadas por el gobierno francés.

#### En el Norte de África y Medio Oriente (MENA)

La actividad de desalación del agua de mar y la depuración de aguas residuales, continúan presentando oportunidades de negocio en los países en los que Aqualia tiene ya implantación.

#### Latinoamérica

El déficit de infraestructuras hídricas y la búsqueda de la eficiencia de las existentes son dos factores que potencian las posibilidades de crecimiento de la compañía.

#### EEUU

La escasez de agua, la obsolescencia de las infraestructuras hidráulicas y la escasa penetración de operadores privados en el sector, se erigen como principales oportunidades de crecimiento para la empresa en ciertos estados.

# El negocio de Aqualia

**Aqualia es un operador especializado que busca respuestas y soluciones eficientes a las necesidades de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua que tienen los países. Logra así, allí donde está presente, mejorar el acceso al agua y optimizar este recurso escaso a través de su modelo de negocio.**



## Modelo de negocio



### Concesiones municipales para la gestión del ciclo integral del agua

En servicios públicos como son la captación, tratamiento, potabilización, distribución y saneamiento, así como análisis de la calidad del agua.



### Concesiones de infraestructuras en contratos BOT<sup>5</sup>

Para diseño, construcción, financiación y operación en el largo plazo de plantas de tratamiento (potabilización, depuración, desalación) o instalaciones de reutilización.



### Servicios de O&M

Operación, mantenimiento y explotación de infraestructuras.



### Modelos EPC

Proyectos de Diseño y Construcción (Engineering, Procurement and Construction).



## Principales ejes estratégicos

### Eje I Crecimiento y expansión

internacional que responda a las necesidades globales de agua limpia y saneamiento para todos, contando con el equipo humano y la tecnología adecuada.

### Eje II Rentabilidad financiera

que permite un crecimiento adecuado y sostenible.

### Eje III Integración de todas las áreas

de la cadena de valor en el ciclo del agua.



## Áreas geográficas

Focalizados en determinados territorios geográficos para evitar la dispersión y aprovechar las sinergias.

### Europa

Especialmente en las concesiones municipales, manteniendo las altas tasas de renovación de sus contratos y aprovechando las oportunidades que puedan aparecer tanto en crecimiento orgánico como en adquisiciones que aporten valor.

### LATAM

Mediante la consolidación de contratos de larga duración tanto de concesiones municipales, concesiones de infraestructuras o proyectos emblemáticos de diseño y construcción.

### MENA

Desarrollando una posición consolidada en contratos de concesión de infraestructuras o de O&M de alto valor añadido.

# Escucha activa y gestión responsable

## Escucha activa a grupos de interés de Aqualia

En el último trimestre de 2019 y primero de 2020, Aqualia llevó a cabo un análisis de materialidad estratégica con el objetivo de conocer cuáles son las principales expectativas y temas prioritarios de los distintos grupos de interés.



**13** Entrevistas cualitativas

a grupos de interés: Administraciones Públicas, usuarios, proveedores, medios de comunicación, ONG y accionistas



**11** Entrevistas cualitativas

a los principales directivos de la compañía y a directivos expatriados.

**18.000** Encuestas cuantitativas

a los grupos de interés

## Metodología propuesta para el análisis de materialidad



**Fase I**  
**Análisis cualitativo para la identificación del contexto nacional e internacional, de los principales riesgos y oportunidades, así como tendencias sectoriales y aspectos relevantes.**

Para esta fase se realizaron entrevistas cualitativas en profundidad a cinco principales directivos de la compañía y a cuatro directivos expatriados, así como un *focus group* con empleados para conocer más a fondo las expectativas que estos tienen de la compañía y sobre qué temas debe informar la compañía.

Además, se hicieron 13 entrevistas cualitativas a los grupos de interés (Administraciones Públicas, usuarios, proveedores, medios de comunicación, ONG y accionistas) para conocer más a fondo el estado de la cuestión, así como hacer un diagnóstico a partir del cual trabajar las líneas estratégicas del Plan de Sostenibilidad 2021-2023.

Este análisis se suma al realizado para el Informe de Sostenibilidad 2018.



**Fase II**  
**Priorización**

Una vez realizada esta identificación de los temas, se realizaron más de 18.000 encuestas cuantitativas a los grupos de interés (Administraciones Públicas, usuarios residenciales, industrias, regantes, empleados, proveedores, medios de comunicación y ONG) lo que permitió obtener una priorización por temas. Esta información se contrastó con la obtenida en las encuestas realizadas al grupo de interés empleados para el Informe de Sostenibilidad de 2018.



**Fase III**  
**Validación y contraste**

Los resultados de las encuestas se contrastaron con el equipo de Aqualia para dar respuesta adecuada a los distintos grupos de interés en el presente Informe de Sostenibilidad.

De este estudio, se han seleccionado los diez temas prioritarios para cada uno de los grupos de interés tal como se adjunta a continuación. Cabe destacar que la investigación finalizó cuando sólo se intuía el impacto que el COVID-19 tendría en la sociedad. Sin embargo, aspectos como la calidad del agua, el acceso al agua y la seguridad y la salud, ya fueron considerados temas materiales muy importantes para los grupos de interés.



**Administraciones públicas**

Municipal  
Autonómica  
Europea  
Comisión de precios

Web corporativa y 45 webs locales (39 nacionales + 6 internacionales)  
Encuentros y desayunos informativos.  
Diálogo institucional  
Informe de RSC  
E-mail  
@aqualiacontact  
Redes sociales corporativas



**Usuarios**

Ayuntamientos      Asociaciones de vecinos  
Centros públicos      Industrias  
Ciudadanos      Regantes

Aqualiacontact (App, oficina virtual, oficina presencial, teléfono y canal Twitter)  
Jornadas de puertas abiertas  
E-factura/facturas  
Marketing directo (folletos)  
Medios de comunicación locales  
Web corporativa y locales  
Redes sociales corporativas

**Grupo de interés**

**Subgrupos**

**Canales de diálogo**

**Temas prioritarios y expectativas de los grupos de interés**

Gestión eficiente de recursos naturales	●	●
Calidad del agua	●	●
Economía circular del agua	●	●
Concienciación y sensibilización ambiental	●	●
Consumo energético / energías renovables		●
Cambio climático		●
Biodiversidad		●
Innovación en medio ambiente		●
Creación de empleo	●	
Comunicación transparente	●	
Acceso al agua/precio	●	●
Acción social		
Promoción y respeto de los DD.HH.		
Alianzas público-privadas		
Seguridad, salud laboral y bienestar	●	
Desarrollo profesional		
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación		
Transparencia		
Sistemas de prevención y mitigación de la corrupción	●	
Ética e integridad	●	
Rentabilidad y gestión eficiente		
Expansión internacional		
Excelencia del servicio		

● Ambientales ● Sociales ● Laborales ● Gobernanza ● Otros

**El Plan Director Aqualia: responde a las expectativas de GGI en sus tres ejes**

**Conexiones ciudadanas**

**Aqualia apuesta por la proximidad y cercanía a las comunidades en las que opera y donde desarrolla sus actividades.**

- Colabora con la mejora de la sociedad en las ciudades en las que opera.
- Educa y sensibiliza a los ciudadanos.
- Colabora con ayuntamientos en la mejora de la sociedad.
- Mide el impacto en los ayuntamientos en los que desarrolla su actividad.

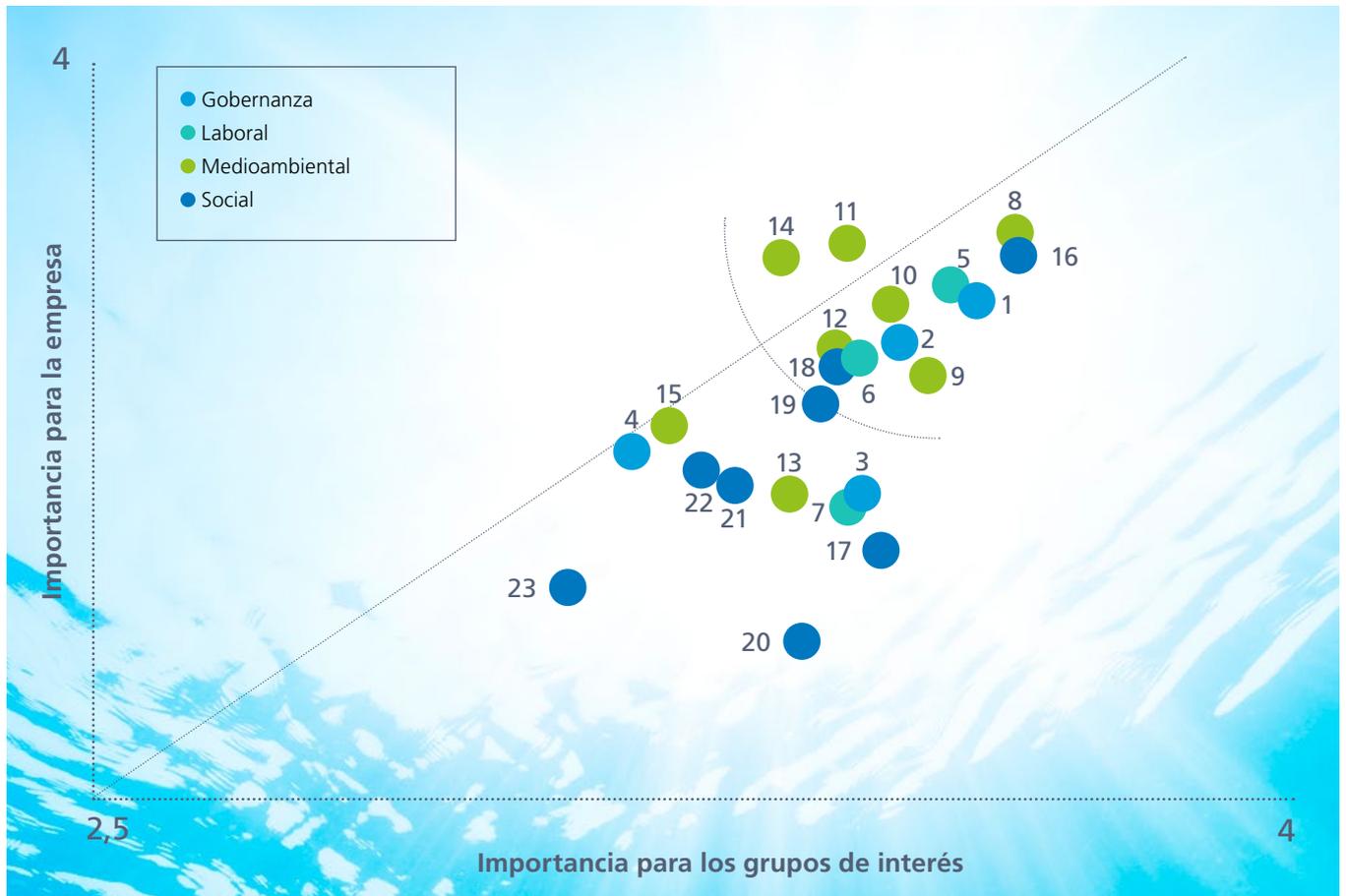
**Servicios inteligentes**

**Adaptando su oferta de servicios a un constante cambio, en el contexto de escasez, protección de recursos y medio natural.**

- Aqualia contra el cambio climático.
- Aqualia Economía Circular (Aqualia Circular).
- Aqualia frente al estrés hídrico: implementar procesos para minimizar consumos y fomentar la reutilización del agua.



Matriz de materialidad: asuntos relevantes



Gobernanza

	Temas	Grupo de interés	Explicación de la materialidad
1	Ética e integridad	AA.PP.	GRI 205
2	Sistemas de prevención y mitigación de la corrupción	AA.PP., proveedores, accionistas, ONG	GRI 205
3	Transparencia	Empleados, MM.CC., proveedores, ONG	GRI 205
4	Gestión del riesgo	Accionistas, empleados, proveedores	GRI 201/ 203

## Laboral

	Temas	Grupo de interés	Explicación de la materialidad
5	Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado	Todos	GRI 403
6	Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación	Empleados, proveedores, accionistas	GRI 401-405
7	Desarrollo profesional	Empleados	GRI 404

## Medioambiental

	Temas	Grupo de interés	Explicación de la materialidad
8	Calidad del agua	Todos	GRI 416
9	Economía circular del agua	Todos	GRI 303/ 306
10	Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de recursos	Todos	GRI 413
11	Gestión eficiente de recursos naturales	Todos	GRI 303
12	Consumo energético/energías renovables	Todos	GRI 302
13	Biodiversidad	Empleados, usuarios	GRI-304
14	Cambio climático	Todos	GRI 305
15	Innovación en medioambiente	Clientes, usuarios, ONG	GRI 103-3

## Social

	Temas	Grupo de interés	Explicación de la materialidad
16	Acceso al agua	Todos	GRI 413 AQ AH20
17	Experiencia del cliente	Accionistas	GRI 103-3
18	Comunicación transparente	Todos	GRI 417
19	Promoción y respeto DD.HH.	Todos	GRI 412
20	Alianzas público-privadas	MM.CC.	GRI 413
21	Creación de empleo	AA.PP.	GRI 401
22	Acción social	Empleados, ONG	GRI 413
23	Desarrollo tecnológico	Empleados	GRI 203

### Contribución con los ODS prioritarios

Aqualia asume el papel que juega el sector privado en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y lo demuestra en su compromiso diario por impulsar esta cultura en la empresa y entre sus grupos de interés.

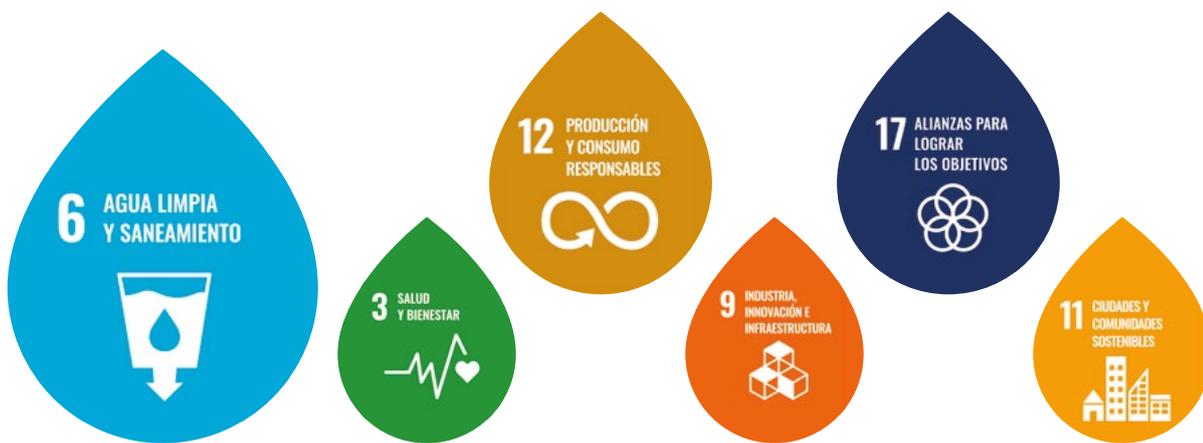
Por este motivo, junto con el impulso de campañas para dar a conocer los ODS, tiene identificados y priorizados aquellos con los que la empresa contribuye a través de su actividad y de sus compromisos corporativos. Y, a través de la escucha activa, conoce la importancia que los grupos de

interés dan a la contribución de Aqualia con los distintos ODS y quiere responder a estas expectativas aportando los indicadores adecuados.

Por ser el ODS 6 el principal objetivo de Aqualia, la compañía se centra en las métricas de cada una de las seis metas específicas de este ODS. Cada una de ellas está vinculada a otros ODS. Esto permite crear sinergias que Aqualia pretende potenciar con el seguimiento y evolución de estas métricas fijadas.

## ODS un sistema relacionado

### Compromisos prioritarios por su actividad



### Compromisos corporativos





**6.1**  
Agua potable para todos



- Más de 50.000 € en facturas de agua a 131 Centros de Cáritas.
- 17.293 ciudadanos beneficiados.
- Un 58% de los servicios aplica tarifas sociales a los ciudadanos que lo necesitan.



**6.2**  
Saneamiento e higiene para todos



- Acceso a más de 25 millones de usuarios.
- Plataforma tecnológica para la digitalización del ciclo integral del agua, Aqualia LIVE.



**6.3**  
Mejorar la calidad del agua



- Determinaciones paramétricas de agua potable crecen un +13,9%.
- Volumen de agua vertida depurada: 743,8 M (m³).



**6.4**  
Aumentar la utilización eficiente de los recursos hidráulicos



- 13 patentes para la gestión eficiente del agua.
- 3 proyectos de innovación para la gestión inteligente sobre los recursos hídricos.
- 9 proyectos de innovación sobre ecoeficiente.



**6.5**  
La ordenación integrada de los recursos hidráulicos y la cooperación transfronteriza



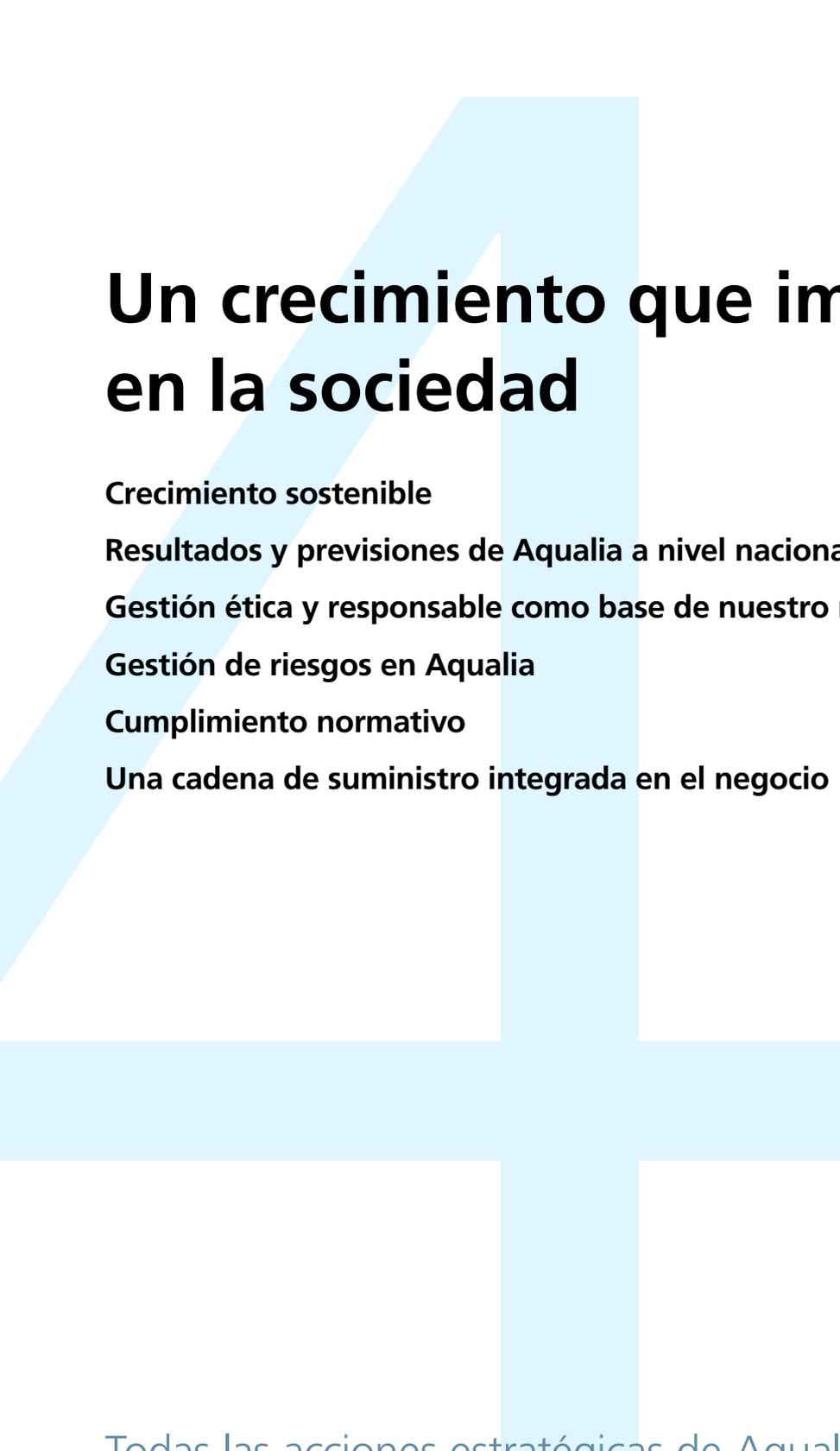
- Presencia en 4 de los 17 países con estrés hídrico extremo: Qatar, Arabia Saudí, Emiratos Árabes y Omán.



**6.6**  
Restablecer los ecosistemas relacionados con agua



- Desarrollo de proyectos de biodiversidad en instalaciones en zonas protegidas.
- 122 instalaciones en zonas protegidas.



# Un crecimiento que impacta en la sociedad

**Crecimiento sostenible**

**Resultados y previsiones de Aqualia a nivel nacional**

**Gestión ética y responsable como base de nuestro negocio**

**Gestión de riesgos en Aqualia**

**Cumplimiento normativo**

**Una cadena de suministro integrada en el negocio**

Todas las acciones estratégicas de Aqualia tienen un factor común: la ética. Solo una gestión económica responsable, basada en principios y valores humanos, logrará un crecimiento sostenible que impacte en toda nuestra cadena de valor, proyectándonos con estabilidad y coherencia hacia el futuro.



“

*El que seamos eficientes en la gestión está relacionado directamente con la optimización de los recursos propios”*

**Empleado de Aqualia**

# Crecimiento en 2019

## Crecimiento sostenible



1.262,5 M€ ▲7,9%  
 Valor directo económico generado

—  
 Valor económico distribuido  
 (millones €)  
**1.147,6**  
 ▲17,7%

—  
 Valor económico retenido  
 (millones €)  
**114,8**  
 ▼-41,0%

—  
 EBITDA  
 (millones €)  
**281,7**  
 ▲14,0%

—  
 Total Subvenciones  
 (millones €)  
**35,3**

—  
 Usuarios atendidos  
 (millones)  
**25**

A nivel internacional (total habitantes servidos)

- Ciclo integral del agua 950.000
- Abastecimiento 2.207.960
- Alcantarillado 2.252.386
- Depuración 3.124.135

## Cadena de suministro



Gestión ética y responsable

Afianzamiento de la cultura del cumplimiento centrada en la implantación del Modelo de Prevención Penal

100%

Operaciones evaluadas

Relacionadas con los riesgos de corrupción y riesgos penales



Formación para el cumplimiento ético

Total de empleados que recibieron esta formación

2.238

Total de los empleados nacionales con conexión

99%

Canal Ético

Alertas registradas en 2019

25

Plan de gestión y evaluación periódica de riesgos



# Crecimiento sostenible

En 2019 la buena gestión de Aqualia incrementó un 7,9% el valor económico generado por la compañía. Esto fue debido principalmente a un crecimiento del 20% en el negocio internacional y del 2% en el nacional. Y permitió incrementar a su vez, el valor económico distribuido a la sociedad

en un porcentaje incluso mayor. Se incrementaron partidas como proveedores, salarios y beneficios de empleados, los proveedores de capital -hubo reparto de dividendos- y los impuestos sobre sociedades.

<b>Valor económico directo generado (total grupo consolidado) (Miles de €)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Importe neto de cifra de negocio	1.106.112	1.186.881
Otros ingresos de explotación	33.132	38.012
Ingresos financieros	30.958	37.579
<b>Total valor económico directo generado</b>	<b>1.170.202</b>	<b>1.262.472</b>
<b>Valor económico distribuido<sup>6</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Costes operativos	<b>617.184</b>	<b>645.069</b>
Aprovisionamientos	439.958	475.302
Otros gastos de explotación	177.218	169.781
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	8	-14
Salarios y beneficios a empleados	<b>265.317</b>	<b>288.689</b>
Gastos de personal	265.317	288.689
Proveedores de capital	<b>44.193</b>	<b>135.103</b>
Dividendos	0	90.000
Gastos financieros	43.290	45.800
Variación del valor razonable en instrumentos financieros	0	285
Diferencias de cambio	903	-982
Pagos a gobiernos (impuestos)	<b>47.895</b>	<b>77.744</b>
Impuesto sobre sociedades	19.422	45.905
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	28.473	31.839
Inversiones en la comunidad <sup>7</sup>	<b>951</b>	<b>1.022</b>
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	951	1.022
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>975.540</b>	<b>1.147.627</b>
<b>Total valor económico retenido</b>	<b>194.662</b>	<b>114.845</b>
<b>Subvenciones</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Total subvenciones</b>	<b>13,2</b>	<b>35,3</b>
Cantidad de subvenciones de explotación para I+D+i	1,7	2,1
Cantidad de subvenciones de capital para I+D+i	0,7	0,2

Además, los retos que conlleva el contexto actual exigen la inversión en proyectos de I+D+i en los que Aqualia invirtió 4.291.480 euros en 2019<sup>8</sup>.

6 Utilizado criterio de devengo.

7 Aqualia está trabajando en definir un criterio homogéneo para las inversiones en los distintos capitales (tecnológico, infraestructuras, humano, etc). Este dato se aportará en próximos Informes.

8 Este importe se refiere a la inversión bruta en los proyectos llevados cabo por la compañía.

# Resultados y previsiones de Aqualia a nivel nacional

## 2019

Año con escasas precipitaciones



Servicio en municipios ▲ 600

Recuperación en volúmenes de agua facturados

Facturación Aqualia

704,5 M€

▲ 21,6 M€ con respecto al 2018

▲ 4,3%  
Total volumen facturado

▲ 2,3% Volumen facturado en baja<sup>10</sup> a clientes

▲ 3,2%  
Importe total

▲ 3,0% Importe facturado

▲ 14,2% Volumen facturado en alta<sup>11</sup>



Todos los crecimientos fueron positivos, siendo:

Los menores:

Cantabria  
Islas Canarias  
Comunidad Valenciana



Los mayores:

Castilla La Mancha  
Andalucía  
Islas Baleares

Reducción de costes

Refuerzo sinergias.  
Equipos comarcales para la limpieza de alcantarillado.  
Reducción de la subcontratación.  
Control de las comisiones bancarias.  
Eficiencia en la gestión operacional.

Gestión de clientes.  
Persecución del fraude en la medida de consumos.  
Reducción de la atención presencial.  
Factura electrónica frente y domiciliación de recibo.



Ebitda ▲ 24,9%

Cifra de negocio nacional con respecto al 2018

## 2020

Aún es prematuro adelantar los impactos del COVID-19 respecto a estas previsiones, debido a la incertidumbre sobre su evolución.

Por un lado, las expectativas son de incrementar la cifra de ventas debido a:



▲ Las sociedades adquiridas durante 2019.



