

talk

parla



aqualia

حديث

conversa

conversare

fala



3 SALUD Y BIENESTAR



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

talk



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

parle



9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



8 TRABAJO DECENTE

parle

حديث

parla

diskutovat

fala

conversa

conversare

Informe de Sostenibilidad 2020

parle

**Versare es girar, cambiar, dar vueltas. El prefijo con nos indica que tenemos que hacerlo juntos. Así, conversar implica la existencia de un grupo de personas que intercambian palabras y preguntas, que buscan respuestas y deciden juntos el rumbo a tomar.**

**En un momento en el que imperan los monólogos, Aqualia apuesta por conversar y poner en común los conocimientos y opiniones que permitan tender puentes entre todos.**

*¿Te unes a la conversación?*

Las palabras sirven para comprendernos,

para facilitar que la vida fluya como el agua.

Tras escucharnos, es el momento de conversar.

01  
Entrevista con el CEO  
06

02  
El horizonte de Aqualia  
12

03  
Claros como el agua. Gobierno sostenible y transparente  
36

04  
Reto global  
52

05  
Comprometidos con las personas  
94

06  
Compromiso y tecnología al servicio de nuestros clientes  
130

07  
Una década para transformarnos  
142

08  
Anexos  
168

*¿Quiénes saben más?*

Escanea con tu dispositivo móvil los códigos que encontrarás a lo largo del Informe para acceder a más información.



## “Nuestra experiencia y resultados avalan la capacidad de responder a las demandas de los ciudadanos y las autoridades para que el agua no sea un problema en ningún lugar del mundo”

Durante la etapa de confinamiento más duro, los empleados de Aqualia han dado un ejemplo de entrega y vocación de servicio para que siempre tuviésemos agua en casa. Exponiéndose en primera línea al virus o teletrabajando desde sus hogares, cumplieron una misión esencial para garantizar agua y saneamiento como bienes y servicios de primera necesidad. Entre sus múltiples lecciones, la pandemia nos ha reafirmado en el convencimiento de que, para estar sanos, necesitamos un planeta que también lo esté y es misión de todos hacerlo posible. En Aqualia siempre tenemos presente que debemos escuchar a nuestro entorno para conversar, como ejercicio para compartir aprendizajes, con el objetivo de recorrer juntos el camino hacia el mañana.

## Conversemos...

Félix Parra  
CEO de Aqualia



**La pandemia ha marcado la agenda de toda la sociedad en 2020. ¿Cuáles han sido los principales desafíos para Aqualia en este escenario?**

La situación ha puesto a prueba nuestra capacidad de reacción y de adaptación. Desde el primer momento, la principal preocupación de la empresa ha sido garantizar que el servicio de agua, abastecimiento y saneamiento, estuviese disponible para todos los ciudadanos y en todos los municipios y, a la vez, preservar la salud y la seguridad de nuestros empleados. Además, hemos permanecido a disposición de las autoridades y Administraciones Públicas para contribuir a la detección del virus en las aguas residuales. Nuestros empleados siempre han demostrado que tienen una gran vocación de servicio público; y hoy podemos decir que, gracias a ese espíritu, hemos logrado dar respuesta a los problemas planteados, en nuestro ámbito de actuación, por uno de los mayores desafíos a los que se ha enfrentado la humanidad.

Hemos abordado retos muy significativos. Sirva como ejemplo el lanzamiento del servicio en trece municipios de Colombia, en plena pandemia, donde ya damos servicio a más 450.000 habitantes. Por primera vez, la puesta en marcha se realizó en remoto, con un equipo de profesionales confinados en España, Panamá, Estados Unidos y Colombia que dieron soporte a los 450 empleados locales. Su trabajo ha demostrado la capacidad de resiliencia de la empresa y sus miembros, pero también el papel fundamental que la digitalización juega en la gestión del agua.

