

¿Te unes a la conversación?

Resumen Ejecutivo 2020

fala conversare

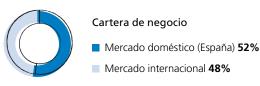
parle





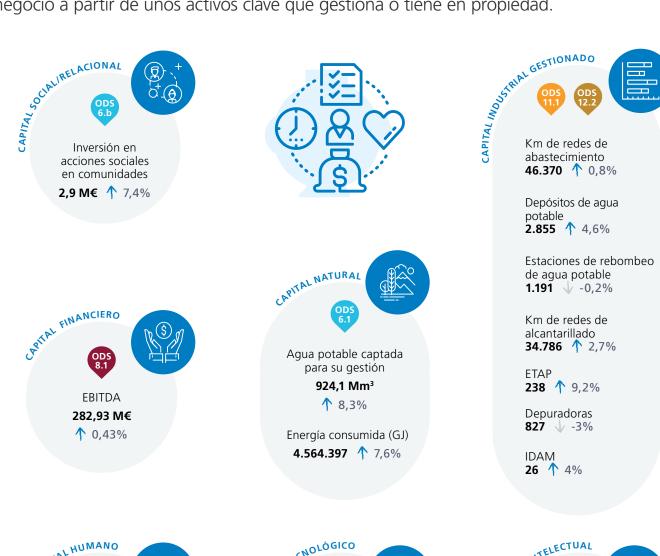
Principales colaboradores de municipios, mancomunidades, regiones, comunidades y gobiernos para garantizar el acceso universal al agua.





Creación de valor, el mejor punto de partida

Aqualia crea valor para los grupos de interés a los que impacta su negocio a partir de unos activos clave que gestiona o tiene en propiedad.









Valor creado y compartido







Aqualia ha apostado por una estrategia de comunicación constante, útil y responsable con los grupos de interés a través de sus canales digitales.

Algunos ejemplos de este diálogo en 2020:





Retos globales: proteger el planeta

Somos interdependientes: nuestra salud y bienestar son los del planeta.









Estrés hídrico



Gracias a los sistemas de medición inteligente del agua, Aqualia logró un rendimiento hidráulico del 75,4% en 2020.

14,4% en 2019

Reúso de aguas residuales

10,9% sobre 2019

Buena práctica

Ante el estrés hídrico en República Checa y Baleares, con la implantación de sistemas de monitoreo, vigilancia y telecontrol en las redes de distribución se logra:

- Controlar las fugas
- Reparaciones rápidas
- Minimizar las pérdidas de agua

_____O aqualia O

Emergencia climática



La compra de energías renovables

(76 GWh/año) y la instalación de paneles fotovoltaicos (5 GWh/año) suponen una reducción aproximada de

16.200 t CO₂ e/año



Generación de energía en la gestión del ciclo del agua

↑ 7,8% sobre 2019



La apuesta por la obtención de biogás a partir del agua residual a través de la tecnología ABAD Bioenergy® compensa aproximadamente

375 t CO₂ e/año



Hito en I+D

El proyecto Mides ha conseguido que las instalaciones de desalación puedan ser autónomas energéticamente



Crisis sanitaria

Aqualia ha afrontado la crisis sanitaria mediante:

Colaboración con instituciones para la detección precoz de la COVID-19 en las aguas residuales.

Concienciación a la sociedad sobre el uso responsable del agua.

Elaboración de planes de contingencia y formación para sus empleados.

Compromiso de garantizar la calidad del agua a usuarios y clientes.

Década de la acción: invertir en el futuro sin olvidar el presente

Apenas queda una década para llegar a 2030, la fecha límite para cumplir los compromisos adquiridos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Aqualia lleva años trabajando para cumplirlos. El Plan estratégico de Sostenibilidad 2021-23 establece las líneas y acciones para lograrlos.