▲ El mantenimiento de las altas tasas de renovación de los contratos que Aqualia registra históricamente a su vencimiento.

Por otro lado, aunque en el primer trimestre de 2020 no se ha producido un impacto significativo sobre la actividad de la compañía, la empresa ha considerado los riesgos de esta crisis destacando: los provocados por las tensiones de liquidez; por la interrupción de operaciones o rupturas en la cadena de suministro; la disminución del consumo ligado a la actividad en los sectores servidos por Aqualia; así como los riesgos ligados a las desviaciones en las previsiones económicas<sup>9</sup>.

Además, ha establecido un plan de contingencia para minimizar los impactos financieros y no financieros que puedan derivarse de esta crisis.

<sup>9</sup> Cuentas anuales 2019

<sup>10</sup> Facturado en baja: cliente es el usuario final.

<sup>11</sup> Facturado en alta: cliente es el ayuntamiento.

## Nuevos proyectos nacionales firmados en 2019

En el ejercicio 2019 ha habido una reducción del nivel de actividad en procesos licitatorios para nuevas concesiones municipales que se ha visto compensado con un mayor nivel de procesos de contratación en servicios de operación y mantenimiento de instalaciones.

El menor nivel de actividad en la licitación de nuevos proyectos concesionales se ha visto también compensado con la incorporación al perímetro de algunas sociedades adquiridas a lo largo del ejercicio.

Se destacan los principales proyectos:

### España

● Concesión municipal ● Concesión de infraestructuras ● O&M ● Diseño y construcción ● BOT ● Contratación ● Renovación

#### Zona II



#### 1 Islas Baleares

**Eivissa, Islas Baleares** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado de la ciudad.  
R 1 año / 8,5 M€

#### 2 Cataluña

**Castell-Platja D'Aro, Gerona** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua.  
R 1 año / 3,1 M€

**Baix Ebre, Tarragona** ●  
Gestión del servicio público de los sistemas de saneamiento de la comarca del Baix Ebre.  
R 1 año / 2 M€

#### 3 Aragón

**Zaragoza** ●  
Servicios de explotación de las actuaciones de Abastecimiento de ACUAES en la provincia de Zaragoza: Zaragoza y corredor del Ebro y Bajo Ebro Aragonés.  
R 1 año / 1,3 M€

#### 4 Murcia

**San Pedro Pinatar, Murcia** ●  
Proyecto de renovación de redes de agua potable y alcantarillado.  
R 5 M€

#### 5 Comunidad Valenciana

**Villena, Alicante** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.  
R 1 año / 1,2 M€

**Mutxamel, Alicante** ●  
Gestión para ACUAMED durante dos años de la desaladora de agua de Mutxamel y su red de distribución.  
C 2 años / 2,6 M€

#### Zona III

#### 1 Andalucía

**Martos, Jaén** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento.  
R 4 años / 9,8 M€

**El Puerto de Santa María, Cádiz** ●  
Servicio de mantenimiento, conservación y explotación de la EDAR y alcantarillado de la ciudad.  
R 1 año / 3,5 M€

**Huércar, Granada** ●  
Gestión integral del agua en el municipio.  
C 12 años / 7,7 M€

**Córdoba** ●  
Servicios de limpieza e inspección de las redes de alcantarillado, imbornales e instalaciones de EMACSA.  
C 2 años / 1,5 M€

#### 2 Extremadura

**Guadiana del Caudillo y Pueblo nuevo de Guadiana, Badajoz** ●  
Concesión del servicio de depuración de ambos municipios.  
C 15 años / 1,7 M€

#### 3 Islas Canarias

**Güímar, Santa Cruz de Tenerife** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento.  
R 1 año / 2,6 M€



## Zona I

## Nuevas Adquisiciones

## 1 Galicia

**Vigo, Pontevedra**  
Gestión de las piscinas cubiertas del Ayuntamiento.  
🕒 2 años / 5,6 M€

**Porriño, Pontevedra** ●  
Diseño, construcción y puesta en marcha de la Estación depuradora de agua residual industrial de la Compañía Española de Algas Marinas, S.A.  
🕒 2,2 M€

**Redondela, Pontevedra** ●  
Gestión integral del servicio de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración.  
🕒 1 año / 2 M€

**Oleiros, La Coruña** ●  
Gestión de las piscinas municipales cubiertas del Ayuntamiento  
🕒 1 año / 1,7 M€

## 2 Asturias

**Valdés, Luarca, Asturias** ●  
Servicio de abastecimiento de agua.  
🕒 5 años / 3,2 M€

## 3 Cantabria

**Santander** ●  
Servicios de operación y mantenimiento de la EDAR de San Román de la Llanilla y de las instalaciones de saneamiento en alta asociadas, para la sociedad Medio Ambiente, Agua, Residuos y Energía de Cantabria S.A. (MARE).  
🕒 5 años / 12,9 M€

## 4 País Vasco

**Vizcaya** ●  
Servicio de explotación, mantenimiento y gestión de averías de las redes secundarias de diversos municipios para Udal Sareak, S.A.  
🕒 2 años / 2,2 M€

## 5 Comunidad de Madrid

**Madrid** ●  
Canal de Isabel II, Madrid: cuatro contratos de servicios de explotación y mantenimiento de las redes de saneamiento en Guadarrama, Torrelaguna, Jarama, y Santillana.  
🕒 4 años / 43,5 M€

**Collado Villalba, Madrid** ●  
Diseño y construcción de la estación depuradora de agua residual de El Endrinal.  
🕒 3,7 años / 11,3 M€

**Madrid** ●  
Servicios de explotación y mantenimiento de las redes de saneamiento periférico correspondientes a Culebro gestionadas por Canal de Isabel II.  
🕒 4 años / 21,6 M€

**Madrid** ●  
Servicios de explotación y mantenimiento de las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) de Butarque y Valdebebas para el Canal de Isabel II.  
🕒 5 años / 13,8 M€

**Madrid** ●  
Servicios referidos a actuaciones urgentes de renovación y reparación en la red de abastecimiento y en la red de agua regenerada del Canal de Isabel II (Lote 9 Red Culebro).  
🕒 1 año / 3,1 M€

## 6 Castilla y León

**Ávila** ●  
Servicio de explotación y mantenimiento de la estación depuradora de aguas residuales de la ciudad.  
🕒 20 años / 34,6 M€

**Béjar, Salamanca** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y depuración de aguas.  
🕒 4 años / 4,2 M€

**Aldeatejada, Salamanca** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento del municipio.  
🕒 5 años / 1,3 M€

**Mancomunidad de Santa Teresa, Salamanca** ●  
cesión del contrato de abastecimiento en alta a la Mancomunidad.  
🕒 8 años / 1,1 M€

## 7 Castilla La Mancha

**La Puebla de Almoradiel, Toledo** ●  
Gestión a la baja del servicio de abastecimiento de agua.  
🕒 18 años / 6,7 M€

**Olías del Rey, Toledo** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.  
🕒 5 años / 3,3 M€

**Villatobas, Toledo** ●  
Concesión de la gestión del servicio de abastecimiento de agua del municipio.  
🕒 20 años / 3,7 M€

**Illescas, Toledo** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.  
🕒 1 año / 2 M€

**Toledo** ●  
Gestión del servicio integral de abastecimiento de agua en alta, baja y alcantarillado a los municipios de Argés, Burguillos, Layos, Cobisa y Nambroca, de la Mancomunidad del Guajaráz.  
🕒 1 año / 1,4 M€

**Manzanaque, Toledo** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua.  
🕒 1 año / 1,1 M€

**Iniesta, Cuenca** ●  
Gestión del servicio de abastecimiento de agua  
🕒 5 años / 1,1 M€

**Argamasilla de Calatrava, Ciudad Real** ●  
Diseño, construcción y puesta en marcha de la Estación depuradora de agua residual del municipio.  
🕒 3,5 M€

## Agua y Gestión del Ciclo Integral del Agua, S. A

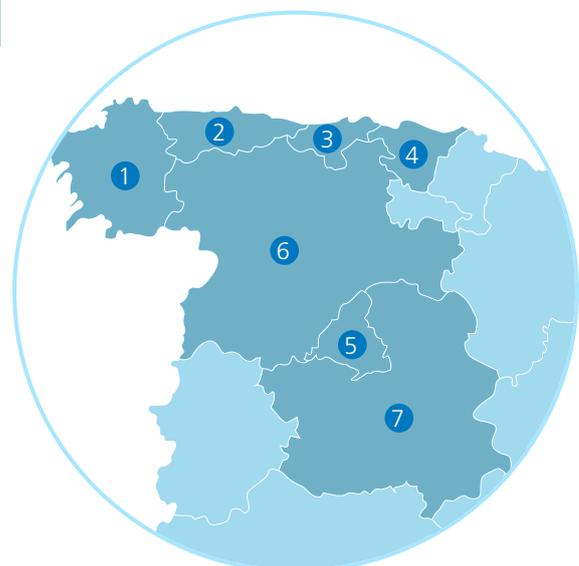
Que aporta las concesiones de los servicios de agua de San Vicente de Alcántara, Villar del Rey, Palomas, Hinojosa del Valle y Puebla de la Reina en Badajoz, Ceclavín, Garrovillas de Alconetar, Zarza la Mayor, Acehúche, Mata de Alcántara y Portezuelo en Cáceres, San Jose del Valle en Cádiz, Bolaños de Calatrava y Viso del Marqués en Ciudad Real, y Guadix y Ugíjar en Granada.

14 años / 44,8 M€

## Codeur, S. A.

Adquisición de una participación minoritaria, de una sociedad que gestiona la concesión del servicio de agua de Vera (Almería).

34 años / 99,1 M€



## Resultados y previsiones a nivel internacional

### Europa

#### 1 República Checa

Aqualia alcanza en 2019 el 100% del accionariado de SmVaK, su principal filial en el país, y consigue la concesión de distribución de agua en la zona industrial de Park Ostrava y Mosnov para el período 2020-2023.

#### 2 Italia

Después de años de inmovilismo, el mercado concesional ha mostrado en 2019 un primer síntoma de apertura con la licitación del servicio hídrico de la provincia de Rimini.

#### 3 Portugal

La situación del mercado concesional sigue estancada. Se esperan cambios en el regulador que puedan confirmar la consolidación de la actividad de gestión indirecta a través de concesiones a empresas privadas, en la que se desarrollan nuestros contratos y en la que se espera crecer en el futuro.

#### 4 Rumanía

- Se ha avanzado en la construcción de la obra civil del proyecto de Glina para la ampliación de la planta de depuración de Bucarest.
- Finalización de los proyectos de Berane y Pljevlja y avances en las últimas etapas constructivas del proyecto de Prizren.



### LATAM



#### 1 México

Aqualia resultó adjudicataria del contrato BOT de la desaladora de Guaymas, la cual se encuentra en ejecución en estos momentos.

#### 2 Perú

- En 2019, pasaron a la fase de formulación cinco iniciativas privadas para la depuración de aguas residuales que se presentaron en 2017 y se consideraron de relevancia en 2018.
- El Estado está inmerso en un proceso de evaluación de la eficiencia de sus servicios de suministro públicos para dar paso a la iniciativa privada en aquellas que presenten peores indicadores de gestión.

#### 3 Colombia

Se ha continuado con la construcción de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) de El Salitre en Bogotá.

#### 4 Panamá

- Se han iniciado los trabajos del proyecto de ingeniería, construcción y operación durante 10 años de la PTAR de Arraiján, que depurará las aguas de 130.000 habitantes.
- Aqualia resultó adjudicataria del contrato de asistencia y asesoría para la gestión operativa y comercial del IDAAN (Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales), organismo que se ocupa de la gestión del servicio de agua del país, siendo el contrato refrendado por el Contralor General en el mes de diciembre.

## MENA

### 1 Argelia

En la EDAM de Mostaganem:

- En mayo se realizó una exitosa operación de limpieza de los inmisarios mediante la tecnología PIG (Pipeline Inspection Gauge).
- En diciembre se finalizan, sin incidencias, las obras para la nueva captación de agua marina de la EDAM de Mostaganem.

En la EDAM de Cap Djinet:

- Se finalizan las obras de adaptación para la ejecución de las operaciones de limpieza del inmisario mediante la tecnología PIG en los primeros meses de 2020.

Durante el 2019 se ha cerrado un convenio de reasignación de funciones de dirección y control operativa con GS Inima, socio estratégico en estos proyectos y que permite la optimización de la gestión y la eficiencia de recursos.

### 2 Egipto

- En marzo se finalizó con éxito la fase de puesta en marcha del diseño y construcción de la desaladora de El Alamein, con 150.000 m<sup>3</sup>/día de capacidad, y comenzó la fase de explotación.
- Finalización de la ingeniería constructiva y la mayor parte de la obra civil del proyecto de la estación depuradora de agua residual de Abu Rawash. Se prevé la finalización para el 2020 de la obra civil y la realización de los montajes de las instalaciones electromecánicas.

### 3 Túnez

En mayo se completó, sin incidencias, la fase de explotación inicial del proyecto de la EDAM de Djerba. Desde la entrega, es el cliente quien se ocupa de la explotación de la planta que, con una capacidad de 50.000 m<sup>3</sup>/día, asegura el abastecimiento a la población y el desarrollo turístico de la isla.

### 4 Arabia Saudí

- Se ha seguido avanzando en los trabajos de desvíos y adecuaciones en los servicios afectados del metro de Riad, que se prolongarán hasta el 2020.
- Licitación para SWPC (Saudi Water Partnership Company), aún pendiente de conocer los adjudicatarios, con tres proyectos BOT de importantes desaladoras y depuradoras de agua residual.
- Preparación de la licitación de National Water Company para la gestión del agua en las provincias de Medina y Tabuk, con 3,6 millones de habitantes, contrato que será adjudicado en 2020.

### 5 Omán

Finalización, a plena satisfacción del cliente, del primer año completo de operación de gestión del ciclo integral de la zona portuaria de Sohar, contrato de 20 años de duración y en asociación con la empresa concesionaria Majis.

## Aqualia MACE se consolida como gran empresa de servicios de agua en Emiratos Árabes Unidos

### 6 Emiratos Árabes Unidos

- Renovación del contrato existente de Al Ain y la firma del nuevo contrato de Abu Dhabi capital, ambos por 7 años.
- Desde marzo, Aqualia MACE gestiona dos de las tres áreas geográficas en las que se divide el Emirato de Abu Dhabi, prestando servicios como, la operación y mantenimiento de las redes de colectores, estaciones de bombeo y plantas depuradoras de agua residual.

### 7 Qatar

Ralentización de los proyectos de inversión debido al bloqueo político y comercial por Arabia Saudita y Emiratos.



En su expansión internacional, Aqualia presta diferentes servicios en el ámbito de las concesiones así como de obra y mantenimiento, alcanzando a un gran número de habitantes que se ven beneficiados por estos servicios.

Gestionamos el ciclo integral del agua en 96 municipios prestando servicio a más de 950 mil personas.

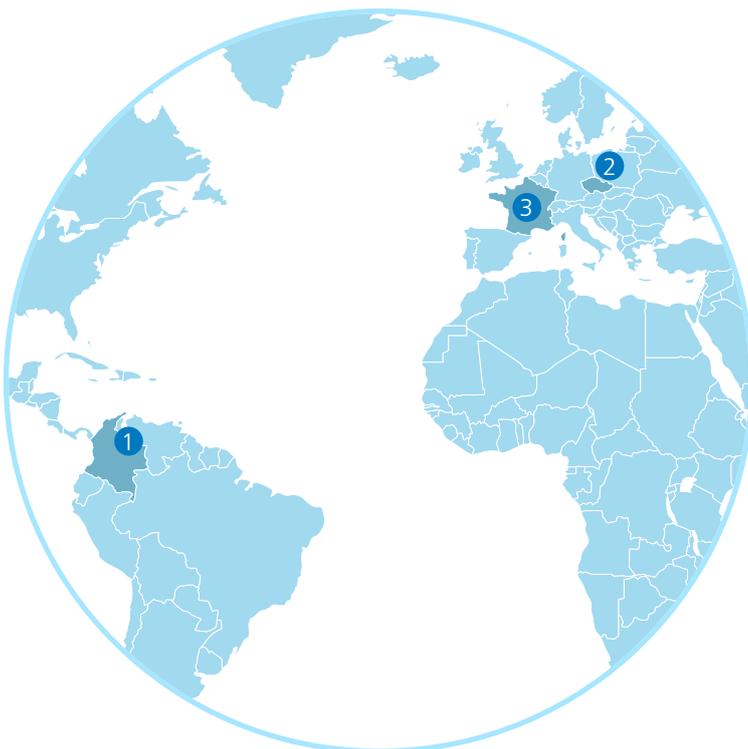
#### Servicio prestado por tipo de contrato

Ciclo integral del agua	Tipo de contrato	Nº de municipios	Nº de habitantes
Servicios/áreas de actividad	<b>Concesión</b>		
	Ciclo integral del agua	96	950.040
Abastecimiento	<b>Tipo de contrato</b>		
	<b>Nº de municipios</b>		
Servicios/áreas de actividad	<b>Nº de habitantes</b>		
	<b>Concesión</b>		
Servicios/áreas de actividad	Distribución	33	274.884
	Alta	1	433.076
	BOT	2	1.500.000
Alcantarillado	<b>Tipo de contrato</b>		
	<b>Nº de municipios</b>		
Servicios/áreas de actividad	<b>Nº de habitantes</b>		
	<b>Concesión</b>		
Servicios/áreas de actividad	Alcantarillado	13	219.261
	<b>O&amp;M</b>		
Servicios/áreas de actividad	Alcantarillado	2	2.033.125
	<b>Tipo de contrato</b>		
<b>Nº de municipios</b>			
<b>Nº de habitantes</b>			
Depuración	<b>Concesión</b>		
	EDAR	4	1.091.010
Servicios/áreas de actividad	<b>O&amp;M</b>		
	EDAR	2	2.033.125



## Nuevos proyectos internacionales firmados en 2019

En el mercado internacional, Aqualia ha mantenido una importante actividad, tanto en licitaciones en distintas áreas como en adquisiciones de sociedades, destacando las contrataciones de:



- 1 Colombia**  
(Villa del Rosario)  
Gestión integral del servicio de agua del municipio.  
**14 años / 87,2 M€**
- 2 República Checa**  
(Mosnov)  
Gestión integral del servicio de agua de la zona industrial de Mosnov (norte de Moravia).  
**5 años / 2,3 M€**
- 3 Francia**  
Adquisición de la sociedad SPIE (Services Publics et Industries Environnement) con 120 años de experiencia en la gestión de servicios públicos de agua en Francia y que atiende a cerca de 140.000 ciudadanos, a través de varios contratos en la región central del país.  
**8 años / 67 M€**

# Gestión ética y responsable como base de nuestro negocio

El Consejo de Administración de Aqualia se constituyó, en septiembre de 2018, por consejeros que representan a la participación accionarial del 51% de FCC y del 49% de IFM. A 31 de diciembre de 2019 la situación era la siguiente:

Miembros del Consejo de Administración Cargo	Comité de Inversiones	Comité de Nombramiento y Remuneraciones	Comité de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
<b>Alejandro Aboumrad González</b> Presidente	●			
<b>Nicolás Villen Jiménez</b> Vicepresidente No Ejecutivo			●	●
<b>Juan Rodríguez Torres</b> Vocal		●	P	●
<b>Lars Bespolka</b> Vocal	P	●		P
<b>Gerardo Kuri Kaufmann</b> Vocal		P		
<b>Scott Longhurst<sup>12</sup></b> Vocal		●	●	
<b>Pablo Colio Abril</b> Vocal	●		●	●
<b>Javier Amantegui Lorenzo</b> Secretario (no consejero)				
<b>José Fernando Cerro</b> Vicesecretario (no consejero)	S	S	S	
<b>Samir Azzouzi Maanan</b> Vicesecretaria 2ª (no consejera)				
<b>Cristina López Barranco<sup>12</sup></b> Vicesecretaria 3ª (no consejera)				
<b>Jesús Ortega</b> CCO*				S (no consejero)

\* Chief Compliance Officer.

● P Presidente    ● S Secretario    ● Vocal

El Consejo de Administración delega sus facultades en el CEO, quien se apoya en el Comité de Dirección y otros comités específicos (Comité de Tecnología de la Información,

Comité de ASG, Comité de Innovación, Comité Técnico, etc.) para el ejercicio de estas competencias delegadas.

12 El 11 de septiembre de 2019 dimitió Werner Kerschl y fue nombrado en su lugar Scott Longhurst por un plazo de 4 años. En esa misma fecha dimitió Javier Zurita Carrión como Vicesecretario y fue sustituido por Cristina López Barranco (cargo indefinido).

# Organigrama de Aqualia

**CEO**  
**Félix Parra**

## Direcciones territoriales

### Nacional

Director  
**Santiago Lafuente**

Zona I  
(Galicia, Castilla León, Asturias, Cantabria, Castilla la Mancha, Madrid y País Vasco)  
**Juan Carlos Rey**

Zona II  
(Cataluña, Baleares, Comunidad Valencia, Murcia, Aragón y La Rioja)  
**Juan Luis Castillo**

Zona III  
(Andalucía, Extremadura y Canarias)  
**Lucas Díaz**

### Internacional

Director  
**Luis de Lope**

Europa  
**Guillermo Moya**

MENA  
**José Enrique Bofill**

América  
**Jose Miguel Janices**

## Direcciones corporativas

Dirección Económica y Finanzas  
(CFO)  
**Isidoro Marbán**

Dirección Asesoría Jurídica  
**Elena Barroso**

Dirección Comunicación y RSC  
**Juan Pablo Merino**

Dirección Ingeniería y  
Tecnología del agua  
**Javier Santiago**

Dirección de Personas y Cultura  
**Carmen Rodríguez**

Dirección Desarrollo  
**Antonio Vassal'lo**

Dirección Estudios y  
Operaciones  
**Pedro Rodríguez**

Dirección Gestión Clientes<sup>13</sup>  
**Miguel Perea**

Dirección T.I.<sup>13</sup>  
**M<sup>a</sup> Angeles Vicente**

Dirección Compras  
**Alberto Andérez**

Dirección Cumplimiento  
Normativo  
**Jesús Ortega**

<sup>13</sup> En octubre de 2019, Manuel Castañedo dejó la Dirección de Gestión de Clientes y Tecnologías de la Información (T.I.) y este área se dividió en dos direcciones: Dirección de Gestión de Clientes y Dirección de T.I.

# Gestión de riesgos en Aqualia

Los riesgos identificados por Aqualia están categorizados en función del grado de impacto y de probabilidad de ocurrencia, de acuerdo al cual se establece un plan de gestión y evaluación periódica.



## Riesgos estratégicos

Aquellos que pueden afectar al posicionamiento estratégico de la compañía. Entre otros, están los riesgos reputacionales o cambios sociopolíticos y económicos de las circunstancias de los distintos países.

## Riesgos operativos

Aquellos que puedan afectar o tengan impacto sobre la prestación de los proyectos/servicios o que afecten a la viabilidad o continuidad de los proyectos/servicios prestados. Se encuentran aquí la calidad del servicio a los ciudadanos, la calidad del agua o la obsolescencia de las infraestructuras que puede suponer riesgos en la prestación del servicio de la compañía.

## Riesgos financieros

Aquellos que afectan en mayor o menor grado a la financiación o a los estados financieros y por tanto al actual o futuro desarrollo del negocio. Las condiciones económicas cambiantes, y en general la incertidumbre, podrían originar oscilaciones de precios que provocarían que los resultados de Aqualia se viesen afectados.

## Riesgos de cumplimiento

Todos aquellos procedimientos legales que puedan afectar la actividad comercial de la compañía o cualesquiera que puedan tener repercusiones económicas, reputacionales o jurídicas que impliquen sanciones más o menos graves debido a la falta de cumplimiento de las regulaciones nacionales o internacionales.

## Cumplimiento normativo

En 2019 se ha afianzado la cultura de cumplimiento, integridad y ética entre los empleados de Aqualia y terceras partes, centrando la actividad en la implantación del Modelo de Prevención Penal, con un claro enfoque al riesgo, aprobado en 2018.

Este modelo establece la obligación de hacer un análisis sobre los riesgos penales y establecer unos controles para mitigar esos riesgos y autoevaluaciones por parte de los propietarios de esos controles para determinar el nivel de ejecución y cumplimiento de los mismos. Cada seis meses se realiza la autoevaluación de estos controles, que se ejecutan en la actividad cotidiana de Aqualia. Cuando surgen dificultades en la ejecución de los controles o se detectan carencias (*gaps*) para la mitigación de los riesgos, desde el Departamento de *Compliance* se proponen planes de acción para su solución o mitigación.

En 2019 se evaluaron por los propietarios de control el 100% de las operaciones relacionadas con los riesgos de corrupción y riesgos penales, además se reforzaron los controles como medidas mitigadoras de los posibles riesgos identificados en la compañía.

La política de relación con socios regula la implantación del modelo de prevención penal en las sociedades que son propiedad de Aqualia o en las que se tenga una participación mayoritaria. En los casos en los que Aqualia es socio minoritario, el modelo se propone. El objetivo 2020 es implantar este modelo en República Checa, Italia, Colombia, México, Portugal y Francia.

### Reforma del Código Ético y de Conducta

Asimismo, se reformó el Código Ético y de Conducta, incluyendo un apartado relativo al comportamiento de la empresa antes de entablar relaciones con estados, entidades no estatales o individuos que hubieran podido recibir sanciones o embargos internacionales, y a la posibilidad de realizar donaciones a partidos políticos, siempre en el respeto de la legislación local correspondiente, en aquellas jurisdicciones que lo permitan.

# 100%

Operaciones relacionadas con los riesgos de corrupción y penales

Evaluadas en 2019



### Objetivo 2020

**Implantar el modelo en:**  
República Checa, Italia,  
Colombia, México, Portugal  
y Francia

*Nuestros accionistas esperan que hagamos una buena gestión del servicio público y por tanto debemos tener una actitud ética ante el trabajo y con los recursos con los que trabajamos*

**Empleado de Aqualia**

Se aprobaron también: las Políticas de Agentes, que regula el proceso de selección y contratación de agentes comerciales; de Regalos y Hospitalidades, que determina los límites, prohibiciones y excepciones a la hora de realizar regalos y hospitalidades a terceros; y de derechos humanos, que pone de manifiesto el compromiso de la organización con el respeto de los derechos humanos.

El alcance de estas políticas es multijurisdiccional y se extiende a todas las empresas filiales de Aqualia, en las que tiene el 100% del accionariado o una participación mayoritaria que permita la implantación de las mismas.

Además, desde el Departamento de Compliance se realizan análisis de terceras partes (socios, proveedores singulares, colaboradores...), basados en el riesgo, para dar

cumplimiento al deber de diligencia debida con aquellas personas físicas o jurídicas con las que Aqualia entabla relaciones en el ejercicio de su actividad habitual. En dicho análisis, se examina el nivel de cultura ética y cumplimiento de los terceros proponiendo medidas mitigadoras, en caso detectarse posibles riesgos, pudiéndose llegar a recomendar la falta de conveniencia en el establecimiento de relaciones con aquellos terceros cuya evaluación, tras el análisis, no resulte positiva.

El Compliance Officer vela por esta implantación, por el cumplimiento de las políticas en la compañía, así como por la supervisión del modelo de prevención penal, reportando al CEO de Aqualia y al Consejo de Administración de Aqualia.

## El alcance de estas políticas es multijurisdiccional y se extiende a todas las empresas filiales de Aqualia, en las que tiene el 100% del accionariado

### Canal Ético

El Canal Ético registró 25 alertas en 2019, de las cuales, en función del riesgo asociado a cada notificación, se toman decisiones, se actúa, y se activan planes de mejora en la gestión



14 20 alertas se produjeron en España y 5 fuera de España

## Formación para el Cumplimiento

La formación más destacada llevada a cabo durante 2019 fue la relativa al Código Ético y de Conducta, que realizó un 99% de los empleados nacionales con conexión digital durante el mes de febrero. Un total de 2.238 empleados.

Para aquellos empleados nacionales sin conexión, se desplegó una campaña de comunicación de manera que todos recibieran información sobre el Código Ético y de Conducta de Aqualia. Y se trabaja por ampliar el alcance de esta formación a la totalidad de los empleados. De hecho, periódicamente se convocan nuevas formaciones *online* sobre el Código Ético y de Conducta para nuevos empleados o para aquellos que no pudieron realizarlo en convocatorias anteriores (permisos de maternidad/paternidad, incapacidades temporales, etc.).

En el mes de septiembre, comenzó la formación en el Código Ético y de Conducta para empleados internacionales con conexión. Se formaron en torno a unas 130 personas. También, en este mes los miembros del Consejo de Administración recibieron formación sobre el Código Ético.

Para el despliegue del Modelo de Prevención Penal se impartió formación en anticorrupción, explicativa de este modelo, así como de la regulación internacional en materia anticorrupción y antisoborno, a los empleados clave de la compañía en sus distintas áreas geográficas y a los abogados del Departamento de Asesoría Jurídica.

### Encuesta nacional para la valoración de la formación en el Código Ético y de Conducta

**4,4** Satisfacción con el aprendizaje obtenido a lo largo del curso

### Formación *Online* Código Ético y de Conducta Internacional

**4,6** Satisfacción con el aprendizaje obtenido a lo largo del curso



# Una cadena de suministro integrada en el negocio

*La relación con los proveedores evoluciona pasando a considerarlos como parte del negocio. Si faltaran buenos proveedores con quienes establecer compromisos mutuos de servicios y puesta al día en nuevas tecnologías e innovaciones, Aqualia no podría dar un buen servicio*

**Empleado de Aqualia**



# Modelo sostenible de la cadena de suministro

Aqualia opera en 17 países de todo el mundo, generando relaciones económicas con más de 14.000 proveedores, cuyo valor global en el 2019 se cifró en 465 millones de €.

En 2019, más del 98% de los proveedores contratados fueron locales, lo que permitió que la compañía contribuyera con sus operaciones a la economía local de las poblaciones en las que prestaba servicio.



<sup>15</sup> Se han considerado proveedores locales aquellos en los que, en todas las facturas emitidas, coincide el país de la tabla del maestro de proveedores con el país de la división. El resto se consideran proveedores globales.

<sup>16</sup> Se obtienen los datos sólo de las sociedades que están gestionadas a través de SAP.

<sup>17</sup> Extrapolación a partir del peso de cada naturaleza de gasto sobre el total adquirido de terceros.

Aqualia, consciente de su impacto socio-económico y ambiental, ha establecido un modelo de selección de sus proveedores y contratistas coherente con sus valores y objetivos estratégicos. Este modelo se basa en 5 criterios fundamentales que aplican de manera multijurisdiccional.



## Evaluación de proveedores

En las relaciones con sus proveedores, socios y contratistas, Aqualia parte de una base de “entendimiento compartido”, construido a partir de los pilares de la integridad, la transparencia y la confianza mutua; que permiten facilitar la comunicación y generar relaciones estables en el tiempo.



### Selección de proveedores

- 1) Antes de considerar los aspectos económicos de cada operación, Aqualia tiene en cuenta criterios de calidad, ética y sostenibilidad.
- 2) Se realiza un análisis exhaustivo del cumplimiento con los requisitos de la operación, teniendo en cuenta el volumen de la misma y el conocimiento previo sobre el proveedor.

En las operaciones importantes con nuevos proveedores se exige el máximo rigor, pudiendo incluir la visita a sus instalaciones.



### Evaluaciones de seguimiento

Aqualia realiza encuestas de satisfacción del cliente interno, con el fin de conocer en profundidad el desempeño de todos sus proveedores durante las operaciones.

Estas evaluaciones le sirven como criterios de selección para futuros procesos de compra.



### Sistema de homologación

Aqualia controla y supervisa el cumplimiento de sus proveedores en aspectos financieros, técnicos, protección de datos y una parte de *compliance*.

En función de las valoraciones del Departamento de Compras y de los departamentos técnicos, se determinan los proveedores de carácter estratégico y se elabora un listado de proveedores de especial seguimiento para supervisarlos o incluso para vetarlos.

## Proyección a futuro 2020

Tanto los accionistas como los estándares internacionales exigen la debida diligencia con las terceras partes. Por este motivo, Aqualia está trabajando en renovar un proceso de homologación de terceras partes que alcance a proveedores.

# Personas que trabajan para personas

**Calidad de empleo**

**Conciliación**

**Igualdad y diversidad**

**Salud, seguridad y bienestar**

**Liderazgo para la expansión internacional**

**Desarrollo profesional**

Cuando hablamos de compromiso, en Aqualia estamos hablando de nuestro compromiso con el bienestar de las personas. Ser una organización saludable, con todo lo que ello implica, y construir un entorno cada vez más diverso, igualitario, inclusivo a través del cual desplegar todo el talento de nuestro equipo, son los objetivos principales del proceso de transformación cultural en el que nos encontramos inmersos.



“

*Prestamos un servicio público y lo prestamos con nuestra vida, con la misma vocación de servicio público que un administrador público. Cuando llevamos a gente a ver nuestras instalaciones y a conocernos mejor, ven clarísimo que somos gente que se desvive por el usuario final”*

**Empleado de Aqualia**

# Empleo en 2019



Total de empleados  
**9.504**

Incremento  
**▲ 16,8%**

## Tipos de contratos por región y género

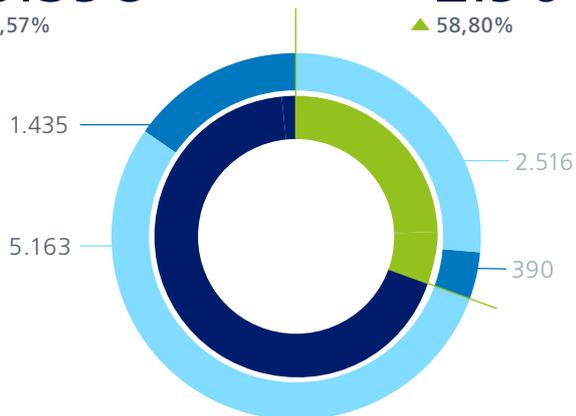
5 8

- Nacional
- Internacional
- Hombres
- Mujeres

Total empleados

• **6.598** ▲ 4,57%

• **2.906** ▲ 58,80%



Contratos indefinidos

- 5.676 (85,51%\*)
- 8,94%\*\*
- 88,84%\*

Contratos indefinidos

- 1.657 (52,37%\*)
- 15,22%\*\*
- 86,23%\*

Contratos temporales

- 908 (14,49%\*)
- 16,83%\*\*
- 11,16%\*

Contratos temporales

- 1.249 (47,63%\*)
- 45,48%\*\*
- 13,05%\*

Contratos discontinuos

- 14 (0,17%\*)
- 0,35%\*

## Rotación

% Rotación  
**2,8%**

## Conciliación

Medidas  
**60**



## Encuesta de satisfacción

8

Empleados a quienes les gusta su trabajo

**96,3%**

Están orgullosos de trabajar en Aqualia

**91,2%**

Adhesión de convenios colectivos al VI Convenio Estatal de Aguas

**13**

\* Todos los porcentajes están calculados sobre la cifra total

\*\* Variación con respecto a 2018

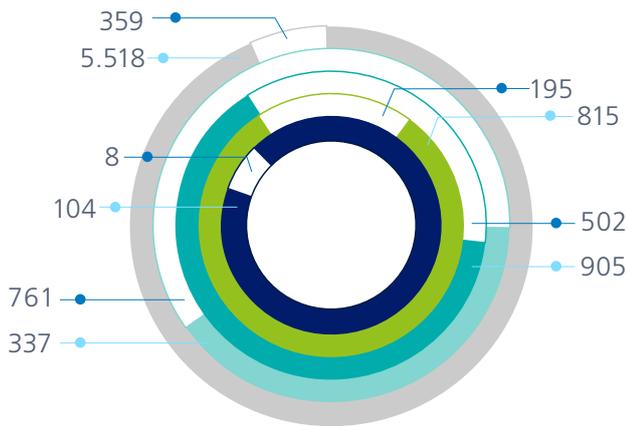
## Igualdad y diversidad

5 10

- Directivos
- Mandos intermedios
- Técnicos
- Administrativos
- Otros puestos

● Hombres  
**7.679**

● Mujeres  
**1.825**



## Distribución por edad y categoría profesional

- Hasta 35 años
  - Entre 35 y 55 años
  - Más de 55 años
- 2.175\*    5.919\*    1.411\*

\*Corresponde a cifras totales

### Directivos 112

- 1
- 84
- 27

### Mandos intermedios 1.010

- 95
- 697
- 218

### Técnicos 1.407

- 418
- 847
- 142

### Administrativos 1.098

- 154
- 803
- 141

### Otros puestos 5.878

- 1.507
- 3.488
- 883

## Selección y atracción del talento

8

Nuevas contrataciones España<sup>18</sup>: 1.305

- 958
- 347

Nuevas contrataciones internacional<sup>18</sup>: 404

- 324
- 80

## Desarrollo profesional

4

- Nacional
- Internacional
- Incremento

Número de participantes: 17.519 ● (21,21%)

- 56%
- 44%

Costes de formación: 906.323 € ● (4,74%)

- 706.524,48 €
- 199.798,29 €

18 Se refiere a nuevos contratos en 2019, no a nuevas personas contratadas: en algunos casos la misma persona es contratada varias veces.

Aqualia está llevando a cabo un proceso de transformación cultural en la compañía acorde con el Plan Estratégico y la visión de negocio. Éste se gestiona desde el proyecto Be Aqualia, con el objetivo de llegar a ser una organización saludable.

Ejes sobre los que trabaja Be Aqualia



# Calidad del empleo

El número de trabajadores se incrementó en un 16,77%. Y los trabajadores con contrato indefinido crecieron un 1,4 punto porcentual sobre 2018. Aunque, a nivel internacional la contratación indefinida disminuyó de manera relativa, en términos absolutos, aumentó.

Por países, los empleados internacionales de Aqualia se encuentran en República Checa (33,89%), Emiratos Árabes (11,32%), Egipto (34,58%), Italia (7,02%), Portugal (3,48%), Francia (2,37%), Argelia (1,94%), Colombia (1,82%) y Arabia Saudí (1,48%)<sup>19</sup>.

## Cifras de empleo 2019<sup>20</sup>

5 8



### Total de empleados

9.504

● 5.163    ● 2.516  
● 1.435    ● 390

● Nacional    ● Internacional    ● Hombres    ● Mujeres

### Contratos indefinidos

● 5.676    ● 85,51%  
8,94%\*\*    ● 88,84%\*

### Contratos indefinidos

● 1.657    ● 52,37%  
15,22%    ● 86,23%\*

\* Todos los porcentajes están calculados sobre la cifra total

\*\* Variación con respecto a 2018



En materia de negociación colectiva, se firmó y publicó el **VI Convenio Estatal de Aguas** en todo el sector a nivel nacional. A esta consolidación y extensión del convenio, uno de los éxitos más relevantes en materia de relaciones

laborales, se han adherido distintos centros de trabajo con acuerdos o convenios colectivos obteniendo como resultado la adscripción de otros 13 convenios colectivos en 2019.

<sup>19</sup> En el resto de los países el porcentaje es inferior al 1%.

<sup>20</sup> Datos consolidados.

# Conciliación

Durante el año 2019 Aqualia continuó desarrollando su política de conciliación con:

- La promoción del conocimiento y uso de las medidas de conciliación, entre sus empleados, a través de acciones de comunicación, formación y focus groups.
  - Aqualia cuenta con 60 medidas de conciliación para diferentes colectivos que afectan a la calidad en el empleo, la flexibilidad, el desarrollo personal y profesional, apoyo a la familia, igualdad y liderazgo y estilos de dirección.
  - Las medidas de conciliación de apoyo a la familia que fomentan la corresponsabilidad familiar son las más usadas y valoradas entre los empleados (Vamos juntos, Yo te acompaño y Más tiempo contigo).
- El impulso del compromiso con la conciliación entre sus clientes -institucionales y finales-, a través de diferentes acciones de comunicación: en las facturas del agua, ofertas de empleo, etc.
  - La puesta en marcha de acciones en materia de recursos humanos con impacto directo en conciliación:
    - En el Medidor 180º de estilos directivos se preguntó a los empleados sobre el comportamiento de sus mandos en materia de conciliación.
    - Formación en hábitos de vida saludable a través de talleres de *mindfulness* y gestión del tiempo (245 personas formadas en 2019).
    - Se pusieron en marcha nuevas medidas de conciliación -como el Programa de Atención al Empleado (PAE) y Psicomet-, para favorecer el desarrollo personal de los empleados

Aqualia mantiene su Certificado efr obtenido en 2017 y se apoya en este modelo de mejora continua para seguir avanzando en el desarrollo de acciones de conciliación que beneficien tanto al empleado como a la sociedad en su conjunto.

Como resultado de estas acciones, un 69% de los encuestados en la encuesta de clima laboral perciben la apuesta de Aqualia por la conciliación



# Igualdad y diversidad

La definición del mapa de puestos y funciones para mejorar la identificación y encuadramiento de empleados incrementó la calidad de la información existente, facilitando el análisis

del personal y dando así estabilidad y un criterio uniforme de cotización a la Seguridad Social. Esto supuso la reclasificación de personal de ejecución de tarea en puestos de gestión técnica.



## II Plan de Igualdad

Aqualia trabaja para lograr una empresa en la que todos puedan tener las mismas oportunidades profesionales con independencia de la diversidad cultural, demográfica, social, de religión o de género. Para ello, en 2019 se firmó

la prórroga del II Plan de Igualdad y se reiteró el compromiso ante la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Mantiene además el distintivo de "Igualdad en la Empresa".

## Cinco objetivos principales del II Plan de Igualdad de Aqualia

	Objetivo	Líneas de actuación	Acciones en 2019
	Garantizar las mismas oportunidades entre hombres y mujeres a todos los niveles	Desde 2017 se mantiene un Protocolo General de Curriculum Vitae Anónimo para la selección de personal.	Se impartieron Talleres de "Sesgos Inconscientes de Género" al personal de RR.HH. de zona, Servicios Centrales y delegaciones con el objetivo de transmitir una serie de principios y directrices en la pre-selección, selección y contratación de personas sin dejarse llevar por estereotipos.
	Mejorar la distribución equilibrada de género	Potencia la formación de las mujeres, tanto en disciplinas STEM como en otros programas de desarrollo para impulsar la promoción interna.	Participación en el Programa de formación de mujeres en disciplinas STEM "Ahora tú" impulsado por el Instituto de la Mujer y la Fundación Sepi.
	Promover y mejorar la posibilidad de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad	Fomenta dentro de la empresa acciones dirigidas a la promoción de las mujeres a estos puestos.	Cinco integrantes de la plantilla de Aqualia participaron en el programa de Desarrollo de Mujeres con Alto Potencial de la EOI.
	Promover un sistema retributivo que no genere discriminación	A partir de la elaboración de la brecha salarial de Aqualia en 2019, la empresa trabaja para eliminar las barreras que puedan suponer discriminación.	En abril de 2019, la consultora KPMG realizó un análisis de diferencia salarial por motivo de género respecto a los datos del ejercicio 2018 de Aqualia, obteniendo un resultado de una brecha respecto al salario total normalizado de un 10%.
	Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad	Desarrolla y participa en iniciativas de sensibilización para la igualdad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aqualia desarrolló iniciativas como <a href="http://www.aqualiaigualdad.com">www.aqualiaigualdad.com</a></li> <li>- Participó en la celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) #Aqualiaigualdad</li> </ul>

Aqualia mantiene su apoyo a la diversidad a través de su adhesión al Charter de la Diversidad firmado en 2018 y al Pacto Mundial<sup>21</sup>.

En colaboración con la Fundación Síndrome Down y FSC Inserta de la ONCE, Aqualia contrata personas con discapacidad en la compañía, en 2019 contaba con 128 en España. Asimismo, participa con la Fundación Adecco en un programa dirigido a hijas e hijos de empleados con discapacidad certificada igual o superior al 33%, cumpliendo así con de la Ley General de Discapacidad.

Esta apuesta por la inclusión de personas con capacidades diferentes la promueve también entre sus filiales como es el caso de la checa SmVaK, que en septiembre de 2019 se unió a la ONG local Trianon -que emplea a 30 personas con capacidades diferentes- para llevar a cabo labores de reciclaje en la planta potabilizadora de Nová Ves. Gracias

a esta colaboración, los metales reutilizables de piezas sustituidas en la remodelación de esta planta (de cobre, aluminio o de latón) tendrán una segunda vida.

## Encuentro por la Diversidad

Con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Aqualia organizó un Encuentro por la Diversidad en sus oficinas corporativas de Las Tablas (Madrid). La jornada fue inaugurada con el testimonio de superación “Lo único incurable son las ganas de vivir” de la atleta paralímpica Desirée Vila, tras el cual, los empleados de Aqualia participaron en un taller de decoración de galletas con personas con discapacidad. A través de esta acción, se perseguía un doble objetivo: apoyar a las personas con discapacidad para potenciar competencias que contribuyan a su independencia y autonomía y acercar otra “realidad” a los empleados de Aqualia.



21 Desde 2007 Aqualia ha estado representada en el Pacto Mundial por el Grupo FCC.

# Salud, seguridad y bienestar

La gestión de la seguridad laboral, salud y bienestar de la compañía se impulsa desde el Departamento de Salud y Bienestar. En 2019 se reorganizó y descentralizó de los servicios centrales de FCC y se diseñó un Plan Estratégico para el periodo 2019-2021. El plan está vertebrado en torno a 3 ejes de actuación, 9 programas, 26 proyectos y 64 actuaciones.

## Plan Estratégico 2019-2021



3  
Ejes de actuación

9  
Programas

26  
Proyectos

64  
Actuaciones

### EJE I

**Innovación y desarrollo de actuaciones y líneas de trabajo: mejora e integración de la actividad preventiva**

- 1.1. Análisis de actuaciones frente a riesgos críticos y/o relevantes.
- 1.2. Integración de la medicina del trabajo.
- 1.3. Empresa saludable.
- 1.4. Simplificación y facturación de tareas preventivas.

### EJE II

**Mejora y modernización del Departamento de Salud y Bienestar**

- 2.1. Capacitación y motivación para Técnicos de Seguridad y Salud.
- 2.2. Digitalización del departamento.
- 2.3. Facilitar y promocionar el conocimiento.

### EJE III

**Implementación de la cultura preventiva dentro del área productiva**

- 3.1. Cultura de dirección Be Aqualia.
- 3.2. Aumento de la participación en la actividad preventiva.

El sistema Gestión de Seguridad y Salud laboral de Aqualia está certificado en todas las actividades y emplazamientos en los que opera con la OHSAS 18001. Tiene unificadas todas las certificaciones a nivel nacional e internacional bajo el prisma del procedimiento de la ENAC.

## Principales indicadores de absentismo

Accidentabilidad	España 2019	España + Internacional <sup>22</sup> 2019
Índice frecuencia accidentes	14,15	9,11
Índice gravedad accidentes	0,65	0,33
Índice incidencia accidentes	25,29	19,93
Índice absentismo accidente <sup>23</sup>	1,16	0,73

22 Estos indicadores reflejan información de personal propio en el caso de España y de personal propio y subcontratado en el caso de Internacional.

Índice de frecuencia: (Número de accidentes con baja/ Número de horas trabajadas) \* 1.000.000

Índice de gravedad: (Número de días perdidos/Número de horas trabajadas) \* 1.000.000

Índice de incidencia: Número de accidentes ocurridos por cada 1.000 habitantes: (Nº accidentes \* 1.000) /nº trabajadores.

23 Índice de absentismo accidente: (Número de días perdidos/Número de trabajadores)

El Índice de frecuencia de accidentes se ha mantenido muy similar en España, aunque ha disminuido en un 25% a nivel global<sup>24</sup>. También disminuyen el índice de gravedad 22% y de accidentes 16%.

Durante el ejercicio 2019 se produjo un accidente grave<sup>25</sup> en España y tres en internacional (Obra El Alamein -Egipto- y dos en Francia).

El número total de accidentes con baja en 2019 fue de 259. En España ocurrieron 161<sup>26</sup>. Después de un análisis de los motivos, se ha decidido reforzar las medidas dirigidas a poner mayor foco en cumplir las regulaciones de seguridad recordando a los trabajadores estos procedimientos y reforzando todas las medidas necesarias.

### Cultura preventiva en Aqualia

Más allá del cumplimiento legal, Aqualia implantó la cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos incorporando la labor de análisis y control en indicadores proactivos que permiten a la empresa prever de manera óptima para que no ocurran accidentes.

## Indicadores proactivos establecidos para el reporte mensual

Indicador de cultura preventiva	Número Previsto	Medida	% de realización
<b>Paseos de seguridad de los directivos.</b> A partir del estudio de la siniestralidad en las explotaciones se seleccionan contratos en los que se implementa un programa de visitas.	168	141	84%
Conversaciones de seguridad de los mandos intermedios	6.676	5.561	83%
Observaciones de seguridad	1.109	1.130	102%

Otros indicadores	Planificado	Completado	% de realización
Medidas correctivas	14.339	12.032	84%
Inspecciones	5.178	4.695	90,67%
Inspección de las medidas	2.731	2.701	98,90%
Comités de Seguridad	2.950	2.645	89,66%

<sup>24</sup> <sup>25</sup> <sup>26</sup> En zonas como América y MENA el concepto de baja médica se reduce fundamentalmente a lo que en España consideramos accidentes graves de manera que se reportan muchos menos accidentes con baja y por tanto el índice de frecuencia internacional es claramente inferior.

A partir de estos resultados, se han establecido medidas como:



### Sistema de reconocimiento del esfuerzo preventivo

12 contratos para este reconocimiento

Nuevo procedimiento sobre **comunicación de incidentes y aprendizaje organizacional para todos** a través de la app de Aqualia.

Plan de comunicación a través **de la app Be Aqualia**



Respecto a la empresa saludable destaca la elaboración de una Guía para la Implantación de Iniciativas Saludables, herramienta de apoyo de la estructura organizativa para encauzar todas las iniciativas de promoción de la salud, de manera que avalen a Aqualia como organización saludable.

Resalta PsicopackBe Aqualia, lanzado en diciembre a cada uno de los trabajadores que forman la organización destacando que sus empleados son su mayor valor. Este ofrece, entre otros, la herramienta Psicomet que permite chequear el nivel de bienestar mental y emocional, ayudando a los empleados a identificar precozmente cualquier problema de origen psicológico que puedan experimentar; el Programa de Ayuda al Empleado (PAE) que ayuda a resolver cualquier malestar psicológico tanto en el ámbito de la empresa como en el privado; o el Procedimiento de Gestión de Conflictos Interpersonales, herramienta para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el ámbito laboral a través de una mediación de una tercera persona.

## Liderazgo para la expansión internacional

**La necesidad de un liderazgo que impulse la transformación cultural y el crecimiento de Aqualia llevó a la compañía a tomar una serie de acciones a lo largo de 2019.**

- Impulsó la sexta edición del Ciclo Otto Walter, dirigido a que los mandos intermedios enfoquen el liderazgo desde un modelo de dirección de personas más participativo, catalizador del talento y que refuerce la cohesión del equipo, respaldado por un lenguaje común compartido con todos.
- Impartió el Ciclo Otto Walter Executive de Liderazgo y Dirección de personas para el desarrollo, transformación de estilos de dirección y la consolidación de competencias estratégicas de los directivos de la compañía.
- Evaluó a 46 directivos con el Medidor 180° de los estilos directivos e involucró 296 evaluadores en esta experiencia de mejora.
- Formó a 61 mandos intermedios con el objetivo de darles herramientas para desarrollar profesionalmente a sus equipos, a través de técnicas de evaluación, aplicación de un plan de acción y seguimiento del mismo, como parte de un proceso de desarrollo continuo.

# Desarrollo profesional

La formación de los empleados estuvo ligada al cumplimiento de los objetivos estratégicos de crecimiento de la compañía y a la mejora del desempeño de los trabajadores; así como a velar por la seguridad y salud laboral.

## Magnitudes principales de formación en Aqualia

4

● España ● Internacional ● Total ● Variación total

### Número de cursos realizados

● 697 ● 1.000 ● 1.697 ● 6,26%

### % absentismo

● 14% ● 1% ● 9%

### Número de participantes formados

● 9.872 ● 7.647 ● 17.519 ● 21,21%

### Número de horas recibidas

● 76.799 ● 37.614 ● 114.413 ● 3,37%

### Número de mujeres formadas

● 2.586 ● 933 ● 3.519

### Número de horas recibidas/trabajador

● 11,64 ● 12,94 ● 12 ● -11,49%

### Número de hombres formados

● 7.286 ● 6.715 ● 14.001

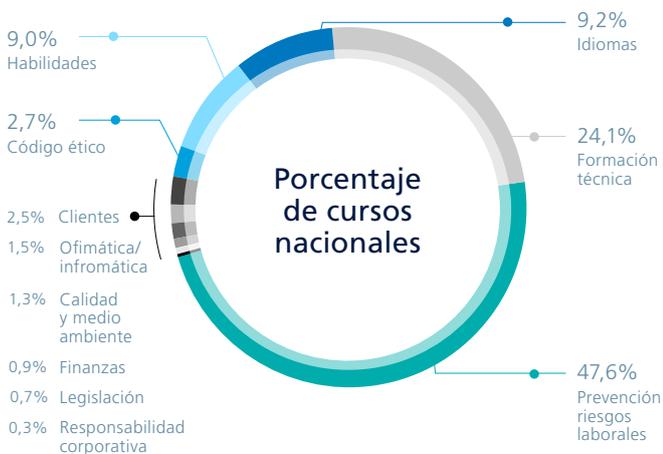
### Costes de formación (€)

● 706.524,5 ● 199.798,3 ● 906.323 ● 4,74%

### Por tipología

Se impartió formación orientada al desarrollo personal y al bienestar de los empleados, priorizando los cursos relacionados con las habilidades directivas y técnicas, así como los relacionados con la seguridad y salud.