- 1 Comunicación estratégica
- Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación, adaptación al cambio climático
- 3 Tecnología para una gestión integrada
- 4 Gestión de pensonas
- 5 Ética y compliance
- 6 Impacto social
- 7 Alianzas estratégicas





Destinados a la circularidad del agua y la transformación de residuos en recursos, las energías renovables, los biocombustibles y biofactorías y otros proyectos relacionados con la neutralidad en carbono.

Proyectos destacados para la transferencia tecnológica

Life Methamorphosis

Maximiza la recuperación energética de los residuos urbanos logrando reducir un 73% la demanda energética y un 74% las emisiones de CO₂.

Interconecta Advisor

Obtiene productos de valor y permite abastecer a vehículos con bioenergía renovable

Run4Life

Establece un sistema de tratamiento de aguas residuales sin necesidad de conexión a la red de alcantarillado y reutiliza el 100% de aguas grises.

Aqualia apuesta por soluciones de movilidad y transformación digital para una gestión inteligente del ciclo del agua, mejorando la eficiencia y el servicio al ciudadano.





Conversar para construir una sociedad mejor

Como empresa gestora, el papel de Aqualia no se limita a ofrecer un buen servicio. Junto a las Administraciones Públicas, garantiza la sostenibilidad social.













Mejoran la calidad del agua

Modernizar las infraestructuras para que sean más sosteribles y eficientes.



Garantía de acceso al agua a los más vulnerables

+190.000

beneficiados por vía tarifaria, bonos o subvenciones.

55.390 €

Colaboración con 139 centros de Cáritas.

Firma de Fondos de Solidaridad con diversos Ayuntamientos.



Naciones Unidas



y el Centro PPPs for Cities avalan el impacto económico y social que supone Aqualia como colaborador de los gobiernos para implementar proyectos para la gestión del agua.

A través de iniciativas como la alianza con StepbyWater, la adhesión al Pacto Mundial y la pertenencia a más de 50 asociaciones, Aqualia contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Atención al cliente

Incremento de las llamadas al Centro de Atención al Cliente durante el estado de alarma (54%).

+26% de personas en España atendidas en la oficina virtual de Aqualia contact sobre las cifras de 2019.

Valoración positiva de los servicios prestados: **81,4% España y 88,1% Francia.**

Un **97%** de los usuarios calificaron Aqualia contact de manera satisfactoria.

Índice de reclamaciones del 0,45%.

548.273 clientes con factura electrónica.





Calidad del agna

Sobre más de un millón de indicadores que determinan la calidad del agua, la conformidad se alcanzó en el

99,89% de los casos

Comprometidos con las personas

Los trabajadores de Aqualia han estado en primera línea para garantizar el acceso a un bien fundamental.



Crecimiento del empleo

10.525 • 10,7% empleados

1.936 or 7,6% mujenes en plantilla

8.029 • 9,5% empleados fijos

Desarrollo profesional

36.134 ♠ 106% participantes en cursos de formación

614.941 €

Inversión en formación 80% España y 20% internacional

1.338

cursos realizados: 34% España y 66% internacional

Conciliación

86% empleados

considera que en los últimos 3 años ha habido avances en materias de conciliación.



Diversidad

1.398 empleados

realizaron el curso de Diversidad y Discapacidad



Aqualia mantiene convenios de colaboración con diferentes asociaciones y fundaciones, así como su adhesión al Charter de la Diversidad de la Fundación Diversidad.

Seguridad, salud y bienestar

100% entrevistados



afirman que Aqualia ha actuado adecuadamente ante la crisis de la COVID-19.

Revisión completa del sistema de gestión de Salud y Bienestar para su adecuación bajo la norma ISO 45001.

Premio a las mejores prácticas preventivas en las delegaciones de Canarias, Italia, Chile y Omán.

talk

parle

conversa

parla

fala

conversare

talk

حليق

parle

parle

conversare

diskutovat

fala



disku

Descubre el Informe de Sostenibilidad 2020







parla

conversare



www.agualia.com

comunicacion@aqualia.es