En cuanto a las habilidades técnicas, Aqualia continúa impulsando y desarrollando procesos de acreditación de competencias profesionales en energía, agua, seguridad y medioambiente. Se celebraron 5 convocatorias en Lleida, Tarragona y Barcelona. Se presentaron 107 trabajadores de Aqualia a los procesos de acreditaciones, logrando la certificación total un 55%. Y un 20 % la lograron, a falta una única unidad de competencia para conseguir la certificación total.



### Formación por categoría y sexo

● Hombres ● Mujeres

#### Directivos

Horas de formación  
 ● 858 ● 70      Nº formados  
 ● 35 ● 3

Horas/directivo  
 ● 24,51 ● 23,33

#### Mandos intermedios

Horas de formación  
 ● 15.005 ● 4.468      Nº formados  
 ● 516 ● 142

Horas/mando intermedio  
 ● 29,08 ● 31,46

#### Técnicos

Horas de formación  
 ● 7.893 ● 7.120      Nº formados  
 ● 751 ● 636

Horas/mando intermedio  
 ● 10,51 ● 11,19

#### Trabajadores cualificados

Horas de formación  
 ● 9.988 ● 5.446      Nº formados  
 ● 305 ● 279

Horas/mando intermedio  
 ● 32,75 ● 19,52

#### Otros trabajadores

Horas de formación  
 ● 25.022 ● 929      Nº formados  
 ● 1.855 ● 106

Horas/mando intermedio  
 ● 13,49 ● 8,76

## Selección y atracción del talento

La selección de talento de Aqualia garantiza la objetividad de los procesos de selección, la incorporación de personas diversas y en igualdad de oportunidades y permite comparar de forma objetiva, garantizando la igualdad y evitando la discriminación.

Para ello, trabaja con diferentes métodos y fuentes de reclutamiento al alcance de todo tipo de perfiles profesionales, y realiza las entrevistas bajo el modelo de selección por competencias, asignando a cada puesto de trabajo aquellas más relevantes para el buen desempeño de las funciones.

En cuanto al talento joven, este año, se implementó un Procedimiento de Selección y Prácticas Profesionales que garantiza la transparencia de los procesos de selección. Este procedimiento ha mejorado el buen desarrollo de los procesos de selección en tiempo y forma, implicando y formando a todas las áreas de la compañía para su cumplimiento.

Siguiendo con la política de selección del Grupo FCC, Aqualia también apuesta por la movilidad interna como fuente de reclutamiento, publicando todas las posiciones que se requieren en la compañía en el canal de Movilidad Interna al que tienen acceso todos los trabajadores. Sin embargo, los resultados de la Encuesta de Clima laboral realizada en 2019, indicaron que un 58,28% de los empleados perciben que no conocen las posibilidades de promoción dentro de

## La *app* que Aqualia pone a disposición de los empleados favorece la movilidad interna para todos los trabajadores

la compañía. La *app* que Aqualia ha puesto a disposición de los empleados contempla solucionar esta necesidad.

El crecimiento y la especialización del sector del agua, junto con la digitalización que demanda la gestión eficiente de procesos, requieren de perfiles técnicos. Con este objetivo:

- Se renovaron varios de los convenios con universidades con las que Aqualia colabora desde hace años y se firmaron otros con nuevas escuelas, universidades y centros de formación profesional en distintas comunidades.
- Aqualia incorporó a cinco alumnos en prácticas del Máster en Ingeniería y Agua de la EOI (Escuela de Organización Industrial), con la que Aqualia tiene un convenio de colaboración desde finales de 2016.
- Se participó del primer año del Grado Superior en Gestión del Agua y del Grado Medio de Redes y Estaciones de Tratamiento de Agua de la FP Dual, impulsado por el Canal de Isabel II, acogiendo a seis alumnos del Instituto de La Paloma de Madrid durante el curso 2019-2020.

# Comunicación interna

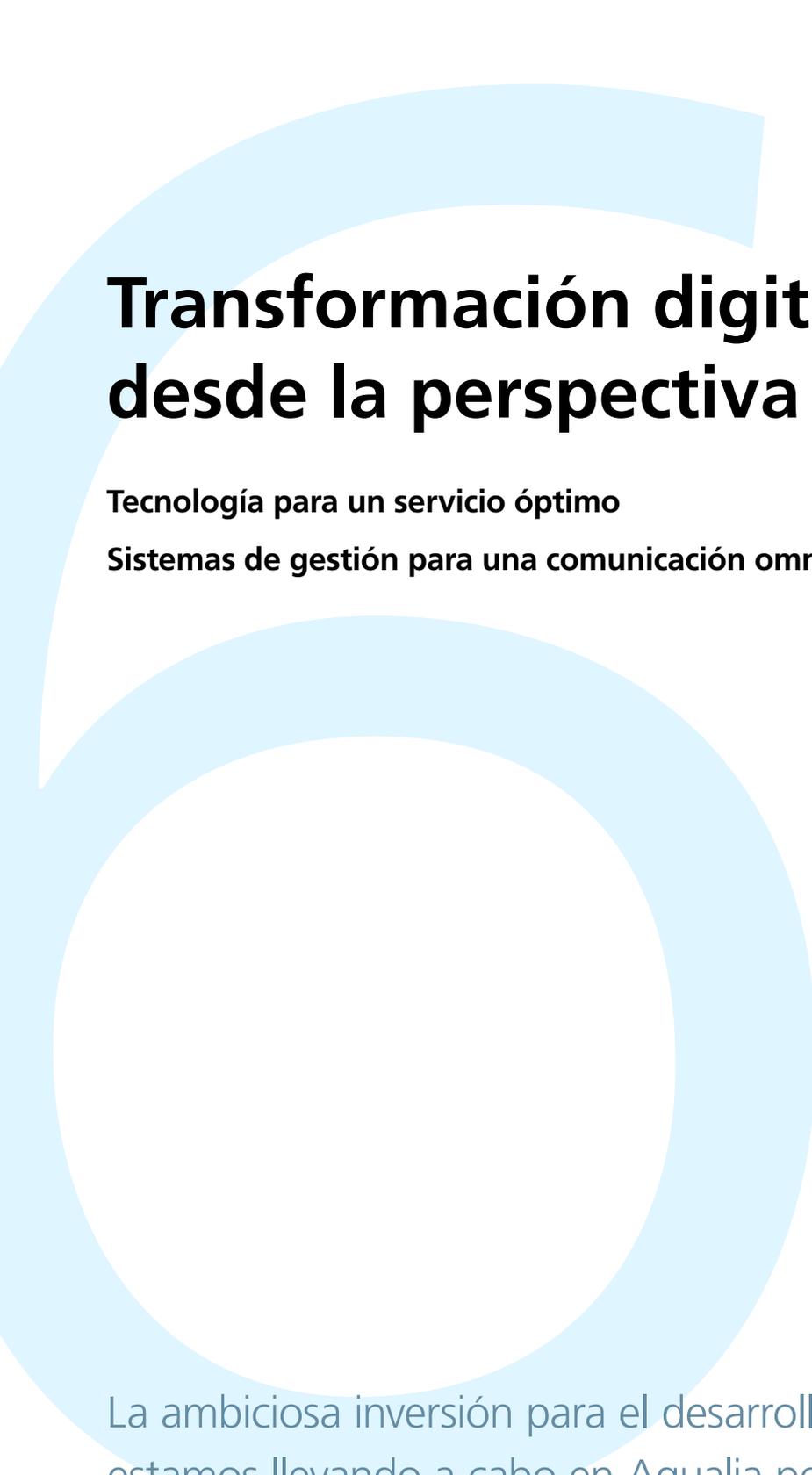
**El Departamento de Personas trabaja en la mejora de los procesos de comunicación. Respuesta a una preocupación manifestada por los empleados en la Encuesta de Clima sobre la necesidad de mejorar la comunicación descendente. Esta optimización en los procesos contribuye a la reducción de costes administrativos.**

En 2019:

- Consolidó y universalizó la *app* por la que los empleados con acceso a los sistemas de información y portal del empleado/manager pueden realizar gestiones.
- Eliminaron las solicitudes en formato papel por procedimiento telemático y aprobación vía Work Flow, lo cual mejora la seguridad en materia RGPD, la rapidez en la aprobación de solicitudes, ahorro de costes y de tiempos.

- Normalizaron los procesos de anticipos de caja y liquidación de gastos.

Llegar a comunicar al 100% de los empleados es el reto de la comunicación interna de Aqualia porque todos y cada uno de los 9.504 empleados de Aqualia son importantes. La transformación cultural aplica a todos y cada uno de ellos y la meta "que nadie se quede atrás" motiva en la comunicación diaria a todo el equipo de Aqualia.



# Transformación digital desde la perspectiva humana

**Tecnología para un servicio óptimo**

**Sistemas de gestión para una comunicación omnicanal**

La ambiciosa inversión para el desarrollo tecnológico que estamos llevando a cabo en Aqualia persigue mejorar la eficiencia y competitividad de nuestros servicios; implementar procesos de digitalización en proyectos de gestión, comunicación y operaciones- desde una perspectiva humana y respetuosa con el medio ambiente;- e impulsar ciudades más sostenibles, sociales y conectadas, con un fin prioritario: dar mejor servicio a los ciudadanos.



“

*La premisa fundamental de Aqualia es el buen servicio. Desde el punto de vista del accionista, es clave el buen servicio prestado a los ciudadanos. La actividad que presta Aqualia es fundamental para cualquier grupo social y en cualquier país”*

**Accionista de Aqualia**

# Principales cifras

## Tecnología para un servicio óptimo

### Calidad de agua

#### Certificaciones para la calidad del agua

% de actividad con certificado ISO:



#### Inversiones en capital tecnológico de Aqualia

Proyecto de movilidad

235.798 €

Gestión de activos

61.989 €



+ horas

de trabajo del capital humano de Aqualia

Ciudades inteligentes implantación de la telectura integral y Water Analytics

166.230,6 €



Contadores inteligentes

▲ 22,6%



Accesos a distancia

▲ 29,7%

## Gestión de la Omnicanalidad y Atención al Cliente

● España 2018

● España 2019

● Incremento

● Internacional

Índice de reclamaciones  
general de todos los canales <sup>6</sup>

● 0,34% ● 0,27% ● -20,59%

Total de reclamaciones  
recibidas de todos los canales

● 8.931 ● 8.477 ● 1.632<sup>27</sup>

Porcentaje de reclamaciones referidas  
a la facturación s/ total reclamaciones

● 83% ● 78% ● 95,64%<sup>28</sup>

### Indicadores de actividad de Atención al Cliente

Atención telefónica a usuarios<sup>29</sup>

804.519

Nº llamadas recibidas  
aqualiacontact

107.076

Encuestas

96,7%

Nivel de satisfacción  
excelente, muy buena, buena

Oficina virtual<sup>29</sup>

120.788

Interacciones

Facturación electrónica

24,8%

Sobre nuevas altas

Proyecto de implantación



CRM Microsoft Dynamics

Para la gestión de la Omnicanalidad

App para clientes

31.151

Interacciones gestionadas  
en dispositivos móviles

Facturas electrónicas

2.035.650

Total emitidas en España e  
internacional

<sup>27</sup> <sup>28</sup> Se refiere a República Checa, Portugal e Italia: países donde en 2019 Aqualia tiene relación de gestión de clientes directamente con los ciudadanos. En 2020 se tendrán datos de Colombia y Francia.

<sup>29</sup> aqualiacontact

**Configuran el capital tecnológico de Aqualia todas aquellas soluciones, implantadas a nivel nacional e internacional, que permiten a la compañía dar un servicio óptimo y eficiente en el ciclo integral del agua, y que incorporan las tecnologías necesarias para mejorar día a día la atención y el bienestar de las personas.**

Ante las previsiones de crecimiento de la población en las grandes ciudades, Aqualia colabora con gobiernos, municipios y ayuntamientos en su apuesta por implantar modelos eficaces para gestión del agua, *Smart Cities*, que conviertan las ciudades y municipios, en centros con estructuras (agua, edificios, semáforos, residuos, etc.) interconectadas que permitan una gestión más eficiente de los servicios y minimizar los consumos de CO<sub>2</sub>.

La transformación digital en Aqualia está diseñada con el principal objetivo de dar el mejor servicio a los clientes y técnicos de la compañía.

Esta transformación es un reto empresarial que va mucho más allá de las personas, puesto que supone la adaptación de las tecnologías a los procesos y personas, para conseguir, entre todos, mejorar la eficiencia en el uso de un bien escaso como el agua y, al mismo tiempo, dar el mejor servicio a los clientes.

## Pilares de la digitalización



### 1 Gestión global

para dotar al negocio de soluciones especializadas que, a su vez, aporten soluciones plenamente integradas para conseguir la eficiencia global.



### 2 Omnicanalidad

con los clientes para dar el mejor servicio de atención.



### 3 Movilidad

para dotar a los técnicos de campo de las mejores soluciones que faciliten la operación, mantenimiento y atención óptima a los clientes de Aqualia.



### 4 Analytics & AI

al servicio de los técnicos y clientes, aplicando tecnologías y *Big Data*.

# Tecnología para un servicio óptimo

En 2019, se creó la nueva plataforma tecnológica Aqualia LIVE para la digitalización global del ciclo integral del agua utilizando las últimas tecnologías para una gestión eficiente del agua y un mejor servicio al ciudadano.

Este desarrollo tecnológico revierte en beneficio de todos los ciudadanos, puesto que mejora la eficiencia y competitividad de la compañía.

## Características principales



### Experiencia contrastada

Cubre todos los procesos en todos los servicios prestados por Aqualia, en distintos países, dando solución a clientes, ciudadanos y trabajadores.



### Adaptabilidad

Se adapta a las necesidades específicas de los servicios de Aqualia dotando de eficiencia a cada caso particular.



### Solución modularizada

Gestión global a través de módulos especializados, integrados para dar una visión global.



### Idoneidad tecnológica

Selección de la mejor tecnología aplicada a la gestión del agua.



### Movilidad

- Soluciones diseñadas para una gestión de campo eficiente, con experiencias de usuario enfocadas al personal técnico.
- Permite a los ciudadanos conocer y gestionar su información en tiempo real desde cualquier dispositivo *smartphone*, tablet, ordenador, etc.

*Estamos continuamente innovando para que el cliente tenga la mejor respuesta, para que los tiempos de espera sean los mínimos posibles, para que cuando existe una avería seamos los más rápidos y los más eficientes a la hora de solucionarla, y para que en cualquier momento el estándar de calidad del servicio que proporcionamos sea de primerísimo nivel. Primero, por el ciudadano y segundo, porque hay que proteger ese pequeño tesoro de la identidad de marca que te conecta con todos los grupos de interés*

## Tecnologías recogidas bajo Aqualia LIVE



### Tecnología avanzada para la calidad del agua

Este módulo cuenta con una estructura que responde a las necesidades de independencia de decisión de los laboratorios, exigida por la norma UNE-ISO 17025, y a las necesidades analíticas de los contratos gestionados por el Grupo Aqualia, conforme a la reglamentación<sup>30</sup>.

Este año se inauguró oficialmente el Laboratorio Central de Calidad de Aguas de Oviedo -acreditado por la ENAC- en el que Aqualia ha invertido 2,5 millones de euros en la renovación de las instalaciones y de 16 nuevos equipos que permiten analizar alrededor de 300 parámetros diferentes, alcanzando alrededor de las 280.000 determinaciones analíticas al año y aproximadamente un parámetro cada 22 segundos.

Este laboratorio de referencia de la red de Aqualia con capacidad para realizar prácticamente todo tipo de analíticas de agua potable y residual (ya es Entidad

Colaboradora de Cuenca) está reconocido técnicamente como uno de los más importantes del sector a nivel nacional.

También se inauguró este año el laboratorio para análisis de control de agua potable en Badajoz. De este modo, son seis en España y dos en República Checa, el número de laboratorios de la red Aqualia LAB, que gestiona Hidrotec S.L.U., empresa filial de Aqualia.

*“Aqualia da una imagen pública de confianza, que es lo más importante porque transmite que el agua que estas bebiendo es de calidad”*

Stakeholder externo

### Número de certificaciones ISO 9001 (volumen certificado de agua producida)

ASPECTO	2018		2019	
	España	Internacional	Aqualia	Aqualia
% actividad con certificado ISO 9001	95,00%	54,70%	<b>83,50%</b>	<b>81,40%</b>

ASPECTO <sup>3</sup>	2018	2019	% <sup>31</sup>
Determinaciones paramétricas en agua potable	1.008.107	<b>1.148.044</b>	<b>13,88%</b>
% determinaciones conformes	99,95%	<b>99,93%</b>	<b>0,02%</b>

Las cifras generales se han mantenido, pero al aumentar la producción internacional, disminuyeron los términos relativos.

<sup>30</sup> Reglamentación europea traspuesta al ordenamiento español a través del Real Decreto 902/2018, de 20 de julio, que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua para el consumo humano.

<sup>31</sup> Incremento por un conteo más preciso del número de determinaciones en España.



## Movilidad

Se realizó el proyecto de órdenes de trabajo en el que Aqualia aplica las tecnologías informáticas y la geolocalización a los procesos. De esta manera se logra una mejora de los tiempos y de la eficacia de los equipos de trabajo.

En el segundo trimestre del año, se diseñó y puso en marcha un nuevo proyecto, con el objeto de aplicar esta tecnología para la programación, seguimiento, control del mantenimiento y revisión operativa de redes de pequeñas EDAR, aisladas y distantes entre sí. Ya se está operando muy satisfactoriamente en las EDAR de Asturias y se consiguen mejoras evidentes.

La movilidad de Aqualia tiene un alcance global. Actualmente está implantada en España y sus logros son:

- Evitar desplazamientos.
- Dar respuesta más rápida ante las incidencias.
- Mejorar la eficacia de los equipos de reparación.

Adicionalmente, en el tercer trimestre de 2019, se inició un proyecto de movilidad de toma de lecturas a través del cual y mediante *smartphones* se gestiona

la toma de lecturas de los usuarios del servicio geolocalizando los puntos de lectura y gestionando *online* todo el proceso.

De esta manera, se da cobertura a todos los procesos en campo de los trabajadores de Aqualia, tanto órdenes de trabajo, como la toma de lecturas, el levantamiento de incidencias, etc. Al disponer en una única aplicación móvil en todos los procesos, mejora la productividad del trabajo y, consecuentemente, el servicio al ciudadano.



### Inversión en el proyecto Aplicaciones de Movilidad



#### Módulos

88.028,8 €  
Órdenes  
de trabajo

51.940,0 €  
Lecturas

95.829,8 €

Inversión en **terminales móviles**

235.798,5 €

Inversión en **aplicaciones móviles**



## Herramienta para la gestión de los activos y del mantenimiento

Aqualia desarrolló la primera versión de la herramienta de gestión de los activos y del mantenimiento, según los requerimientos del personal experto de la compañía, procedente de las áreas de producción y de los departamentos técnicos de las zonas, coordinados por el Departamento de Operaciones de la empresa.

Los primeros pilotos se desplegarán durante el primer trimestre de 2020, donde se testeará el nivel de desempeño de la herramienta, abordando las mejoras de funcionamiento que hayan sido detectadas.



Inversión en gestión de activos

**61.989 €**



+ Horas de trabajo del capital humano de Aqualia

“Aqualia es una empresa integrada. Y cuando digo integrada, me refiero a que trabajamos con las mismas herramientas informáticas en todos los sitios de España y con las mismas estructuras organizativas, porque nosotros tenemos una organización ligada al territorio, no ligada a las actividades. Hace ya bastantes años que optamos por la cercanía al territorio, por la cercanía al ciudadano y por la cercanía al cliente”

**Empleado de Aqualia**



## Ciudades inteligentes: *Smart Cities*

Durante el año 2019 Aqualia ha desarrollado el ambicioso proyecto Aqualia Water Analytics (AWA), para la gestión inteligente del agua en las ciudades. La digitalización de la información de redes y de consumos de contadores de teled medida, mediante la utilización de tecnologías *Big Data*, permite la aplicación de técnicas de analítica avanzada e inteligencia artificial para optimizar la gestión y mejorar la eficiencia.

Water Analytics captura la información de los dispositivos instalados en las redes (Scadas) y mediante la aplicación de algoritmos matemáticos permite identificar comportamientos anómalos y mejorar el rendimiento hidráulico de la red, con el consiguiente aprovechamiento de un bien escaso como es el agua.

Con la implantación de Water Analytics, los servicios de Aqualia pueden realizar la analítica cruzada entre el agua suministrada en red junto con los consumos

generados a partir de las lecturas a distancia de contadores, logrando datos fiables y contrastables con periodicidad horaria (24x7). Esta analítica cruzada entre la cantidad de agua consumida y la suministrada a la red permite detectar fugas o usos fraudulentos de agua potable, además de velar por el aprovechamiento de los recursos hídricos.

Los 79.091 contadores inteligentes instalados en 2019 permiten obtener una telelectura integral en los ayuntamientos de Vendrell, Denia, Guía de Isora, Adeje, Rota, Formentera y Santa Eulalia. Así como en grandes consumidores de Cataluña, Almería, Jaén, Vigo y Salamanca entre otros municipios.

En diciembre de 2019 la ratio de contadores inteligentes sobre el total era del 2,5%. El objetivo en 2020 es llegar al 4% porque se instalarán 50.000 contadores más para los proyectos de Denia y Canarias.

Indicadores de actividad	España 2018	España 2019	Incremento
Acceso a distancia a la lectura de contadores	55.634	72.181	29,74%
Nº de canales disponibles para ampliar la lectura	107.369	121.067	12,76%
Contadores inteligentes instalados	64.524	79.091	22,58%

## La tecnología de la Smart City aplicada al ciclo integral del agua

AI : Inteligencia Artificial  
 ML : Machine Learnig  
 IOT : Internet of Things



### Aqualia WA (Water Analytics)

Es una herramienta de ayuda a la toma de decisiones y la automatización de los procesos, con los más avanzados estándares de inteligencia artificial, para mejorar la eficiencia técnica y el servicio a los ciudadanos, colaborando con la sostenibilidad medioambiental

La implantación de Water Analytics junto con la telerectura integral aporta beneficios para:

- 1 Operadores de agua**
  - Optimizar el rendimiento de la red, permitiendo además detectar posibles fugas, fraudes y otras incidencias.
  - Automatización de procesos operativos y detección temprana de incidencias, minimizando su impacto en el sistema.
  - Conocer las curvas de consumo de los clientes los 365 días del año y las 24 horas del día, para una mejor predicción de la demanda y gestión de la red.
  - Realizar balances hídricos horarios para conocer la distribución del consumo por horas.
- 2 Municipios y ayuntamientos**
  - Aportar las herramientas necesarias para el correcto control y consumo del agua y una gestión energética e hidráulica.
  - Optimizar el ciclo del agua, y aumentar el aprovechamiento del agua.
  - Minimizar el impacto sobre el medioambiente en su entorno.
- 3 Usuarios**
  - Detección temprana de incidencias supone un mejor servicio al usuario.
  - Acceso remoto vía *app* que posibilita un consumo óptimo y responsable.

Entre los planes de implantación de Aqualia Water Analytics, a nivel internacional, se están analizando proyectos en Portugal, para establecer en 2020 la telelectura en la red fija del municipio de Fundao con el objetivo de optimizar el rendimiento hidráulico; en Italia, para la telelectura en aquellos contadores de difícil acceso, y en República Checa, para determinar cuál podría ser el mejor protocolo de lectura a distancia (LoraWan, NB lot, Wireless Mbus), para iniciar un proyecto en el corto plazo.

Asimismo, en Francia se dispone de algo más de 30% de los contadores teleleídos con el sistema Walk by que permiten reducir las estimaciones de consumo y mejorar el ciclo de lecturas.

En 2019 se inició el despliegue de Aqualia WA en el servicio de Denia extendiéndose posteriormente al resto de municipios con sistemas de telelectura y con proyectos de gestión inteligente de redes. El Ayuntamiento de Denia cuenta con unas especiales características técnico-geográficas y un despliegue masivo previsto de telelectura ya en marcha.

# 166.230,61 €

## Aqualia Water Analytics

**Inversión en la aplicación**

 + Horas de trabajo del capital humano de Aqualia



## Aplicación de la metodología BIM a la operación de instalaciones

Durante el año 2019 se ha llevado a cabo la implantación de la metodología BIM (*Business Intelligence Model*) en Aqualia.

### Metodología BIM: enfoque holístico



Fase 1  
**Ingeniería**



Fase 2  
**Construcción**



Fase 3  
**Operación y mantenimiento de las instalaciones**

La participación del Departamento de Ingeniería en dicho proyecto ha contribuido a:

- Preparar a la organización para abordar proyectos que requieran la elaboración/mantenimiento de un modelo BIM del proyecto.
- Que los modelos BIM de Aqualia sean útiles también en la III fase de operación y mantenimiento de las instalaciones.
- Que con el proyecto BIM de la instalación se puedan alimentar las herramientas informáticas destinadas a la gestión de activos y gestión del mantenimiento de Aqualia.

# Sistemas de gestión para la comunicación: omnicanalidad

Aqualia ofrece a sus clientes una **experiencia omnicanal** en sus relaciones con la compañía aplicando las herramientas y tecnologías necesarias para ello.



## Omnicanalidad

### Integra los distintos canales de comunicación

- ▶ Oficina presencial
- ▶ Oficina *online*
- ▶ Atención telefónica
- ▶ Dispositivo móvil

De manera que todos ellos se interrelacionen **en tiempo real**



Este esfuerzo se ha materializado  
Proyecto de implantación de un CRM Microsoft Dynamics

CRM Microsoft Dynamics permitirá que todos los canales estén interrelacionados en tiempo real con mayor accesibilidad, disponibilidad e integridad en la información de las interacciones. Este es uno de los ejes de su Plan Director de RSC.

*Es una compañía que está siempre innovando, muy cercana, próxima, que da una respuesta rápida y aporta un servicio público*

Stakeholder externo

*El sector del agua es muy exigente. Cualquier corte de suministro o bajada de la calidad del agua estamos acostumbrados a llamar enseguida para quejarnos. Creo que eso dice mucho de un servicio sensible que les exige unos estándares de calidad muy altos*

Stakeholder externo

*Nosotros nos esforzamos cada día y estamos muy orgullosos en Aqualia de tener unos índices de quejas que son los más bajos del sector. Nos esforzamos de una manera muy rigurosa en que nuestra atención al cliente sea la mejor posible*

Empleado de Aqualia

## Indicadores de Atención al Cliente

Los principales canales de Atención al Cliente e indicadores de gestión para el año 2019 son los siguientes:

### El servicio de atención telefónica a usuarios<sup>32</sup>

# 804.519

Nº llamadas recibidas aqualiacontact

# 107.076

Encuestas realizadas sobre llamadas recibidas en 2019

#### Nivel de satisfacción:

▲ **96,69%** Excelente, muy buena y buena

	España		Rep. Checa		Italia	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Nº llamadas recibidas aqualiacontact	747.391	804.519	38.667	37.924	35.585	43.923
Llamadas recibidas consultas	55,97%	56,41%	57,68%	55,82%		
Llamadas recibidas solicitudes	28,59%	28,22%	33,32%	37,30%		
Llamadas recibidas averías	15,03%	14,92%	7,57%	4,79%		
Llamadas recibidas reclamaciones	0,41%	0,44%	1,44%	2,08%		

### Oficina virtual<sup>33</sup>

# 120.788

Interacciones gestionadas en 2019

**33,02%** La modificación de datos

**24,32%** Facturación electrónica

**22,12%** Pago a través de tarjeta bancaria

**1,7%** Reclamaciones

### Twitter @aqualiacontact

Adicionalmente se mantiene activo este canal, dentro del proyecto de omnicanalidad, así como los mensajes SMS para las notificaciones de facturas con incidencias y los avisos de averías en redes.



### Aplicación para dispositivos móviles mediante la app puesta a disposición de nuestros clientes

# 31.151

Interacciones gestionadas en 2019

**59,96%** pago a través de tarjeta bancaria

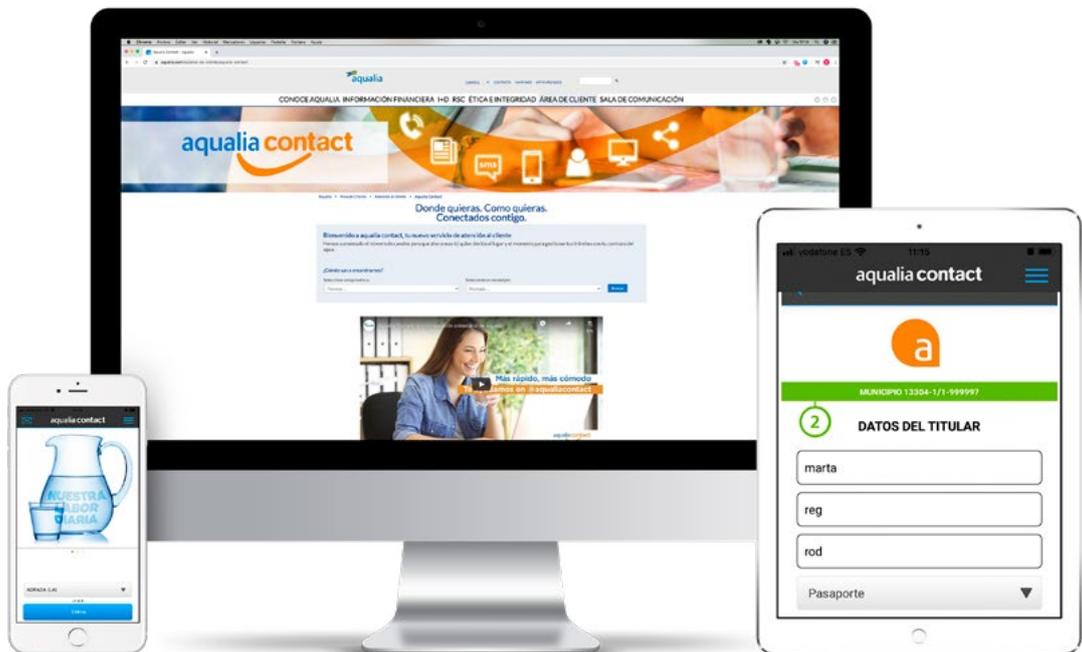
La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un **índice de reclamaciones muy reducido, del 0,27% a diciembre de 2019.**

▼ **12** días naturales (8-9 laborales)  
De tiempo medio de respuesta a las reclamaciones

## Gestión transparente y accesibilidad de la información

Los clientes pueden realizar cualquier gestión relacionada con el servicio o estar al día de todo lo relativo al servicio municipal de aguas a través de las *webs* -corporativas y locales- desde donde se facilita el acceso a la oficina virtual *aqualiacontact*.

Por su compromiso con la transparencia, Aqualia informa a los ciudadanos sobre las tarifas vigentes aprobadas por las autoridades competentes en cada municipio. Lo hace a través de diferentes *webs* que se adaptan a las particularidades de cada territorio y servicio y están accesibles en los idiomas oficiales de las distintas regiones y países en los que Aqualia presta sus servicios.



## Gestión de la facturación

El crecimiento de la compañía conlleva necesariamente la integración y digitalización de procesos para una gestión eficiente. Por eso Aqualia mantiene la campaña “Pásate a la e-factura”, para seguir incrementando la factura electrónica.

Actualmente son 449.231 clientes que optan por recibir este tipo de factura, de los que un 97,4% son de España y un 2,6% internacionales: Italia, Portugal y República Checa<sup>34</sup>.

Aqualia incrementó un 17% en el número de facturas electrónicas emitidas, contribuyendo de esta forma a la lucha por preservar el medio ambiente.

Es clave minimizar las diferencias existentes entre la cantidad de agua suministrada por la red y la que finalmente es consumida por los usuarios. Para ello, se requiere renovar las redes para evitar fugas y diseñar planes para evitar casos fraudulentos.

En 2019 se detectaron 12.656 casos de fraude, más que en 2018 debido a las medidas implantadas para detectarlos (designación de la figura del “Inspector de fraudes” en las delegaciones de España; herramienta para inspeccionar las

acometidas; nuevo módulo de fraudes en el programa de gestión comercial de la compañía para detectar situaciones irregulares, etc).

Se renovaron 295.000 contadores con el objetivo de mejorar el índice de agua no contabilizada y lograr aumentar la eficiencia metrológica del consumo registrado por cada medidor. La previsión es que cada año se renueve un mínimo del 10% del total, aumentando la ratio en 2019 hasta un 11,4%.

### Global Aqualia 2019

#### Facturación electrónica sobre el total de facturación

**Total: 14%**  
España: 16%  
Internacional: 5%



**24,8%**  
La ratio de e-facturación en las nuevas altas



**La meta**  
global en e-facturación  
Finales de 2020

**20%**

ASPECTO	2018		2019	
	España	Internacional	España	Internacional
Nº facturas electrónicas emitidas	1.764.587	60.648	1.950.575	85.075
Nº de clientes con factura electrónica	385.221	11.187	449.231	12.134

## Certificados en confidencialidad

Los distintos canales que configuran la experiencia omnicanal del cliente aqualiacontact están certificados en la Norma UNE- ISO 27001<sup>35</sup>, “Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información”, y cumplen con los objetivos de seguridad fijados por la ley, asegurando el compromiso de la seguridad de los datos de los clientes, así como la integridad, disponibilidad y confidencialidad.

La entrada en aplicación el 25 de mayo de 2018 del Reglamento UE 2016/679, RGPD, así como la entrada en vigor el 5 de diciembre de 2018 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), supuso un proceso de adaptación normativo en materia de protección de datos alcanzando un grado óptimo de maduración del sistema durante el primer semestre de 2019 según los resultados de las visitas de revisión de cumplimiento normativo efectuadas por el Coordinador de Protección de Datos.

<sup>34</sup> En 2019 Aqualia compró la compañía francesa pero no se ha incluido Francia en la e-factura porque no tienen esta modalidad. Se pondrá en marcha en el año 2020.

<sup>35</sup> Alcance de la certificación: España

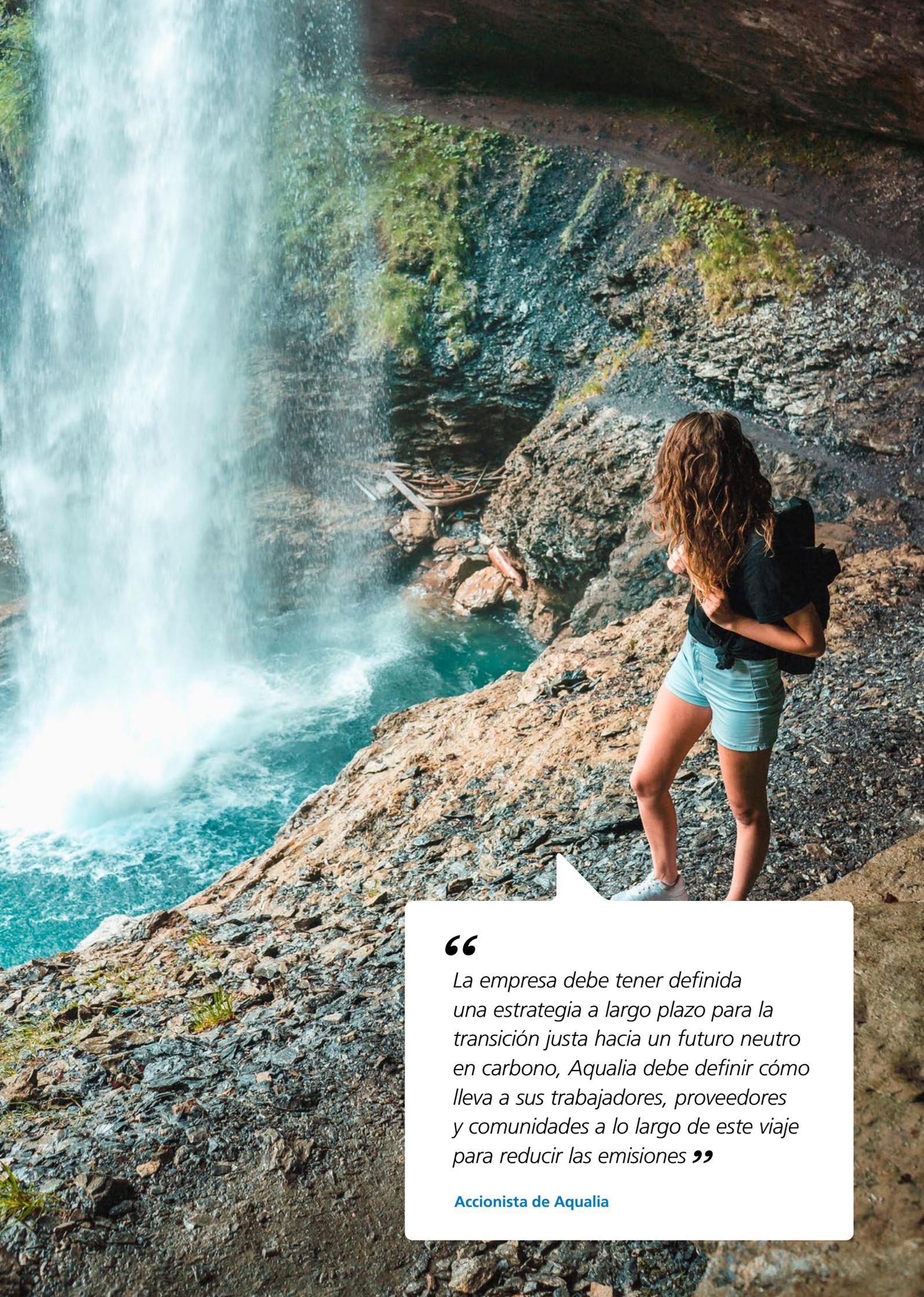
# Agua, recurso natural

**Circularidad del ciclo integral del agua**

**Reducción del consumo hídrico, una cuestión de colaboración**

**Optimización energética y reducción de emisiones**

La actividad de Aqualia está integrada en el medio natural y, por eso, el cuidado del medioambiente es fundamental para nuestro negocio. Impulsar una transición justa que reduzca el consumo hídrico y energético, definir una estrategia con menos emisiones e implicarnos en la recuperación y protección de los ecosistemas son obligaciones ineludibles para seguir garantizando la sostenibilidad del planeta.



“

*La empresa debe tener definida una estrategia a largo plazo para la transición justa hacia un futuro neutro en carbono, Aqualia debe definir cómo lleva a sus trabajadores, proveedores y comunidades a lo largo de este viaje para reducir las emisiones ”*

**Accionista de Aqualia**

# Circularidad en la gestión del ciclo integral del agua

1

## Captación

853,2 Mm<sup>3</sup>

Volumen de agua bruta captada para su gestión  
Var. 2019/2018 1,3%

2

## Tratamiento

218

Número de estaciones de tratamientos de agua potable  
Var. 2019/2018 1,9%

25

Número de desaladoras de agua de mar (IDAM) gestionadas por Aqualia<sup>36</sup>  
Var. 2019/2018 0,0%

627,9 Mm<sup>3</sup>

Agua potable producida  
Var. 2019/2018 0,2%

146,4 Mm<sup>3</sup>

Agua consumida en proceso de potabilización

3

## Almacenamiento

2.730

Número de depósitos/tanques de agua potable  
Var. 2019/2018 -0,4%

4

## Distribución

45.981,9 km

Red de abastecimiento  
Var. 2019/2018 1,3%

674,3 Mm<sup>3</sup>

Agua distribuida  
Var. 2019/2018 1,3%

1.193

Estaciones de rebombeo de agua potable (EBAP)  
Var. 2019/2018 -2,8%



36 En el año 2019 el número responde a desaladoras y desalobradoras. El dato del 2018 (2 desaladoras) respondía exclusivamente a desaladoras incluidas en aqualia BI. Se ha corregido el dato de 2018 a 25.

37 Según datos de GWI (Global Water).

38 Incremento fundamentalmente por la red de alcantarillado gestionada en Abu Dabi.

**E+** Interacción agua-energía

## ODS relacionados



**8**

### Vuelta a la naturaleza

580,3 Mm<sup>3</sup>

El agua depurada que no se reutiliza vuelve a la naturaleza

**7**

### Reutilización

50,9 Mm<sup>3</sup>

Agua reutilizada  
Var. 2019/2018 25,8%  
91,7% utilizado para riego

**6**

### Saneamiento y depuración

33.886 km

Red de alcantarillado<sup>38</sup>  
Var. 2019/2018 16%

853

Número de depuradoras  
Var. 2019/2018 -0,2%

136.147 GJ

Energía autogenerada  
Var. 2019/2018 4,7%

99,18% del total

Residuos no peligrosos  
Valorización: 28% por método de reciclaje, resto eliminación.

631,2 Mm<sup>3</sup>

Agua depurada  
Var. 2019/2018 -16,1%

**5**

### Consumo<sup>37</sup>

25 M

Ciudadanos atendidos



# Enfoque de gestión

El sistema de gestión Ambiental (ISO 14001) y Energético (ISO 50001), integrado con el de Calidad (9001), establece los siguientes requisitos:



## Principales aspectos considerados y controles establecidos

### Residuos (peligrosos y no peligrosos)

Almacenamiento y gestión final según legislación vigente. Uso agrícola para fangos de las EDAR.



### Consumo energético

Revisiones energéticas según ISO 50001 y RD 56/2016, mejora de la medición, cálculo de rendimiento energético de bombas, optimización y mejora de procesos, instalaciones y equipos de producción, optimización de la compra de energía (potencia), mantenimiento y mejora del rendimiento hidráulico de la red.

Para la gestión de riesgos ambientales se dispone de Fichas de Riesgo Ambiental "generales" y adaptables por los contratos a sus circunstancias particulares. Estas fichas contienen: las medidas preventivas a tomar frente al riesgo y la respuesta a adoptar ante materializaciones del riesgo.

Algunos ejemplos de medidas preventivas son: almacenamiento de productos químicos y residuos peligrosos cubiertos, identificados, con cubetos y con absorbentes para la recogida de derrames; sistemas de detección de fugas de cloro gas, etc.

El grado de implantación en 2019 del sistema de gestión ambiental y energético es el siguiente:

Año 2019	Producción (€)	ISO 14001	ISO 50001
España	804.624.745	95,0%	79,5%
Internacional	382.264.596	52,9%	26,5%
Aqualia	1.186.889.341	81,4%	62,4%
<b>Variación con 2018</b>		<b>ISO 14001</b>	<b>ISO 50001</b>
		83,5%	68,8%

En 2019 se ha ampliado de la certificación ISO 14001 en Caltaqua (Italia) para las depuradoras de Cammarella y Serradifalco y certificación ISO 14001 de la empresa Oman Sustainable Water Services, S.A.O.C. (Omán). En términos absolutos se incrementa la certificación, pero se reduce en términos relativos frente a 2018. Baja el porcentaje en internacional al incrementar la producción de internacional.

En la escucha activa a los grupos de interés, se constata que Aqualia, por su actividad, está integrada con el medio natural y, por ello, el cuidado del medioambiente es parte de su mismo negocio. Esto se materializa en una triple acción:



# Reducción del consumo hídrico, una cuestión de colaboración

## Reducción del consumo de agua



### Promoción del consumo responsable en los ciudadanos

- Sistemas de medición inteligente para promover información *online* a ciudadanos sobre su consumo.
- Campañas de concienciación ciudadana, visitas a instalaciones, concursos ciudadanos, etc.
- Adaptación de los planes de sequía de los contratos, de acuerdo con la Administración.



### Reducción de agua no registrada

- Mejorar el rendimiento hidráulico de las redes de distribución de agua.
- Eliminación del fraude.
- Control y reducción del consumo municipal.



### Uso de recursos alternativos

- Reúso de aguas residuales.
- Desalación del agua del mar y aguas salobres.
- Recarga de acuíferos para uso como recurso alternativo.

La inversión en tecnología e innovación a través de la gestión inteligente conlleva una mejora constante y el desarrollo de programas de monitorización y medición que están a disposición del operador, las administraciones y los ciudadanos y permiten un mayor control y un consumo más eficiente (Aqualia GIS, Aqualia GESRED, Plataforma Scada centralizada o Plataforma Takadu para la gestión hidráulica, etc).

Junto con ello, las iniciativas de circularidad también contribuyen a reducir el consumo de agua. Sin embargo, sólo son posibles con la colaboración de los ciudadanos y las administraciones públicas, imprescindibles en la instalación de las infraestructuras necesarias e implantación de hábitos de consumo adecuados.

Recurso natural	2018	2019	Variación
Volumen de agua bruta captada para su gestión (m <sup>3</sup> )	842.207.759	853.187.434	1,3%
Agua potable producida (m <sup>3</sup> )	626.778.319	627.890.891	0,2%
Agua depurada (m <sup>3</sup> ) <sup>39</sup>	752.295.856	631.224.578	-16,1%
Agua bruta comprada (m <sup>3</sup> )	218.530.066	218.663.738	0,1%
Agua tratada comprada (m <sup>3</sup> )	240.998.886	250.391.606	3,9%

**▲ 0,7%**

La eficiencia en las redes de distribución del agua a nivel global



### Eficiencia en las redes

**146.456.771**

Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalinización (m<sup>3</sup>) en 2019

**2018** 145.879.932  
**Variación** 0,4%

**674.285.310**

Cantidad de agua distribuida

**2018** 665.553.608  
**Variación** 1,3%

**74,4%**

Eficiencia de la red de distribución

**2018** 73,7%  
**Variación** 0,7%

39 El descenso se debe fundamentalmente a la finalización de un contrato de depuración en Arabia Saudita (en las EDAR de Hadda y Arana) (146 hm<sup>3</sup> depurados)

Los resultados en consumo y eficiencia son fruto de la buena colaboración entre Aqualia y los municipios. En este sentido se han conseguido grandes logros de la reducción de consumo en algunos ayuntamientos como es el caso de Ibiza.



### Reducción del consumo en Ibiza en cifras

▼ **92**  
millones de litros  
respecto al 2017

Evitar la extracción **512 millones de litros** de las captaciones subterráneas en favor de una producción mayor de agua desalada que permite recuperar los acuíferos de la isla de Ibiza.

#### Captación de agua

##### Clasificación según las fuentes de extracción

	2018	2019	Variación
% captación agua de mar <sup>40</sup>	27,5%	26,6%	-0,9%
% captación embalse / lago	8,4%	7,8%	-0,6%
% captación galería / pozo excavado	3,1%	3,4%	0,3%
% captación manantial	8,8%	8,1%	-0,7%
% captación pozo entubado	18,5%	19,2%	0,7%
% captación río	33,6%	34,8%	1,1%
% captación sin especificar (otros)	0,1%	0,1%	0,0%

#### Reutilización del agua de salida de las EDAR

	2018	2019	Variación
Cantidad total de agua tratada en EDAR	752.295.856	631.224.578	-16,1%
Cantidad de agua reutilizada según usos:	40.450.458	50.890.362	25,8%
Riego	37.176.514	46.687.578	25,6%
Usos varios sin definir	3.273.944	4.202.784	28,4%
% reutilizado total	5,38%	8,06%	2,69%
% reutilizado para riego, sobre el total reutilizado	91,91%	91,74%	-0,18%

El incremento de un 25% en la cantidad de agua reutilizada para el riego, se explica por el aumento en la EDAR New Cairo que, por decisión del cliente, está incremen-

tando progresivamente la cantidad de agua depurada y reutilizada, no habiendo llegado aún a funcionar al 100% de su capacidad.

40 En 2018 se dio una estimación del dato. El porcentaje es 27,5%.

# Optimización energética y reducción de emisiones



## 1 Uso de energías renovables

- Proyectos PPA\* para adquisición de energía renovable con certificado verde.
- Estudios de rentabilidad para la instalación de paneles de energía solar fotovoltaica.
- Instalación de microturbinas en los sistemas de distribución.

## 2 Generación de energía en la gestión del ciclo del agua

- Explotaciones hidroeléctricas en cuencas hidrográficas.
- Instalación de microturbinas en los sistemas de distribución.
- Uso del biogás producido en el proceso de tratamiento de aguas residuales para generar energía eléctrica o calor.

## 3 Reducción del consumo de electricidad en la EDAR

- Reemplazamiento de los equipos existentes por otros con mayor eficiencia energética.
- Desarrollo de tecnologías de tratamiento de aguas residuales con bajo consumo de energía.
- Electrodiálisis: procesos de desalación de bajo consumo energético.

## 4 Transformación de la flota de vehículos

- Incorporación de vehículos con GLP (gas licuado de petróleo) en la flota de camiones de limpieza del alcantarillado.
- Incorporación de vehículos alimentados por el biogás generado en las EDAR.
- Incorporación de vehículos eléctricos.

## Uso de energías renovables

El compromiso de Aqualia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2015 incide directamente en el consumo de energía sostenible a través del ODS7.

Con este fin, en 2019 se dio un paso importante para modificar el *mix* energético de Aqualia, evolucionando a un perfil de consumidor/productor de energía renovable.

Se firmó un acuerdo de compra de energía renovable de origen fotovoltaico [“Power Purchase Agreement” (PPA)] en España de 76 GWh/año, durante los próximos 10 años. Esto supone aproximadamente un 17% del total de la energía consumida a nivel nacional. Con este acuerdo Aqualia apoya la viabilidad financiera necesaria para la construcción de las plantas fotovoltaicas señaladas en el acuerdo.

Así mismo, se realizó un estudio en 1.300 puntos de suministro eléctrico para la instalación de placas solares fotovoltaicas en las instalaciones gestionadas por Aqualia.



Certificado de origen GDO  
76 GWh/año

Certifican a Aqualia como consumidor de energías renovables para su consumo en las instalaciones que los clientes demanden

En el estudio de  
1.300 puntos de  
suministro eléctrico  
se detectaron

52 Instalaciones hábiles  
técnica, financiera y  
contractualmente.



8,3 GWh/año  
Se prevé que generarán

▲ 5.276 kW

Con una potencia instalada

\* (PPA) Power Purchase Agreement

## La energía autogenerada en el ciclo integral del agua

Energía	2018	2019	Variación
Energía renovable producida GJ <sup>41</sup>	130.635	136.147	4,2%
Energía renovable consumida GJ	130.635	136.147	4,2%
Total energía GJ	3.494.054,5	3.417.339,3	-2,2%
% de energía renovable sobre total de energía	3,7%	4,0%	0,2%
Ratio de Intensidad energética/ cifra de negocio <sup>42</sup>	0.32%	0.29%	
Total cifra de negocio	1.106.110.000	1.186.889.341	

Disminuye en tres puntos porcentuales la ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio, al mantenerse el total de energía consumida y, sin embargo, aumentar la cifra de negocio en un 7,3%.



## Consumo de energía y emisiones

La gestión y optimización energética de las instalaciones de producción es una línea estratégica de actuación para la compañía. Para este control, Aqualia somete a auditorías energéticas a un conjunto de instalaciones que suponen el 85% del consumo total de energía de la compañía. Y hace un seguimiento de las oportunidades de mejora detectadas en las auditorías, de las actuaciones tomadas y de los resultados obtenidos en las mismas a través de la herramienta informática de reporting Aqualia RT/Aqualia BI.

Además, en 2019 amplió la gestión energética a edificios de oficinas definiendo la implantación de sistemas de monitorización y actuación sobre variables de consumo energético. Aunque este consumo tiene menor impacto en la huella de carbono de la compañía que las instalaciones de producción, sin embargo, es una actuación directa que Aqualia implanta sobre sus empleados, trasladándoles así el compromiso medioambiental.

Consumo de energía y reactivos	2018	2019	Variación
Consumo de reactivos Tn <sup>43</sup>	35.318	36.125	2,3%
Energía eléctrica consumida GJ	3.264.175,9	3.157.427	-3,3%
Energía combustibles GJ <sup>44</sup>	229.879	259.912	13,1%
Total consumo de energía GJ	3.494.055	3.417.339	-2,2%

41 Incremento moderado debido fundamentalmente a la generación de autoconsumo en Srmvak (República Checa).

42 No incluye la energía renovable producida y consumida por la compañía.

43 Valor corregido de 2018 en España a 24.244 Tn. Desde los 22.616 Tn informadas en febrero 2019.

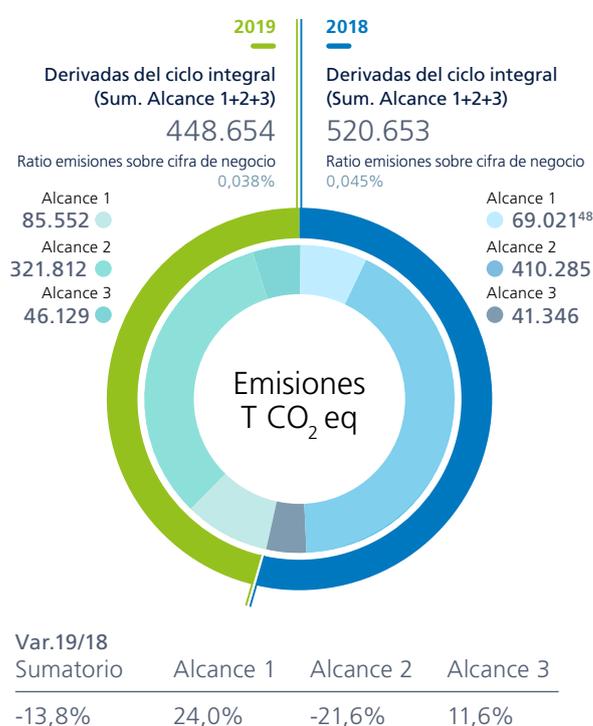
44 Incremento fundamentalmente debido a que hay un mayor número puntos de consumo de gas y diésel dentro del acuerdo marco de suministro de estos combustibles en España. Se logra así reducir el porcentaje de diésel no contrastado por la empresa.

Consumo de energía total por tipología	2018	2019	Variación
<b>Total Consumo de energía GJ</b>	<b>3.494.055</b>	<b>3.417.339</b>	<b>-2,2%</b>
Eléctrica GJ	3.264.175,9	3.157.427	-3,3%
Gas GJ <sup>45</sup>	30.976,9	48.755	57,4%
Diesel instalaciones GJ <sup>46</sup>	3.756,8	9.985	165,8%
Diesel flotas GJ <sup>47</sup>	191.494,7	197.899	3,3%
Gasolina flotas GJ	3.650,3	3.274	-10,3%

El cálculo de la huella de carbono de la compañía se realiza en todas las explotaciones de Aqualia, siendo España y Portugal los países que están verificados conforme a las directrices de la Norma UNE-ISO 14064 por AENOR. Esto pone de manifiesto que el componente con mayor impacto en la huella de carbono de Aqualia es el consumo de energía eléctrica (Alcance 2), que supone un 72% del total de emisiones.

El incremento en las emisiones de alcance 1 se debe a un nuevo porcentaje de fracción digerida anaerobicamente en las EDAR (pasa del 2% al 15%), así se ha definido en el proceso de verificación de la huella de carbono en España en 2018.

Se ha reducido significativamente el alcance 2 al utilizar, para todos los países (excluido España), factores de emisión de energía eléctrica correspondientes al año 2017<sup>49</sup>.



## Transformación de la flota de vehículos

Aqualia firmó con el Gobierno español el Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO<sub>2</sub>), a tres años 2018-2020, con el objetivo de contribuir a construir un sistema productivo nacional bajo en carbono. Por el que se compromete a cambiar un determinado número de vehículos dentro de la flota de la empresa, con el objetivo de reducir el CO<sub>2</sub> y los NOx.



## Objetivos

- La transformación de los vehículos actuales a GLP<sup>50</sup>.
- Vehículos alimentados por biogás.

45 46 Incremento debido al aumento de los suministros en España cubiertos por el acuerdo marco de suministro de GN. El acuerdo marco es la fuente de información del dato de consumo de este combustible en España.

47 El incremento se debe a que este año comienza a informar Italia.

48 Las emisiones de Alcance 1 finalmente verificadas en HC 2018 fueron superiores de las indicadas en el Informe 2018, debido a la actualización de los datos de coeficientes de emisión.

49 Fuente: "CO<sub>2</sub> emission from fuel Combustion - 2019", publicado por la Agencia Internacional de la Energía. Los factores utilizados en 2018 procedían de diversas fuentes de cálculo, siendo su antigüedad desde el 2011 al 2016, según países.

50 Los vehículos GLP reducen las emisiones de CO<sub>2</sub> en comparación con la gasolina; pero si emiten menos NOx comparado con el Diesel.

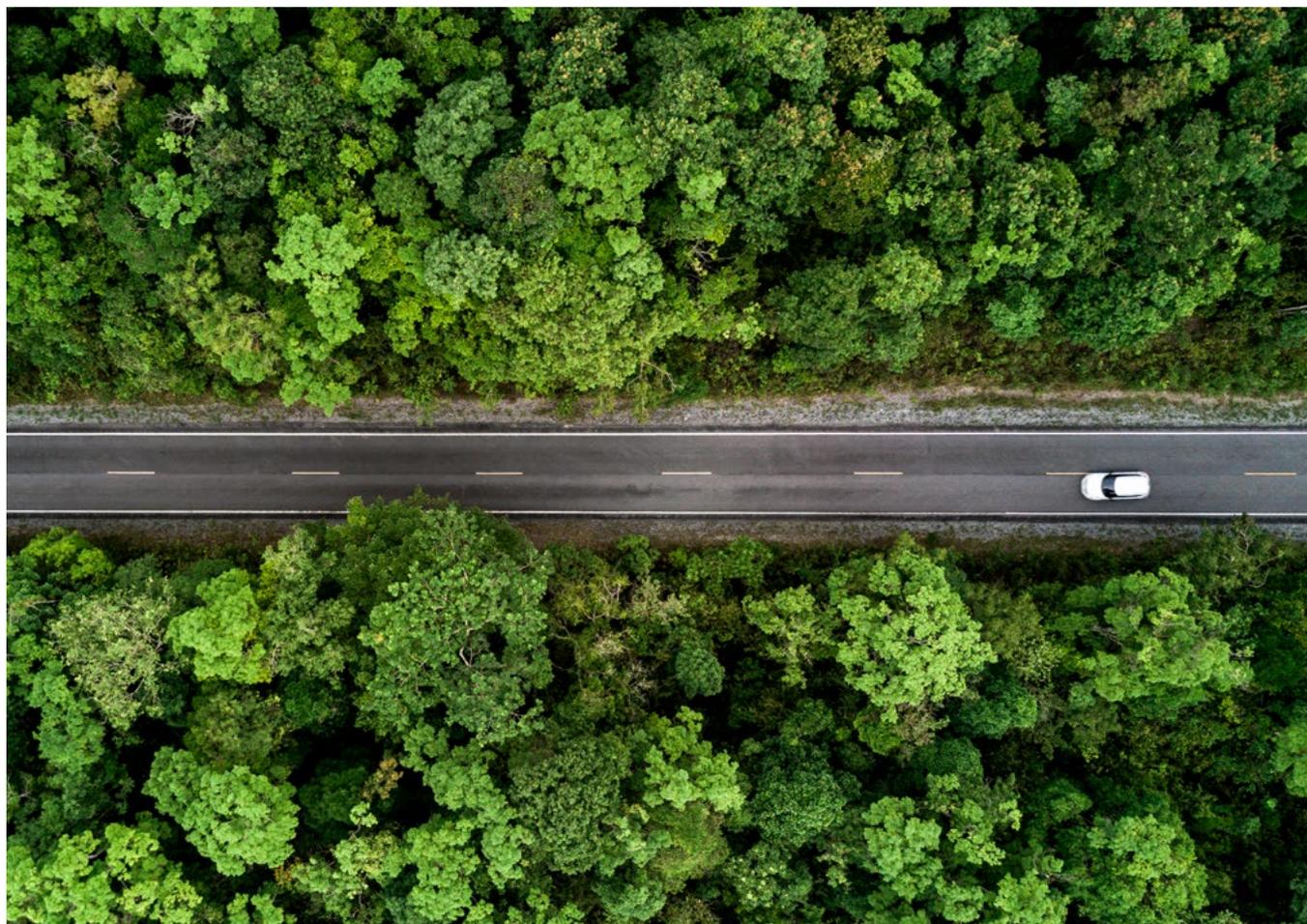
# Protección y recuperación del ecosistema

## Obtención de productos de valor añadido en el proceso del tratamiento del agua

- Proceso de obtención de biocombustible, biofertilizantes y bioplásticos en el tratamiento de aguas residuales.
- Metales y reactivos procedentes de la salmuera de las plantas desalinizadoras.

## Recuperación del ecosistema clave en el ciclo del agua

- Identificación de los espacios protegidos dentro de los perímetros donde opera Aqualia como gestor de servicios municipales.
- Establecimiento de programas o acuerdos específicos con asociaciones ambientales (ej. Lagunas de Medina del Campo).
- Recarga de acuíferos para uso como recurso alternativo.



## La apuesta de Aqualia por el capital natural: biodiversidad

En los diferentes países donde opera Aqualia, tiene centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad. El cuidado y conservación de estas zonas es esencial para la conservación de los ecosistemas que nos permiten tener acceso al agua de calidad, alimentos, medicinas y

todos aquellos recursos que la naturaleza nos provee. Y por ello, Aqualia y cada uno de sus empleados velan por mantener infraestructuras respetuosas con el medioambiente.

Dentro de las iniciativas para la protección del medioambiente se encuentran:

### Depuradora El Salitre en Colombia: recuperación del río Bogotá

Durante el 2019, Aqualia continuó con la construcción de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) de El Salitre en Bogotá. Un proyecto que ha sido diseñado bus-

cando la recuperación integral del río Bogotá, la protección de los ecosistemas limítrofes y la salud y seguridad de los habitantes de la zona.

### Iniciativas de protección de la biodiversidad durante la construcción en 2019

#### Construcción del parque metropolitano



4.100

Árboles plantados de especies nativas

3.133

Pendientes de plantar

Instalaciones deportivas y lúdicas

#### Plan de gestión forestal y paisajístico



100%

Inventario de los individuos arbóreos presentes en el predio

#### Compensación forestal

Recuperación de condiciones físicas, ecológicas y paisajísticas de la zona.

#### Rescate técnico y relocalización de la fauna silvestre en los ecosistemas:



- Madre vieja Río Neuque.
- Humedal Juan Amarillo.
- Filtro de Humedales.

#### ▼ Disminución de los riesgos de inundación

Mejora de los predios y barrios contiguos: Engativá y Subá

#### ▲ Incremento de las zonas verdes contiguas al río

Mejora de la calidad del agua

### SmVak de la República Checa: enfocando la biodiversidad

También se continuó aplicando el enfoque de la biodiversidad en las instalaciones de SmVaK en la República Checa.

#### Iniciativas puestas en marcha



#### Construcción

de pequeños estanques en las ubicaciones de las plantas de tratamiento de aguas residuales.



#### Valoración y selección

de varios edificios / tanques de agua adecuados, para los que se ha consultado a ONG especializadas.



#### Establecimiento

de prados de flores, a menudo en lugares en los que se ha preparado la reconstrucción.

## EDAR de Medina del Campo: recuperación de las lagunas

Con la entrada en funcionamiento de la EDAR de Medina del Campo en 2008, Aqualia transformó el antiguo sistema de lagunaje para el filtrado de aguas residuales, poniendo en marcha un proyecto sostenible de depuración y reutilización de aguas que permitiera la recuperación del ecosistema.

Entre las iniciativas que la compañía pone en marcha en el marco de este proyecto y de su compromiso por la protección del ecosistema se encuentran:

- ▲ **Incremento de la calidad del agua** → Condiciones para el desarrollo de la vida acuática.
- ✓ **Asegurar un nivel de agua continuo durante todo el año** → Estabilidad del hábitat.
- ⚙️ **Construcción de nidos en la lámina superficial de agua y en las zonas de vegetación** → Facilitar la cría de distintas especies de aves.

### Hitos destacados del proyecto



**Éxito con la nidificación del entorno** → Manteniendo una gran actividad en los meses de verano, circunstancia inédita entre las lagunas esteparias de la zona.



**Habilitación de zona para aves limícolas** → Consiguiendo unas condiciones ideales para la parada de este tipo de aves.



**Aguilucho Cenizo**

Soltado tras la recuperación en las lagunas de Medina del Campo.

Las lagunas de depuración en desuso se habían convertido en una parada recurrente para las aves durante la migración. Por ello, en lugar de sustituir el antiguo sistema, Aqualia apostó por su conservación y mantenimiento, para convertir a las lagunas en un hábitat de acogida de aves en su paso migratorio.

## Aves avistadas en la laguna

### Media mensual

50

Especies diferentes

400-700

Aves



125

Especies mayoritarias del hábitat acuático y el entorno

### Especies no comunes de la zona

Cigüeña negra	Porrón moñudo y pardo	Zarapito trinador
Combatiente	Malvasía	Gaviota enana
Espátula	Somormujo lavanco	Cerceta carretona
Flamenco	Tuerce cuellos	Fumarel cariblanco
Falaropo pico grueso	Zampullín	Morito
Halcón peregrino	Cuellinegro	Vuelve piedras
Pechiazul		

### Gran variedad de rapaces

**Aguiluchos:** Lagunero, Cenizo, Ratonero común  
Milano real  
Cernícalo común y vulgar  
Halcón de Eleonora  
**Águilas:** Imperial, Real, Culebrera o Calzada

### Aportan valor al ecosistema

**A nivel medioambiental:** ▲ aumento de la biodiversidad

**A nivel ornitológico:** lagunas como foco de atracción de especies migratorias

## Alcázar de San Juan (Ciudad Real, España)

En línea con su compromiso ambiental, en 2019 Aqualia continuó impulsando este proyecto generador y protector de puntos calientes de biodiversidad a partir de las aguas residuales.

### Iniciativas de protección de la biodiversidad durante 2019

#### Hotspots de biodiversidad y absorción de GEI

En 2019 se continuó apoyando el programa de sensibilización ambiental de Aguas de Alcázar, en marcha desde 2016; que busca convertir la depuración de aguas residuales en un auténtico sistema de generación de puntos calientes (*hotspots*) de biodiversidad.



**+10.000**

Usuarios

**400**

Actividades

- + Se está trabajando en lograr que el funcionamiento de este humedal actúa como sistema de absorción de gases efecto invernadero.

#### Protección de las centenarias *Lestes macrostigma*



Desde Aguas del Alcázar se detectó la presencia de un caballito del diablo, especie vulnerable aparentemente extinta en la región

→ 01. Seguimiento fenológico del insecto, de la calidad de agua que recibe su hábitat.

→ 02 Protección del ecosistema de este léstido, genéticamente distinto al del resto de poblaciones conocidas en el mundo.



En 2019 se puso en marcha una campaña de detección de larvas acuáticas para que, una vez emergieran como adultos, fueran marcados y permitieran comprobar su capacidad de dispersión hacia otros humedales de la región.

→ A través del uso sostenible de las aguas depuradas, la Reserva de la Biosfera de La Mancha cuenta con una nueva especie singular.

## Mesocosmos, la calidad del agua como garantía de vida

En las lagunas del Alcázar continuaron las labores de observación y experimentación con pequeños crustáceos:

**Q Identificación de punto caliente (*hotspot*) de biodiversidad:** alto número de especies como copépodos, ostrácodos, cladóceros, etc.

**Q Análisis de la calidad del agua:** la presencia de estas especies permite detectar posibles vertidos.

**Q Comprobar el buen funcionamiento del humedal:** el cual permite contribuir a la lucha contra el cambio climático a través de la absorción de dióxido de carbono.



## Cabo de Gata. Níjar (Almería, España)

En 2019 desde Emanagua, se han puesto en marcha medidas de implantación de la biodiversidad coordinadas con el Parque Natural Cabo de Gata-Níjar el cual estableció las directrices a seguir para su protección:



### Utilizar malla cinegética

en los depósitos, para permitir el paso de las especies autóctonas.



### Pintar los depósitos

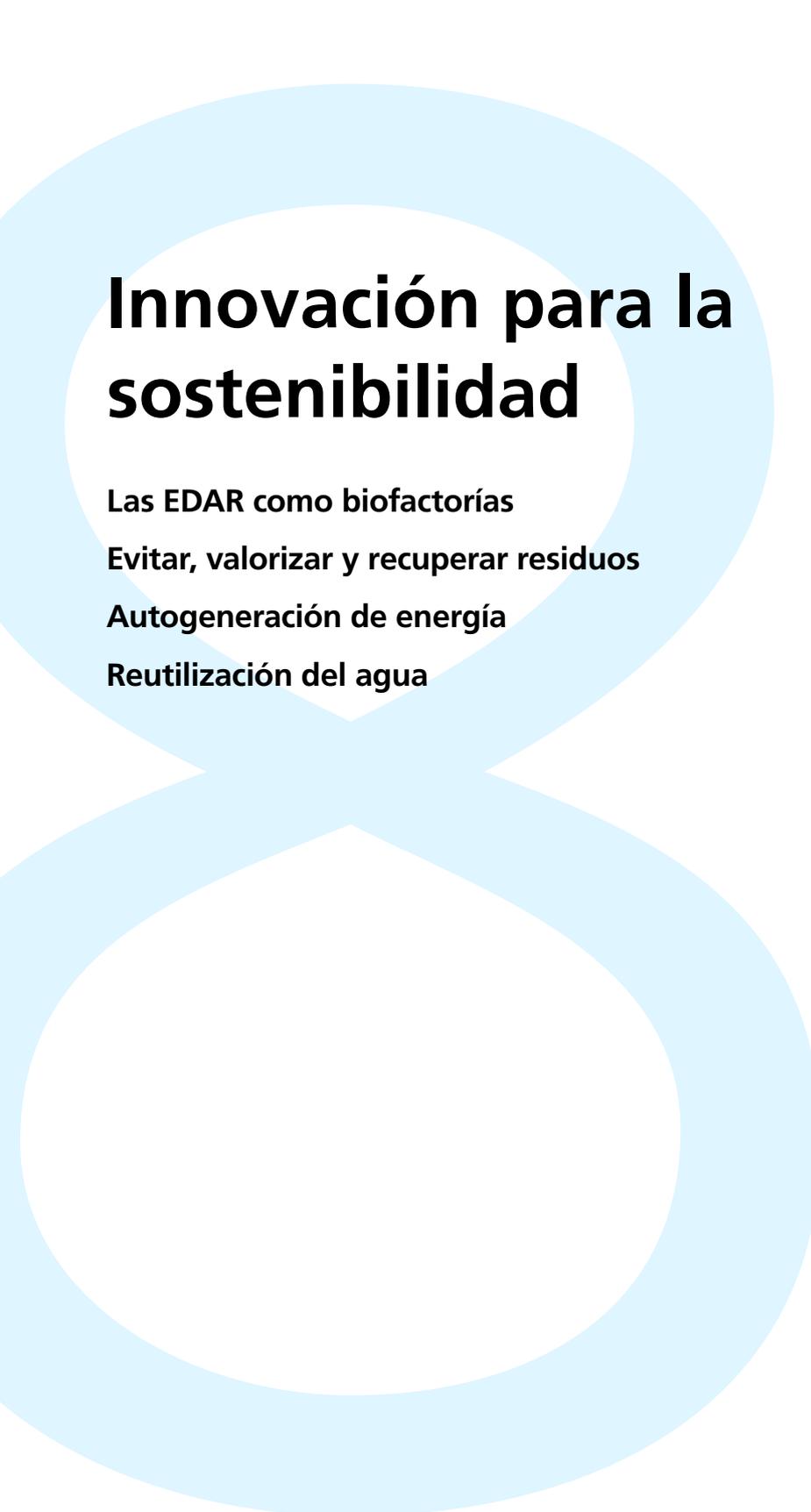
en tonos marrones que permitan su integración en el medio ambiente (hay un número RAL específico).



### Evaluación y aprobación previa

por parte del parque ante cualquier actuación de obra en su interior, así como su coordinación durante la misma, para asegurar el restablecimiento posterior de la flora y fauna conforme estaba antes de hacer la zanja.





# Innovación para la sostenibilidad

**Las EDAR como biofactorías**

**Evitar, valorizar y recuperar residuos**

**Autogeneración de energía**

**Reutilización del agua**

La innovación es parte de la cultura en Aqualia. Para dar respuesta a una realidad hídrica con sus recursos en riesgo, nuestro trabajo se centra en repensar fórmulas y soluciones para la gestión eficiente del agua, centrándonos en la circularidad del ciclo integral del agua.



“

*Los ayuntamientos actualmente exigen proyectos innovadores y sostenibles para contratar a las empresas concesionarias ”*

**Empleado de Aqualia**

### Datos

<p><b>Total patentes en vigor</b></p>  <p>13</p>	<p><b>Proyectos en marcha</b></p>  <p>20</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Calidad</li> <li>9 Ecoeficiencia</li> <li>3 Gestión inteligente</li> <li>6 Sostenibilidad</li> </ul>	<p><b>Principales campos de investigación</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>9 Biofactoría</li> <li>7 Energía renovable</li> <li>7 Proyectos neutros en carbono</li> <li>6 Regeneración y reutilización del agua</li> </ul>
---	---	--

# Un enfoque desde la perspectiva ODS

Aqualia extrae las cuatro principales líneas de actividad de sus proyectos de la innovación, que además, están alineadas con distintos ODS, incluyendo siempre la Acción por el Clima (ODS 13)

## Calidad

Desarrollo de tecnologías innovadoras, maximizando la eficiencia y fiabilidad del servicio ininterrumpido de aguas (24 h/d y 365 d/año) para garantizar la máxima calidad en:

- Agua, alcanzando y superando en tiempo real el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales aplicables. 
- Servicios, mejorando la viabilidad técnica y económica así como minimizando el impacto ambiental para superar las expectativas del usuario. 
- Recursos (agua, nutrientes, bioenergía, etc.), optimizando el valor de los materiales recuperados a través del tratamiento de aguas.

## Sostenibilidad

- Desarrollo de tecnologías punteras que fomenten la sostenibilidad de la compañía, protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad.
- Mejora de la eficiencia energética en las soluciones y servicios de la compañía. 
- Valorización de subproductos del ciclo integral del agua. 

## Ecoeficiencia

- Desarrollar tecnologías avanzadas que optimicen el uso de recursos renovables. 
- Evitar la generación de residuos en los procesos y prestaciones de la empresa.
- Buscar soluciones que permitan crecer en todos los mercados del agua de acuerdo a los requisitos de ecoeficiencia. 



## Gestión inteligente

- Mejorar la gestión integral de los recursos hídricos con el desarrollo y la implementación de tecnologías inteligentes.
- Aumentar la seguridad y resiliencia de las infraestructuras de ciudades y comunidades con el control y la planificación de los procesos para minimizar impactos debidos a cambios climáticos, contaminación, desastres naturales, crecimiento demográfico. 
- Facilitar la información sobre los servicios del agua de manera transparente y adecuada a todos los actores involucrados en su gestión y uso, para favorecer el consumo responsable y la reutilización del agua y de los recursos. 

# Impulsando la circularidad del agua

En la situación actual de recursos hídricos en riesgo, Aqualia trabaja para posicionar el sector del agua como un sector cir-

cular, sabiendo que esta apuesta aporta beneficios a los ciudadanos, administraciones públicas e industrias<sup>51</sup> en los ámbitos:



## Sociales

▲ Aumentando el empleo y disminuyendo el riesgo de abastecimiento de agua que repercuten directamente sobre la salud y el bienestar de las personas.



## Económicos

▼ Reduciendo los costes del ciclo integral del agua y aumentando los nuevos ingresos, la competitividad, la reputación empresarial y las nuevas oportunidades de negocio.



## Ambientales

▼ Disminuyendo el consumo hídrico, de recursos naturales, de energía, la generación de residuos, de huella de carbono, emisiones y cargas contaminantes a la atmósfera, así como la presión sobre la biodiversidad.

## Las EDAR como biofactorías

La depuración es la operación que mayores oportunidades presenta dentro del ciclo integral del agua. Por eso, Aqualia se centra en acelerar los esfuerzos para transformar las estaciones EDAR en estaciones circulares o biofactorías.

El modelo de biofactoría se basa en los siguientes ejes<sup>52</sup>:



### Eje I Agua

Trata el 100% de las aguas residuales, dando una segunda oportunidad para otros usos: agrícola, regadío y posible reúso como agua potable.



### Eje II Energía

Se evitan y se reducen emisiones de GEI por la autosuficiencia energética y la producción de biocombustibles.



### Eje III Biosólidos

Los residuos se convierten en fertilizantes para usos agrícolas y materia prima para la producción de energía para otras industrias.



### Eje IV Aire

Los nuevos sistemas neutralizan los olores y la reforestación neutraliza el impacto ambiental.



### Eje V Biodiversidad

La biofactoría incorpora la integración del entorno ambiental a través de infraestructura.



### Eje VI Valor compartido

Impulsa el emprendimiento, la investigación y la innovación social en beneficio de todos.

Los principales proyectos para convertir las EDAR en estaciones circulares o biofactorías son:

- Proyectos dirigidos a **evitar, recuperar, transformar y valorizar** los residuos en recursos aprovechables destinándolos a usos agrícolas o a su valorización energética.
- Proyectos dirigidos a **producir energías renovables**, pudiendo ser autosuficientes y generar excedentes.
- Proyectos dirigidos a **regenerar el agua** para su posterior reutilización en usos agrícolas, urbanos, industriales o ambientales.

### Hacia una reducción del consumo energético

Además, muchos de los proyectos impulsados por Aqualia tienen como objetivo trabajar en la ecoeficiencia energética y la sostenibilidad para caminar hacia una sociedad neutra en carbono. Esto se consigue, por una parte, siendo auto generadores de energía captada de la EDAR y por otra, siendo más eficientes y aplicando tecnología para optimizar el consumo energético.

Los proyectos de ecoeficiencia, gestión inteligente y sostenibilidad están concebidos directa o indirectamente para disminuir las emisiones de GEI a la atmósfera.





## Tipología del programa

● Europeo ● Nacional

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua		Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos finalizados en 2019
<b>Calidad.</b> Desarrolla tecnologías innovadoras, maximizando la eficiencia y fiabilidad del servicio ininterrumpido de aguas (24h/d y 365 d/año) para garantizar la máxima calidad.	<b>Life ● Methamorphosis</b> Fase: final 2015-2020.	Transformar residuos en valor.	Convertir los lixiviados de los residuos urbanos y de purines en biometano.	Producción de biocombustible.	Uso de biometano en automóviles y camiones, reducción del consumo de energía y de la huella de carbono.
	<b>Life Memory ●</b> Fase: finalizado 2014-2019.	Producir agua de reúso desinfectada y rica en nutrientes.	Conversión directa de la materia orgánica contenida en el agua residual en biogás.	Energía autogenerada. Reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> hasta en un 80%.	Patente procedimiento <sup>53</sup> anaerobio con proceso de filtración a membrana.  Depuración autosostenible del espacio requerido en un 25% y de la producción de fangos en torno al 50%.
	<b>Gestión inteligente</b> Mejora la gestión integral de los recursos hídricos con tecnologías inteligentes. Aumenta la seguridad y resiliencia de las infraestructuras con el control y la planificación de los procesos. Facilita la información transparente y adecuada del servicio.	<b>Life Icirbus ●</b> Fase: final 2015-2020.	Generación de materiales de construcción y biofertilizantes.		
	<b>H2020 Run4Life ●</b> Fase: final 2017-2021.	Recuperación de nutrientes a partir de la separación de aguas grises y negras.	Producción de bioenergía.	Energía autogenerada.	Agua de sanitarios e irrigación de los jardines de ZFV.

53 EP16382140.8 (concedido 10/12/2019)

54 N°. 201930876 (solicitada 08/10/2019)

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua		Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos finalizados en 2019	
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías	Energías renovables biocombustibles	Objetivo neutro en carbono para 2050		
	<b>H2020 Scalibur</b> ● Fase: comienzo 2018-2022.	Tratamientos de fangos de las EDAR.  Convertir materia orgánica en subproductos.	Conversión de residuos en valor energético a través de la producción de biometano y su utilización como combustible vehicular.	Energía recuperada para combustible vehicular, evitando emisiones de energía fósil.	Primer proyecto con participación SmVaK en Republica Checa.	
	<b>BBI Deep Purple</b> ● Fase: comienzo 2019-2023.	Desarrollar trabajos de biorefinerías para producir y recuperar celulosa y plásticos, utilizando materia orgánica de aguas residuales y residuos urbanos.	Sin aportación de energías fósiles externas, tratamiento de aguas residuales y residuos urbanos, para generar nuevos materiales y biocombustibles.	Energía autogenerada de origen solar, minimizando la huella de carbono.	Patente solicitada junto con la Universidad Rey Juan Carlos.	
<b>Ecoeficiencia</b> Desarrolla tecnologías avanzadas que optimizan el uso de recursos renovables. Evita la generación de residuos en los procesos y prestaciones de la empresa. Busca soluciones que permiten crecer en todos los mercados del agua de acuerdo a los requisitos de ecoeficiencia.	<b>BBI B-Ferst</b> ● Fase: comienzo 2019-2023.	Desarrollar y evaluar nuevos biofertilizantes a partir de residuos urbanos y sub-productos de la depuración.	Evitar la energía necesaria en la generación de fertilizante artificial (urea)	Reducción de la huella de carbono en la producción de fertilizantes.		
	<b>H2020 Mides</b> ● Fase: final 2016-2020.	Utilizar materia orgánica de aguas residuales como combustible.	Desalación sin aportación de energía eléctrica externa.	La célula microbiana de desalación (MDC), reduce diez veces el coste energético de la desalación	Reducción del coste energético x10. Patente solicitada de célula microbiana de desalación (MDC).	
	<b>RIS3 Valorastur</b> ● Fase: final 2016-2020.	Reducir la generación de residuos que se transforman en nuevos recursos.			Depuración ecoeficiente con control de consumo energético	
	<b>Interconecta Advisor</b> ● Fase: final 2018-2022.	Convertir residuos industriales en bioenergía.	De los residuos de la industria cárnica, se produce biocombustible para los vehículos de la EDAR.		Disminución de coste de transporte de residuos utilizados para producir biocombustible.	
	<b>Life Answer</b> ● Fase: finalizado 2016-2019.	Maximizar la recuperación de nutrientes del agua residual.	Maximizar la recuperación de energía del agua residual.	Ahorros de energía en el proceso y el reciclaje del aluminio residual de las latas.	Reducción del consumo de energía en Mahou.  Patente sobre lecho fluidizado bio-electroquímico <sup>55</sup> .	

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua		Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos finalizados en 2019
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías	Energías renovables biocombustibles	Objetivo neutro en carbono para 2050	
	<b>Life IntExt</b> ● Fase: comienzo 2019-2023.	Simplificar el reúso de agua con soluciones descentralizadas.	Evaluar y adaptar tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar coste energético.	Evaluar y adaptar tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar coste energético, huella de carbono y residuos, intentando dar soluciones sostenibles y económicas.	
	<b>Life Ulises</b> ● Fase: comienzo 2019-2022.	Favorecer el reúso de agua en salida de EDAR.	Transformar una EDAR convencional en una "factoría de producción de energía".	Eliminar la huella de carbono de las EDAR.	Limpieza del biometano con proceso ABAD <sup>56</sup> .
<b>Sostenibilidad</b> Desarrolla tecnologías punteras que fomentan la sostenibilidad de la compañía, protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad.	<b>H2020 Sabana</b> ● Fase: final 2016-2020.	Producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes.	Utilizar algas para la producción de oxígeno sin electricidad.	Reducción de huella de carbono.	Diseño de dos nuevas plantas de producción de algas.
	<b>H2020 Incover</b> ● Fase: finalizado 2016-2019.	Utilizar la biomasa de algas en productos de más alto valor, como biofertilizantes y bioplásticos. Producir agua de reúso con varias opciones de tratamientos.	Depuración y desinfección solar.	Biofactoría sin emisiones de gases a efecto invernadero.	Planta demo de 3000 m <sup>2</sup> en Almería.
Mejora de la eficiencia energética en las soluciones y servicios de la compañía.					
Valoriza subproductos del ciclo integral del agua.	<b>FP7 All-gas</b> ● Fase: finalizado 2011-2019.	Agua de reúso.	Biometano para mover hasta 20 vehículos/ha con un balance energético positivo.	Evitar consumo de electricidad y producir biocombustible con huella de carbono neutro.	Tres vehículos de prueba que han recorrido 70.000 Km cada uno exclusivamente con biometano.  Se patentaron los procesos:
					LEAR Low Energy Algae Reactor <sup>57</sup> : concedido 06.01.2016
					ABAD Bioenergy <sup>58</sup> : concedido el 29.03.17

56 (EP 15382087.3)

57 (EP 2875724)

58 (EP15382087.3)

# **Compromiso con la comunidad**

**Agua de calidad y para todos**

**Una perspectiva colaborativa**

**Campañas de sensibilización y concienciación**

**Diálogo con la comunidad**

**Conocimiento compartido para la ciudad del futuro**

Aqualia, al prestar un servicio vital para la salud y el desarrollo de las comunidades, genera un vínculo esencial con ellas en el que garantizar una accesibilidad universal y equitativa al agua, representa su mayor valor. Involucrar a nuestros grupos de interés como agentes protagonistas en este desafío se convertirá en la pieza clave para construir, juntos, un futuro mejor.



“

*En Aqualia tenemos una conciencia social que nos viene del propio negocio. La conciencia social que viene de prestar un servicio de primera necesidad al ciudadano ”*

**Empleado de Aqualia**

# Principales indicadores del compromiso con la comunidad en 2019

## Inversión social<sup>59</sup>



2.732.661,7 €

▲ 9,5%  
Incremento con respecto a 2018



## Agua de calidad para todos

### Nacional

▲ 58%  
Aplicación de bonos, tarifas sociales y fondos de solidaridad



33%  
Bonificaciones según la renta

67%  
Otros conceptos -pensionistas, personas en riesgo de exclusión social, familias numerosas, etc



**Ciudadanos beneficiarios** 17.293  
Por convenio de colaboración con Cáritas

### Internacional



**Refugiados sudaneses** 1.500  
Beneficiados por el acceso al agua potable: Proyecto #SedSolidarios

### Centros comunitarios

12

en la provincia de Quispicanchi con agua potable Proyecto "Un Perú con Agua"



<sup>59</sup> En 2019 ha variado el criterio para el cálculo de este concepto incluyendo las actividades que realiza la empresa en materias de sensibilización, diversidad, deporte, cultura, imagen y comunicación con los grupos de interés. Según este criterio, la inversión social en 2018 fue 2.494.616 €.

## Una perspectiva colaborativa

Colaboración con el Centro PPPs For Cities<sup>60</sup> para casos de estudio:

### PTAR\* El Salitre

1.000

Empleos  
directos

### Depuradora de New Cairo

1 M

Habitantes  
beneficiados

### Acueducto El Realito

232,1 M\$

Impacto en la  
economía mexicana

### Desaladora de Cap Djinet

154,0 M\$

Impacto en la  
economía argelina

\* Planta de tratamiento de aguas residuales

## Iniciativas de concienciación y sensibilización

▲ 1 M

Visualizaciones en YouTube  
en la campaña Conexiones  
Aqualia para poner en valor el  
compromiso con los ODS

— Aqualia por la igualdad

Contra la violencia de género

3.300

Personas participaron  
en la campaña Campaña  
#AqualiaContigo

21.840

Km recorridos por  
ciudadanos en apoyo a las  
víctimas de violencia de género



En la 17ª edición del concurso digital infantil de dibujo

160.000

Personas informadas y concienciadas

4.213

Horas dedicadas a formación



244.079 páginas vistas → 4.213 horas dedicadas a la formación  
sobre el ciclo integral del agua

<sup>60</sup> Centro internacional de referencia en buenas prácticas y estándares para acompañamiento a los gobiernos en la implantación de infraestructuras para recursos hídricos de calidad.

**Aqualia estructura su creación de valor a la comunidad a través del eje Conexión Ciudadana de su Plan Director de RSC 2019. Las líneas de actuación del plan se orientan a poner en marcha iniciativas que contribuyan al desarrollo sostenible de las comunidades.**

## Agua de calidad y para todos

El mayor valor que Aqualia genera a la comunidad es la gestión integral, eficiente e innovadora del ciclo del agua, así como las soluciones de obras y mantenimiento de infraestructuras dirigidas al ahorro del agua.

A través de esta área de actividad, Aqualia facilita el acceso al agua y saneamiento a todas las personas, contribuyendo al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6: "Agua limpia y saneamiento". Cada una de sus metas inspiran las distintas fases y áreas de actividad de Aqualia.



## Contexto actual: precio, accesibilidad e infraestructuras

El precio del agua es un factor determinante tanto para la accesibilidad a este bien de primera necesidad, pudiendo actuar como obstáculo para aquellos colectivos en riesgo de exclusión; como para impulsar la renovación y eficiencia en las infraestructuras del ciclo integral del agua.

Según los últimos estudios publicados en 2019 por la AEAS, en España se está invirtiendo entre un 70% y un 80% menos de lo necesario en la renovación de las infraestructuras, lo que conlleva su envejecimiento. Esta situación no permite poder garantizar la calidad del agua, la sostenibilidad de los servicios o afrontar retos futuros como el cambio climático.

Entre las posibles vías de financiación para esta renovación se encontraría la subida escalonada de las tarifas a los ciudadanos. Esta solución permitiría la recuperación de costes, una las premisas básicas de la Directiva Marco del Agua de la UE, que propone que no solo se pague por el agua lo que cuesta su gestión en el día a día, sino que también se costee la construcción de las infraestructuras y su renovación. De esta forma, el coste del m<sup>3</sup> de agua que consumiría el ciudadano cubriría tanto la gestión y abastecimiento de agua, como el mantenimiento de las infraestructuras.

**España se está invirtiendo entre un 70% y un 80% menos de lo necesario en la renovación de las infraestructuras, lo que conlleva su envejecimiento. La solución a este problema precisa de una perspectiva colaborativa.**

# Acceso al agua limpia y saneamiento

## Actuación de Aqualia a nivel nacional

Aunque la capacidad para fijar tarifas y regular la prestación de servicios en el ciclo integral del agua en España es competencia exclusiva de la Administración Pública, desde Aqualia se impulsan de forma activa bonos sociales, tarifas sociales y fondos de solidaridad en todos aquellos ayuntamientos en los que la opción está regulada.

Además, la compañía trabaja por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos para proteger a los ciudadanos en riesgo de exclusión social. A través de ellos se identifican aquellos casos con dificultades en el servicio del agua y se ofrecen soluciones para que puedan beneficiarse de métodos más sencillos de acceso.

De los 263 servicios consultados sobre la aplicación de esta opción, un 58% indica que aplica tarifas sociales frente al 42% que no aplica. De aquellas, un 33% se aplican en bonificaciones según la renta y un 67% en otros descuentos por pensionistas, familias numerosas, o personas en riesgo de exclusión social, etc.

Aqualia cuenta con un convenio de colaboración con Cáritas Española desde 2015 que, bajo el lema "Ningún ciudadano sin agua" apoya aquellas iniciativas de la entidad orientadas a la lucha contra la pobreza, la desigualdad o la mejora de las condiciones de vida de personas en riesgo de exclusión.

En 2019, Aqualia donó 54.130,7 € a centros de Cáritas donde se desarrollan programas de atención y acompañamiento a personas en situación de exclusión.



De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos

**Barbate** (Cádiz)  
**Denia** (Alicante)  
**Jaén, Molíns de Rei** (Barcelona)  
**Sant Andreu de la Barca** (Barcelona)  
**Vigo** (Pontevedra)



Se encuentran entre las regiones en las que los ciudadanos con dificultades económicas o en riesgo de exclusión se han beneficiado en 2019.

Facturas de agua

54.130,7 €

Datos de la donación de Aqualia a Cáritas



Centros  
131

Beneficiados  
17.293

## Actuación de Aqualia a nivel internacional

En 2019 Aqualia firmó un convenio con ACNUR para apoyar iniciativas humanitarias en territorio nacional e internacional. Bajo esta alianza estratégica, durante el 2019 Aqualia puso en marcha diversas iniciativas de sensibilización dirigidas tanto a empleados de la compañía, como a ciudadanos y clientes institucionales.

Entre las acciones de apoyo a esta organización, se encuentra la inclusión de mensajes en las facturas para invitar a los usuarios a enviar un SMS, con coste de 1,20 euros, para apoyar a los refugiados a tener agua potable. Por cada SMS con el mensaje ACNUR AGUA enviado al 28014, Aqualia se comprometió a donar la misma cantidad.

Con motivo del Día Mundial del Refugiado el 20 de junio, Aqualia organizó la Semana del Refugiado, durante la que se realizaron diversas acciones como: la instalación de mesas informativas de ACNUR en las oficinas centrales de Madrid, Sevilla y Barcelona; la organización de una charla de sensibilización experiencial en las oficinas centrales y la exposición fotográfica "The most important thing" del fotoperiodista norteamericano Brian Sokol.

De aquí a 2030, ampliar la cooperación internacional y el apoyo prestado a los países en desarrollo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento, así como los de captación de agua, desalinización, uso eficiente de los recursos hídricos, tratamiento de aguas residuales, reciclado y tecnologías de reutilización.



Según datos de ACNUR, cada refugiado dedica una media de 6 horas al día a abastecerse de agua, cargando recipientes de hasta 20 litros. Una tarea que realizan mayoritariamente mujeres y niños, poniendo en riesgo su integridad física durante los recorridos e impidiendo que los niños acudan a la escuela y a las mujeres formarse o trabajar.

Con el fin de contribuir a reducir esta problemática, Aqualia puso en marcha la campaña navideña #SedSolidarios. Una acción que consistía en impulsar la solidaridad de los trabajadores y clientes de Aqualia, para que "registraran sus kilómetros recorridos" en la web [www.sedsolidarios.com](http://www.sedsolidarios.com) y así contribuyeran simbólicamente a reducir la distancia que los refugiados sudaneses en Uganda recorren cada día para recoger agua potable.

El objetivo de esta campaña era lograr sumar 14.400 kilómetros, para construir una planta de goteo de agua por energía solar en un campo ugandés de refugiados procedentes de Sudán del Sur, permitiendo que accedan a agua de calidad.

Donación de Aqualia **30.000 €**



Refugiados beneficiados **1.500**

**100** empleados asistieron y conocieron de primera mano un problema global que afecta a 70 millones de personas, entre desplazados internos, solicitantes de asilo y refugiados



Visualizaciones **18.385**

El vídeo "Aqualia y ACNUR, alianza estratégica por el agua y el saneamiento" fue el 6º más visto durante el 2019



# Una perspectiva colaborativa

## Perspectiva colaborativa para el logro de los ODS

### Decenio del Agua: #StepBywater



Aqualia se ha adherido al Decenio de Acción para el Agua 2018-2028, con la que se busca impulsar el cumplimiento del ODS 6 y sus respectivas metas.

Bajo el claim #StepByWater (paso a paso, gota a gota), esta iniciativa promueve la creación de alianzas para desarrollar acciones encaminadas a preservar el agua como derecho humano, a lograr su gestión óptima, a mejorar su calidad reduciendo la contaminación, y a impulsar el apoyo y la cooperación.

Con la firma de esta iniciativa, Aqualia ha suscrito su compromiso con el decálogo de la misma.

### Decálogo del Decenio del Agua de Aqualia

#### 01 Impulsar y promover

los principios y objetivos del Decenio del Agua para la Acción como adalid del progreso y del desarrollo sostenible.

#### 02 Impulsar, concienciar, formar y educar

acerca de la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en particular, del ODS 6 como objetivo transversal para la consecución del resto de objetivos.



#### 03 Favorecer

espacios de cooperación y diálogo para promover la búsqueda de soluciones globales a los retos del agua y a la crisis climática, en un entorno de sinergias y alianzas con todos los agentes implicados.

#### 04 Interpelar

a las Administraciones Públicas, entes supranacionales, empresas, asociaciones y sociedad civil en general, a unirse a la "Revolución Cultural del Agua" y pasar a la Acción por el Clima con actividades de difusión, comunicación y divulgación.

#### 05 Apoyar

a los gobiernos municipales y provinciales en la consolidación de planes tendentes a la consecución de los objetivos y metas de la Agenda 2030.

#### 06 Actuar

con una perspectiva global sobre lo local.

#### 07 Proveer

de espacios de reflexión y transferencia de conocimiento e investigación sobre el ODS6 y la óptima gestión del agua como elemento vital en el desarrollo sostenible, facilitando el intercambio de buenas prácticas.

#### 08 Apoyar

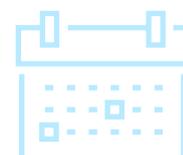
procesos de innovación tendentes al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y especialmente los relacionados con el agua y la Acción por el Clima.

#### 09 Promover

en su cadena de valor el conocimiento del Decenio del Agua para la Acción, los principios de este manifiesto y su adhesión, así como el impulso de las acciones que puedan desarrollarse.

#### 10 Trabajar

para que los objetivos propuestos por Naciones Unidas se conviertan en una auténtica realidad, paso a paso, incluso más allá del horizonte temporal fijado por la ONU.



## Centro PPPs For Cities

Desde 2016 Aqualia colabora con el Centro PPPs for Cities, iniciativa de Naciones Unidas a través de su Comisión Regional UNECE y su programa "International Centre of Excellence on PPPs" (ICoE), que acoge en España la Escuela de Negocios IESE.

Este centro nació con el objetivo de convertirse en un referente internacional en la preparación de buenas prácticas y estándares en el acompañamiento y ayuda a gobiernos en su implementación. Este centro se apoya en el trabajo de seis Centros Especializados (SC) situados en distintas partes del mundo.

En el marco de esta colaboración, Aqualia lidera el área de gestión del agua y aporta su experiencia en el desarrollo de proyectos de colaboración público-privada.

En 2019 Naciones Unidas seleccionó la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) de El Salitre de Colombia como caso de estudio. Se trata del mayor proyecto de saneamiento de aguas residuales que se ha hecho hasta el momento en Colombia y destaca por los importantes impactos sociales, medioambientales y económicos que implica para Bogotá.

Otros dos casos seleccionados son la depuradora New Cairo, en Egipto y el acueducto El Realito, en México.

El caso de la desaladora de Cap Djinet también representa una buena práctica respecto a la colaboración público-privada.

6.4

Aumentar la utilización eficiente de los recursos hidráulicos

De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

Casos de estudio destacados como referentes por la comunidad internacional por los beneficios directos que reportan a ciudadanos y países

### PTAR El Salitre, Colombia

**Inversión**  
388 M\$

**1.000 Empleos directos creados**  
Fase de construcción

58% del coste financiado por crédito del Banco Mundial, asegurando su supervisión y desarrollo

### Depuradora New Cairo, Egipto<sup>61</sup>

**Inversión privada**  
140 M\$

**1.500 +150 empleos indirectos**  
**Empleos directos creados**  
Fase de construcción  
63 empleos regulares (60 regulares)

**1 M** Habitantes beneficiados por el aumento del agua dulce; la reducción de contaminantes al río, lo que mejoró la salud pública; y la mejor calidad del agua utilizada en la agricultura

### PTAR El Realito, México

**Inversión**  
152,7 M\$

**232,13 M\$ Impacto**  
en la economía mexicana

**900** Puestos de trabajo generados → **70** Empleos fijos en 23 años → **0,02%** Incremento corto plazo PIB nacional mexicano

### Desaladora Cap Djinet, Argelia

**Inversión**  
138,0 M\$

**Impacto 154,0 M\$**  
en la economía Argelina  
**0,09%** Impacto generado en el PIB nacional

**100** Puestos de trabajo generados → **44** Empleos fijos en O&M

61 PPP For Cities Case Studies: Plan de Tratamiento de Aguas Residuales de New Cairo (Egipto). IESE y PPP for Cities.

# Participación en asociaciones empresariales

Aqualia impulsa la creación de alianzas con otras entidades y asociaciones para enfrentar de manera conjunta los desafíos del sector del agua y de las sociedades en las que opera.

Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.



## Internacional

- Aquafed
- Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities (PPP for Cities) (ONU-IESE)

### 1 América

- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
- Water Environment Federation (WEF)

## Europa

- EUREAU
- International Water Association (IWA)
- Smart Water Networks Forum (SWAN)



### 1 Portugal

- Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPSA).
- Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Aguas (APDA).

### 2 Italia

- Federazione Italiana delemprese dei servizildrici, Energetici e Vari (Utilitalia).

### 3 Francia

- Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement.
- Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants
- Fédération Professionnelles des Entreprises de l'Eau

### 4 República Checa

- SOVAK ČR – The Water Supply and Sewerage Association of the CR
- SVH ČR – Association of the Water management companies of the CR
- CZSTT - Asociación Checa de Tecnologías sin Excavación
- Cámara de Comercio Checo-Polaca
- APROVAK – Association of Water Supply and Sewerage Operators
- SRMSK – Association for the Development of the Moravian-Silesian Region
- SP ČR – Confederation of Industry of the CR
- HK ČR – Czech Chamber of Commerce

## Nacional

- Asociación Española Plataforma Tecnológica de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)

- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)

- Asociación Española Abastecimientos de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)

- Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)

- Asociación de Empresas Constructoras y concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN)



### 1 Andalucía

- Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)
- Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

### 2 Calatunya

- Agrupació de Serveis de'Aigua de Catalunya (ASAC)
- Associació Abastaments Aigua (AAA)
- Catalan Water Partnership (CWP)
- Associació Industrial per la Producció Neta (AIPN)

### 3 Valencia

- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana (AVAS)

### 4 Canarias

- Asociación Canaria de Empresarios de Distribución y Tratamiento de Agua Urbana de la Provincia de Las Palmas (ADITRAGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fundación Centro Canario del Agua (FCC)

### 5 Madrid

- IMDEA-AGUA

### 6 Islas Baleares

- Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)
- Alianza del Agua de Ibiza y Formentera

### 7 Zaragoza

- ZINNAE Clúster Urbano para el uso eficiente del Agua

# Campañas de sensibilización y concienciación

Como parte de su compromiso con la sociedad, Aqualia pone en marcha diversas iniciativas de sensibilización y concienciación dirigidas a sus grupos de interés, con el fin de involucrarles en los procesos de transformación que se requieren para hacer frente a los desafíos y problemáticas sociales.

Desde la innovación, la escucha activa y el establecimiento de alianzas, la compañía despliega acciones para abordar temas como el consumo responsable del agua y del saneamiento, la protección del medio ambiente, información sobre el ciclo del agua o la promoción de la diversidad y la igualdad.

## Conexiones Aqualia

En 2019 la campaña corporativa más importante que se desarrolló fue la de Conexiones Aqualia, dirigida a los medios de comunicación por su rol de informadores y prescriptores y como usuarios a su vez de los servicios públicos prestados por Aqualia. Esta campaña nació con un doble objetivo:

- Poner en valor el compromiso de Aqualia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Transformar la forma de relacionarse con sus grupos de interés, ofreciendo una plataforma específica para comunicar su compromiso con ellos y las iniciativas que se han puesto en marcha de manera conjunta.

A través del portal *web* [www.conexionesaqualia.com](http://www.conexionesaqualia.com), de forma bimestral durante el 2019, la compañía fue publicando hitos, datos y experiencias de los diferentes agentes implicados en la gestión del ciclo integral del agua.

La popularidad de algunos de los vídeos lanzados en el marco de esta campaña, en los que se entrevistó a proveedores o profesionales que trabajan en el ámbito internacional en el sector del agua, contribuyó además a la superación del millón de visualizaciones en YouTube desde su lanzamiento.



De los 10 vídeos más vistos del 2019, cinco corresponden a la campaña #ConexionesAqualia:

**3º #ConexionesAqualia:**  
conectados con el sector  
**57.329 visualizaciones**

**8º #ConexionesAqualia:**  
conectados con el planeta  
**17.032 visualizaciones**

**4º #ConexionesAqualia:**  
conectados con los  
proveedores  
**23.719 visualizaciones**

**9º #ConexionesAqualia:**  
conectados con niños y  
jóvenes  
**11.019 visualizaciones**

**7º #ConexionesAqualia:**  
conectados con nuestros  
clientes  
**17.388 visualizaciones**



Las conexiones Aqualia durante 2019



Portal *web*

**+16.000**

Sesiones

**12.514** usuarios

YouTube

**1M**

Visualizaciones

## Cultura innovadora y ambiental responsable

Durante el verano de 2019, Aqualia puso en marcha una campaña de concienciación y sensibilización sobre el uso racional y sostenible del agua entre los ciudadanos, bajo la etiqueta #contraaescasezhídrica.

En colaboración con los ayuntamientos que se adhirieron, la compañía fue difundiendo mensajes informativos y de concienciación a través de todos los canales propios de la empresa. Entre algunos de estos municipios se encontraban: La Guardia (Jaén), Ibiza o Formentera (Islas Baleares), Candeleda (Ávila), Lleida, Torderà (Barcelona) o La Bisbal del Penedès (Tarragona).

Con motivo del Día Mundial del Agua, el 22 de marzo, y bajo el lema de Naciones Unidas "Sin dejar a nadie atrás" Aqualia puso en marcha numerosas actividades de concienciación sobre el buen uso del agua, dirigidas a todos los públicos, en las que participaron cerca de 10.000 personas, principalmente escolares.

Entre las actividades, que se realizaron en más de 15 municipios de toda España, se encuentran: talleres sobre el uso responsable del agua, jornadas de puertas abiertas, participación en jornadas y congresos sectoriales o visitas escolares a desaladoras. En Sicilia, a través de la filial de Caltaqua se hizo entrega de los premios del concurso de poesía "El agua es vida. Es un crimen desperdiciarlo". (L'acqua è vita. Sprecarla è un crimine).

En 2019 Aqualia desarrolló en Vigo la campaña H2Ohh!, con el objetivo de poner en valor la capacidad de la compañía para garantizar el servicio de agua en la ciudad, la calidad del suministro y tratamiento y la red de distribución. El propio claim de la campaña, basado en la renovación de la fórmula del agua, busca recordar el valor de este recurso imprescindible y vital para la ciudad y el esfuerzo de la compañía al distribuirlo, cuidarlo y conservarlo 24 horas al día 365 días al año.

En 2019, también se lanzó la campaña de sensibilización "Agua desalada 100% saludable" con la que se perseguía un doble objetivo: poner en valor el trabajo que realiza Aqualia en las Islas Canarias e incentivar el uso del agua del grifo desterrando falsos mitos sobre el agua desalada.

Entre otras acciones de sensibilización orientadas a promover el consumo del agua del grifo destacan: la iniciativa de Aguas de Alcalá con su concurso entre alumnos de Educación Secundaria para diseñar el logotipo y lema representativos del agua del grifo en Alcalá de Henares; y la campaña #aguadelgrifo con la que SmVak, filial checa de Aqualia, que continúa promoviendo el consumo de agua del grifo en los restaurantes del territorio en el que opera.



Visualizaciones en Youtube

125.137

"H2Ohh! Auga, dáslle vida a Vigo" fue en vídeo más visto de 2019



▲ 32.800

Visualizaciones en Youtube

El vídeo "13 maneras de cuidar el agua como nunca te habían contado"

## Concienciando a los futuros ciudadanos

En 2019 Aqualia lanzó la 17ª edición de su concurso digital infantil de dibujo, con el objetivo de poner en valor el trabajo diario que representa llevar el agua desde la naturaleza hasta el grifo. Este certamen de dimensión internacional, convocado en España, Portugal, Italia y República Checa, invita a participar en el concurso a los niños y niñas de 3º y 4º de Primaria de los municipios en los que presta servicio.

En 2019, este concurso se realizó en torno al microsite [www.investigadoresdelagua.com](http://www.investigadoresdelagua.com) y supuso un éxito de convocatoria con la implicación de más de 160.000 personas y 16.193 usuarios que visitaron la *web*.

## Web aqualiaeduca

La *web* [www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com) se trata de un completo canal *online* educativo que ofrece un conjunto de contenidos didácticos donde los niños y niñas, comunidad educativa, y cualquier ciudadano podrá descubrir y conocer el mundo de la gestión del agua y aprender la importancia de hacer un uso responsable de este recurso.

Desde su lanzamiento en 2018 hasta el 31 de diciembre de 2019, 13.906 personas han visitado la *web*. Lo que se traduce en un total de 502 horas de formación en la gestión del ciclo integral del agua.

## Concurso digital de dibujo infantil



▲ 160.000

Personas informadas y concienciadas

**150.000 escolares**

6.800 profesores

**2.000 empleados**

**1.000 ayuntamientos**

850 medios de comunicación



Web investigadores del agua

**16.193 usuarios**

31.612 sesiones

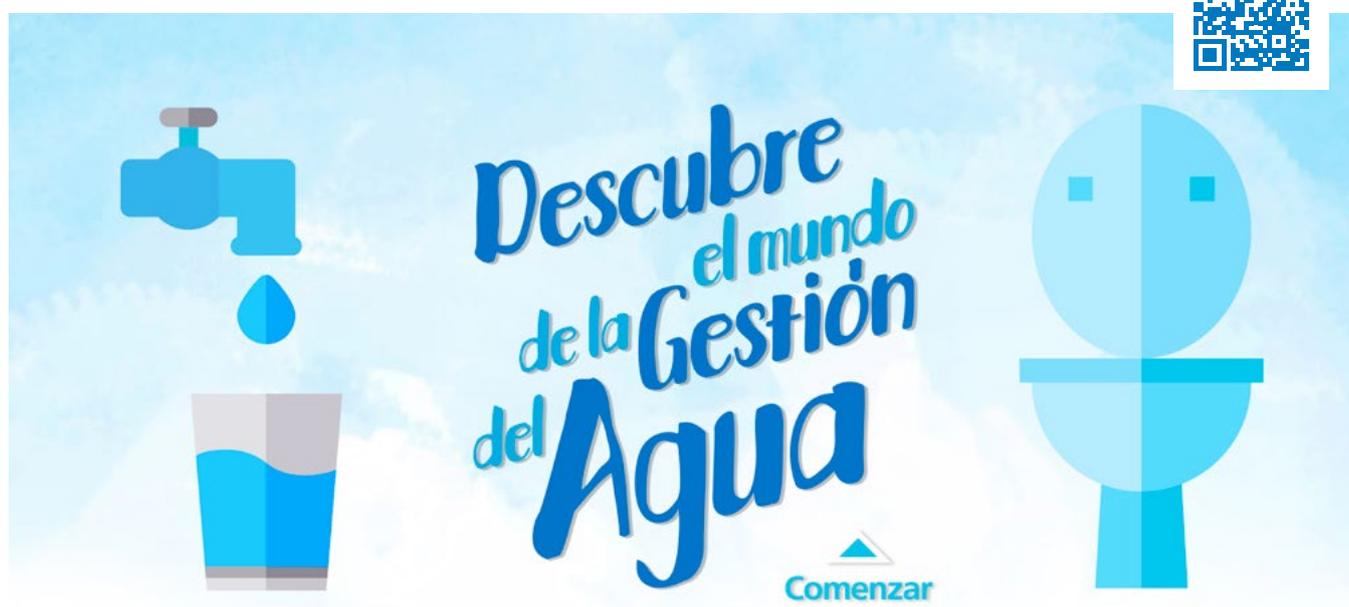
**244.079 páginas vistas**



▲ 7.500

Participantes

**4.213 horas dedicadas a la formación sobre el ciclo integral del agua**



## Igualdad y Equidad

Aqualia mantiene un firme compromiso con la promoción de la igualdad de género, un asunto clave para la compañía que se gestiona tanto con los grupos de interés internos de la compañía como a nivel externo para concienciar a la

sociedad. En coherencia con este compromiso, con motivo del Día Internacional de la Mujer, Aqualia desarrolló diversas iniciativas enmarcadas en su campaña de sensibilización #AqualiaIgualdad y sobre la base de la innovación como palanca transformadora.



### 6º informe #EmpleoParaTodas: la mujer en riesgo de exclusión en el mundo laboral

Colaboración con la Fundación Adecco en la realización del "6º informe #EmpleoParaTodas: la mujer en riesgo de exclusión en el mundo laboral". Aqualia recoge este informe en su portal [web www.aqualiaigualdad.com](http://www.aqualiaigualdad.com), así como el vídeo de la campaña y el juego interactivo "Excluida", que la fundación propone para despertar conciencias.



### Espacios de diálogo

Promoción de espacios de diálogo en Santander, Lleida, Jerez y Madrid para compartir experiencias, debatir y examinar el rol de la innovación como motor para eliminar barreras y acelerar los avances hacia la igualdad de género. Asimismo, Aqualia apoya iniciativas regionales de sensibilización y solidarias como la Carrera de la Mujer de Castelló d'Empúries, en Girona, cuyos beneficios se destinan a la lucha contra el cáncer.





## “Tú das el primer paso y Aqualia lo da contigo”

Bajo este lema, la compañía lanzó un reto a los ciudadanos para registrar los kilómetros que recorren diariamente en el portal [www.aqualiacontigo.com](http://www.aqualiacontigo.com) como muestra de apoyo a las víctimas de la violencia de género. Con el objetivo superado de 9.197 kilómetros, Aqualia se comprometió a colaborar con la Fundación Adecco en la organización de un campamento para la reinserción laboral de mujeres víctimas de la violencia de género y talleres para sus hijos.

Esta iniciativa tuvo una gran acogida a nivel regional logrando la participación de 17 municipios en los que Aqualia presta servicio, y la adhesión de 12 ayuntamientos a la campaña #AqualiaContigo, bajo este marco se organizaron diversas acciones en apoyo a la igualdad de género.

## Campaña #AqualiaContigo

# 3.300

Personas

17 Municipios adheridos  
12 Ayuntamientos organizaron actos

# 21.840

Kilómetros

**Objetivo duplicado:**  
La propuesta inicial era recorrer 9.197 km.



## “Tú das el primer paso y...”

### ...Torrox lo da contigo” (Málaga)

Marcha contra la violencia de género  
**+500 vecinos.**

Manifiestos, poesías y frases en recuerdo a las víctimas.

Se tiñó de morado la fuente de la plaza como símbolo.

### ...Bañeza lo da contigo” (León)

Dos cintas de correr para sumar km contra la violencia de género.

**100 ciudadanos - 42 km.**

### ...Martos lo da contigo” (Jaén)

Acto solidario por las víctimas de la violencia de género:

-Árbol con los nombres de las víctimas en las hojas.

- Encendido de velas.

### ...Salamanca lo da contigo”

Marcha solidaria hasta el ayuntamiento.

### ...Ibiza lo da contigo”

Caminata solidaria organizada por el Servicio Municipal de Aguas y el Centro Deportivo Denia.

**+150 personas.**



Web [aqualiacontigo.com](http://aqualiacontigo.com)

**16.000 visitas/mes**

**+50 publicaciones**

**+350 likes en Twitter**

**+100 impactos en medios locales y nacionales**

## Saneamiento y uso responsable

Aqualia se sumó a más de cien entidades del sector, en su adhesión a la campaña "No alimentos al monstruo de las cloacas" que la Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS) lanzó con motivo del Día Mundial del Saneamiento, fecha instaurada por Naciones Unidas para advertir sobre la importancia de su gestión para el desarrollo global.

Con el fin de informar y concienciar sobre el daño que provoca arrojar al inodoro determinados productos y residuos, Aqualia colabora con diversos ayuntamientos en los que presta servicio: Soller (Islas Baleares), en Granadilla de Abona (Canarias) y en Velez-Málaga (Andalucía), etc.

En Panamá, el Ministerio de Salud y el programa de Saneamiento han participado en la adaptación del comic Glu-Glu de Aqualia que explica el funcionamiento de una depuradora para concienciar de la importancia del uso adecuado del saneamiento.

Por otra parte, en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de El Salitre en Bogotá (Colombia) se está trabajando en una estrategia de comunicación para poner en valor esta instalación, que dará servicio a casi 3 millones de ciudadanos y contribuirá a la descontaminación del Río Bogotá.

Entre otras iniciativas puestas en marcha en 2019, cabe destacar el desarrollo de campañas 360° para sensibilizar contra fraudes de purificadores a la venta y la necesidad de un consumo responsable de agua ante la inminente escasez hídrica. A través de estas acciones desarrolladas en las regiones de Écija (Sevilla), Cártama (Málaga), Lora del Río (Sevilla) y Valverde del Camino (Huelva) se han beneficiado a 100.000 ciudadanos.

## Diálogo con la comunidad

Ante los macro-desafíos actuales como la emergencia climática, la disrupción tecnológica o la brecha social, la ciudadanía cada vez es más exigente con las empresas en materia de transparencia y sostenibilidad, demanda autenticidad a las marcas y coherencia entre discurso y desempeño real.

Este cambio de paradigma cobra especial relevancia en el caso de Aqualia, cuyo servicio de gestión del ciclo integral del agua es a su vez un bien público y vital para la salud y el desarrollo de los países. Aqualia, consciente de su responsabilidad con la sociedad, ha suscrito un compromiso por la contribución al desarrollo sostenible de aquellas comunidades en las que opera.

Con el objetivo de reconocer la labor de los profesionales de la información en la promoción de una cultura responsable en torno al agua, Aqualia convocó en 2019 la cuarta convocatoria del Premio de Periodismo Aqualia "La gestión del agua en los municipios". Una iniciativa con la que se buscó premiar los trabajos periodísticos que reflejen la importancia de la gestión del ciclo integral del agua en la vida cotidiana de los ciudadanos.

### Premio de Periodismo Aqualia

Este año el premio recayó en un periodista de La Verdad de Murcia, por su trabajo "El servicio municipal de aguas pierde al año 300.000 euros por fraudes en la red".



## Impacto de las campañas en los canales corporativos



**YOUTUBE**

▲1 M de visualizaciones  
1.260 suscriptores



**TWITTER**

4.793 seguidores



**LINKEDIN**

9.078 seguidores  
25 usuarios/día

# Conocimiento compartido para la ciudad del futuro

Durante 2019 se ha trabajado en reforzar la percepción de Aqualia como empresa internacional: una compañía cercana que aporta valor local y a la vez internacional, adaptable a las nuevas culturas.

## A nivel internacional

En 2019 Aqualia aumentó su presencia en numerosos eventos y foros estratégicos de calado internacional con el objetivo de posicionarse en el sector como referente de soluciones innovadoras, dando respuesta a los retos futuros o respondiendo a los nuevos modelos de colaboración público-privada. Entre estos eventos cabe destacar:



### 1 Bogotá (Colombia)

#### Foro del Agua SEMANA

Encuentro sobre tratamiento del agua y saneamiento.

### 2 Perú

#### Expoagua

Encuentro sobre modelos de gestión e infraestructuras de la región.

### 3 Portugal

#### ENEG 2019 Portugal

Encuentro sobre la gestión del agua y saneamiento.

### 4 Riad (Arabia Saudí)

#### Saudi Water Forum 2019

Encuentro para promover la sostenibilidad de recursos hídricos.

### 5 Londres (Reino Unido)

#### Global Water Summit 2019

Encuentro sobre análisis de tendencias del sector del agua.

### 6 Omán

#### Oman Energy & Water Exhibition and Conference

Encuentro para debatir la planificación sostenible en el sector del agua.

### 7 Dubai (Emiratos Árabes)

#### IDA World Congress Dubai

Congreso especializado en innovación en desalación.

### 8 México

#### Exposición ANEAS

Encuentro sobre gestión del agua.

### 9 Madrid (España)

#### Urban Water Summit 2019

Encuentro, celebrado por iAgua, sobre innovaciones en el sector.

### Denia (España)

#### Desalination Week

Encuentro internacional organizado por Aqualia. Innovación en desalación.

### Madrid (España)

#### SIGA 2019

Feria de Soluciones Innovadoras para la gestión del agua.

### Valencia (España)

#### Congreso AEAS

Jornadas industria del agua

### Madrid (España)

#### CIBECOM

Cumbre Iberoamericana de la Comunicación.



# **Anexos**

**Acerca de este informe**

**Verificación de la memoria de sostenibilidad**

**Índice de contenidos: GRI standards**



# Acerca de este informe

Aqualia publica su Informe de Sostenibilidad anualmente desde 2005. Este informe ha sido elaborado según la opción de conformidad exhaustiva para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative en su versión GRI Standards de 2016. Este año se ha renovado el estándar 403 de acuerdo con su versión de 2018. Este informe ha sido verificado por una entidad externa independiente (AENOR).

Asimismo, la metodología de reporte se ha basado en la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IRC) para elaborar el Reporte Integrado desde la perspectiva de los capitales con los que la organización crea valor para la sociedad.

El índice de contenidos GRI e informe de verificación está disponible en: <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Informe de Sostenibilidad 2019).

El documento presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad, cuyos resultados se muestran en el apartado sobre la escucha activa de este documento. Y responde a todos aquellos temas materiales identificados en esta -escucha activa-, así se contempla en la tabla GRI. Además, cubre otros Estándares de GRI que, sin ser tan relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Aqualia.

Adicionalmente, habiendo realizado en 2018 la identificación y priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que la compañía está comprometida, este informe da un paso más aportando métricas sobre la contribución a estos objetivos.

Este año, como reexpresión de la información, se indica que bajo el Estándar temático 413, Comunidades locales. Se han incluido: la preocupación por el acceso al agua, aportando un indicador descriptivo específico, AQ AH2O, que describe las acciones para lograr el acceso para todos; y la concienciación y sensibilización sobre el uso de recursos, con el indicador específico AQCyS 1, que describe las campañas realizadas.

Asimismo, los indicadores propios asociados a la experiencia de cliente que se detallan en el informe se incluyen en el indicador 103-3: "Evaluación del enfoque de gestión".

A lo largo del documento, los datos nacionales se refieren al territorio de España, donde se encuentran las oficinas generales de la compañía.

Los datos aportados en las distintas áreas se refieren a la información consolidada que integra las entidades dependientes en un 100%, las operaciones conjuntas (sólo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas sobre las que no hay control.

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

Con este ejercicio de transparencia, Aqualia rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental a todos sus grupos de interés y desde la perspectiva de la Creación de Valor de los capitales de la empresa.

# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0017

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

**FCC AQUALIA, S.A.**

**TITULADA: INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2019. ESCUCHAR**

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-05-23



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

# Índice de contenidos: GRI standards

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA
<b>1. Perfil de la organización</b>		
102-1	Nombre de la organización	FCC Aqualia S.A. En el documento, en su lugar, se utilizará la marca comercial, Aqualia.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 14-17, 29, 94-95 Las webs locales se encontrarán en el link de Aqualia: <a href="https://www.aqualia.com/es/webs-locales">https://www.aqualia.com/es/webs-locales</a> .
102-3	Ubicación de la sede	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. España.
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 14-17, 44-47
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 14
102-6	Mercados servidos	Pág. 14-17, 44-47
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 14-17
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 62-75 En las actividades relacionadas con obras civiles, que requieren maquinarias especializadas, es necesario subcontratar mano de obra.
102-9	Cadena de suministro	Pág. 56-59
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 6-11 y 18-21
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 52-55 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> Apdo E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos. Pág. 71).
102-12	Iniciativas externas	Pág. 124-125
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 126
<b>2. Estrategia</b>		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6-11
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 6-11, 24-27
<b>3. Ética e integridad</b>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 16-17, 52-53
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 52-53

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA
<b>4. Gobernanza</b>		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 50-51
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 50-51
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 6-11
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 30-35
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 50-51
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 50
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C.1.10. Pág 32).
102-25	Conflictos de intereses	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (D.6.Mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses. Pág. 68).
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la Información Financiera. F.1.2. Pág. 81).
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. C.1.3.Pág. 21).
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. C.1.17. Pág. 37).
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 6-11, 24-27
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 52-53
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 30-35
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 6-11
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 6-11, 30-35
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 30-35
102-35	Políticas de remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 19).
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 19).
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2019 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C. Estructura de la Administración de la Sociedad. Pág. 19) .

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 32-33
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 32-33
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 30-31
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 32-35
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<a href="https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales">https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales</a> Anexo I
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 30-35
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 32-35
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<a href="http://www.aqualia.com">www.aqualia.com</a>
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Acerca de este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 138-149
102-56	Verificación externa	Pág. 137

# GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 32-35	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 42-43: desempeño económico; 52-53: gestión del riesgo; 52-53: sistemas de prevención de la corrupción; 56-59: cadena de suministro; 82-87: desarrollo tecnológico.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 40-43; 52-53; 56-59; 82-87	

## GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016

Temas materiales asociados: Gestión del riesgo

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)	<p>Pág. 42</p> <p>Se incluyen modificaciones en el desglose de las partidas para la trazabilidad de los datos con las cuentas anuales del Consolidado Aqualia. En concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-VEG: se incorporan las partidas de ingresos financieros y otros ingresos y se suprime la relativa a venta de activos.</li> <li>-VED: se incorporan varias partidas de gasto (diferencias de cambio, variación de existencias y del valor razonable de instrumentos financieros) y se eliminan las inversiones en infraestructuras. Se mantienen sólo los importes relacionados con donaciones y patrocinios.</li> </ul> <p>Se modifican igualmente los datos de 2018, para hacer comparables ambos ejercicios.</p>	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 24-27	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No hay planes de prestaciones.	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 42	

## GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016

Temas materiales asociados: Gestión del riesgo, desarrollo tecnológico

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 78, 82-85 y 87. Cuentas anuales consolidadas 2019	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 6-11, 119 y 125	

## GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 40 y 57	

## GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016

Temas materiales asociados: Ética e integridad, sistemas de prevención y mitigación de la corrupción, transparencia

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>a y b) El total de operaciones de la compañía relacionadas con riesgos de corrupción son 10 y el 100% de las mismas se evaluaron para identificar los riesgos.</p> <p>c) Se identificaron: Cohecho, Tráfico de influencias, Fraude a la Hacienda Pública, Corrupción en los negocios, Financiación ilegal de partidos políticos y Alteración de precios en concursos y subastas públicas.</p>	
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<p>Pág. 41 y 53</p> <p>a) Se ha informado sobre las políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción a 2.238 empleados y han recibido formación específica 80 personas.</p> <p>c) A nivel nacional se informó de los procedimientos de lucha contra la corrupción a 12 socios comerciales (6 nacionales y 6 internacionales).</p>	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2019 se notificó a través del Canal Ético un caso relacionado con la corrupción. Finalmente fue archivado/desestimado.	

# GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 32-35	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. Energía: 96-97, 100-102; Agua: 98-99; Biodiversidad: 103-107; Emisiones: 102; Economía Circular: 94-95; Innovación: 110-115	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 97, 100-102, 98-99, 103-107, 102 y 94-95	

## GRI 302: ENERGÍA 2016

Tema material asociado: Consumo energético/energías renovables

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 100-102	
302-2	Consumo energético fuera de la organización		*
302-3	Intensidad energética	Pág. 101. Cubre el consumo dentro de la organización.	
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 100-102	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 94-95, 101, 113-115	

## GRI 303: AGUA 2016

Tema material asociado: Gestión eficiente de recursos, economía circular del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 99	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Aqualia realiza su captación de agua a través de concesiones administrativas en las que es la Autoridad competente en la gestión de aguas la que decide el punto de captación y las cantidades captadas.	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 99	

\* No se dispone de esta información

## GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016

Tema material asociado: Biodiversidad

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Instalaciones en zonas protegidas o de gran valor para la diversidad: Nacionales+Internacionales: 122; Total de instalaciones: Nacionales + Internacionales: 6.463.	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pág. 103-107	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 103-107	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		*

\* No se dispone de esta información

## GRI 305: EMISIONES 2016

Tema material asociado: Cambio climático

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 102	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 102	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 102	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 102	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 102	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica.	
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No aplica.	

## GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016

Tema material asociado: Economía circular del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	743.878.473,49 m <sup>3</sup>	
		<p>Volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos m<sup>3</sup> 2018: 892.707.507; 2019: 743.878.473; Variación: -16,7%</p> <p>Residuos por tipo y método de eliminación (Tn) 2018: 501.398,7; 2019: 546.854,7; Variación: 9,1%</p> <p>Total residuos peligrosos (RP): 2018: 1.467,8; 2019: 4.490,1; Variación: 205,9%</p> <p>Eliminación 2018: 1.390,8; 2019: 4.368,7; Variación: 214,1%; Valorización (Tn) 2018: 77,0; 2019: 121,4; Variación: 57,8%</p> <p>Total residuos no peligrosos (RNP): 2018: 499.930,8; 2019: 542.364,5; Variación: 8,5%</p> <p>Eliminación 2018: 50.132,0; 2019: 152.125,6; Variación: 203,5%</p> <p>Valorización 2018: 449.798,9; 2019: 390.238,9; Variación: -13,2%</p> <p>Del total de valorizados: Reciclaje 100,0%</p> <p>Las variaciones en los datos de residuos de 2018 se deben a que la consolidación realizada en enero de 2019 tenía errores por no haber contabilizado todos los movimientos del año 2018. Por ello, se realizó un nuevo cálculo de datos consolidado de 2018 y 2019 a fecha 20/04/2020.</p> <p>El incremento de los RP (205,91%) se debe a una retirada de tubería de fibrocemento en una gran obra de renovación de red en una UG, en Denia (España) más de 3.000 Tn. Y la contabilidad de nuevos países como Argelia, México, Omán y Emiratos, aunque sin contribución significativa.</p> <p>El incremento de RNP (8,49%) se debe a la contabilidad de los países. La variación del 3,8% en España se debe al número de retiradas de residuos anuales 1/2 dependiendo de los años; por lo que la producción de residuos no siempre está relacionada directamente con la producción.</p>	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación		
306-3	Derrames significativos	5	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	3	

## GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 58-59	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 58-59	

# GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 20-26	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 64-75: Creación de empleo, igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación, seguridad, salud y bienestar; 53-55: Promoción de los DD.HH.; 88, 90-91: Experiencia de cliente; 120-125: Acceso al agua; Acción social; Alianzas público-privadas; 127-132: Concienciación y sensibilización.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 64-75; 53-55; 79, 88, 91; 118-119; 120-132	

## GRI 401: EMPLEO 2016

Tema material asociado: Creación de empleo, igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 63 % Rotación total: 2,82% España 2,42% / Internacional <b>2,82%</b> Total Rotación: hombres 184 / mujeres 84 Excedencia voluntaria: hombres 17 / mujeres 12 Baja voluntaria: hombres 167 / mujeres 72	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 66 Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.	
401-3	Permiso parental	Datos España: Nº de empleados con baja de maternidad: 48 Nº de empleados con baja de paternidad: 168 El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, el resto solicita excedencia por cuidado de hijos, tras la cual se reincorporan al trabajo. El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por paternidad. El 100% de los afectados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/ paternidad conserva su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación.	

## GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

Temas materiales asociados: Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	<p>En 2019 se firmó el VI Convenio Estatal de Aguas en todo el sector.</p> <p>El 40,43% de los trabajadores de Aqualia en España está representado en Comités de Seguridad y Salud.</p> <p>Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de Aqualia.</p>	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 70-72	
403-3	Servicio de salud en el trabajo	Pág. 70-72	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 70-72	
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	Pág. 74	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 70-72	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág. 70-72	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de prevención de riesgos laborales	La legislación española obliga a extender a todos los trabajadores en plantilla o subcontratados (100% en España) que operen en las instalaciones de la organización las medidas en materia de PRL.	
403-9	Lesiones por accidente laboral	Pág. 70-71	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional.	

## GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 74	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 72-74	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 72	

## GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016

Temas materiales asociados: Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 50-51	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 68	

## GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016

Temas materiales asociados: Promoción y respeto de los Derechos Humanos

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	En las operaciones con los proveedores y subcontratistas de Aqualia se comprometen a con los diez principios del Pacto Mundial.	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 55	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100% de los contratos con los proveedores.	

## GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016

Temas materiales: Acción Social; alianzas público-privadas, acceso al agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 118-133	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tengan o puedan tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.	
AQ AH20	Acciones para lograr el acceso al agua para todos	Pág. 118-125	
AQ Cys 1	Campañas de sensibilización y concienciación	Pág. 127-132	

## GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 59 Implantación en su totalidad en España. A nivel internacional se está trabajando la cobertura en el 100% de los proveedores.	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 59	

## GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016

Tema material asociado: calidad del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG. RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100%	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Multas sanitarias: 12.000 €.	

\* No se dispone de esta información

## Editado por:

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

## Consultoría, diseño y maquetación:

21gramos marketing de peso S.L.

## Producción:

Molinuevo Gráficos S.L  
Nº depósito legal: M-11872-2020

## Más información:

Dirección de Comunicación y RSC  
Av. del Camino de Santiago 40.  
28050 Madrid (España)  
[comunicacion@aqualia.es](mailto:comunicacion@aqualia.es)





[www.aqualia.com](http://www.aqualia.com)