**¿Cómo conjugar esta nueva realidad, marcada por los retos que ha generado el coronavirus, con la estrategia y el propósito a largo plazo ligado a la sostenibilidad que ya teníais trazada?**

La razón de ser de Aqualia es aportar soluciones medioambientales, sociales y financieras que sean viables y aceptables, y prestar un servicio de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua, preservando los recursos hídricos, el medio ambiente y mejorando la eficiencia en la gestión. Lo hacemos desde los cuatro ejes en los que se basa nuestra estrategia: el crecimiento internacional, la rentabilidad financiera, la integración de todas las áreas de la cadena de valor y de la sostenibilidad en el modelo de negocio. El año 2020 ha puesto de relieve que la protección del medio ambiente es clave para la salud del planeta y la de sus habitantes. Ha quedado demostrado que la degradación de los ecosistemas es un catalizador para la expansión de los virus que causan pandemias como la que hoy sufrimos.

Pese a las dificultades ocasionadas por la COVID-19, estamos trabajando en más de veinte proyectos de I+D+i relacionados con la transformación de residuos en recursos, la circularidad del agua y la neutralidad en carbono. El proyecto *H2020 Mides*, que ha desarrollado un sistema único en el mundo de desalación sin coste energético –ya que se abastece de la propia energía procedente de la depuración de aguas residuales–, es un buen ejemplo de ello. O el proyecto *Life Methamorphosis*, que puede reducir hasta un 73% la demanda de energía y un 80% en las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al proceso.



La estrategia y el propósito de la compañía están desde hace años orientados por ese plan rector que es la Agenda 2030. En 2020 se ha trabajado el Plan Estratégico con pilares ASG. ¿Por qué decidieron adoptarlos? ¿De qué forma se prepara Aqualia para responder a las exigencias de la sociedad al mismo tiempo que a las de sus accionistas?

Aunque la mirada global de Aqualia apunta a 2030, compatibilizamos los planes a largo plazo con objetivos concretos a corto y medio que permitan medir el impacto de nuestras acciones. El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, en el que hemos trabajado intensamente este ejercicio, se basa en la adaptación y minimización del cambio climático, la cultura y el bienestar de las personas, la ética y el impacto social; y también aboga por impulsar la tecnología para la gestión integrada, la comunicación y las alianzas estratégicas, como áreas que impulsan el cambio y la transición a la sostenibilidad. Su puesta en marcha supone un hito para la compañía, pues define proyectos, acciones e indicadores de desempeño que permiten medir la contribución de Aqualia al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en cada una de estas líneas de trabajo. Hoy es más necesaria que nunca la trazabilidad que este plan nos facilita, tanto para medir nuestros progresos y rendir cuentas al Consejo de Administración como para responder a las demandas de la sociedad y contar con una capacidad de mejora permanente.



*La aprobación del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 es un hito que nos permite trazar y medir nuestra contribución al cumplimiento de los ODS”*

El 2020 ha sido un año muy complicado en el que hemos tenido que atender la urgencia sanitaria sin dejar de lado la emergencia climática, que tanto ocupa y preocupa a los ciudadanos y las instituciones. Desde los criterios de sostenibilidad de las ayudas para la reconstrucción europea a la de Ley de Cambio Climático ha quedado demostrado que es una tendencia global irrenunciable: adaptarse a los efectos del cambio climático es perentorio, como también lo es preparar la economía para los retos a los que haremos frente en los próximos años. Con el impulso de la financiación verde y el resto de instrumentos que facilitarán la transición al nuevo sistema, en Aqualia nos comprometemos a acelerar esa transformación imparparable y necesaria.

**Responder a la escasez hídrica mientras se satisface la demanda creciente de suministro y saneamiento, luchar contra la emergencia climática, reducir la huella hídrica y la de carbono... ¿Cuáles son los mayores desafíos de la compañía a la hora de cumplir los objetivos medioambientales?**

Los discursos sobre sostenibilidad se centran, a menudo, en la reducción de emisiones. Es evidente que la descarbonización es fundamental, pero no habrá *Green Deal* sin *Blue Deal* –sin una gestión responsable del ciclo del agua–. Ser más sostenibles es un gran reto a largo plazo, y en Aqualia damos pasos cada día hacia esa meta final trabajando en la gestión de más de cinco mil instalaciones (potabilizadoras, desaladoras, depósitos, bombeos, depuradoras). La experiencia que otorgan muchos años de trabajo demuestra que la colaboración público-privada es la mejor opción para dar respuesta a la creciente demanda, tanto en el suministro y mejora de la calidad del agua como en el servicio de saneamiento. Se trata de alcanzar grandes aspiraciones, como la circularidad 100% del agua, la eficiencia e inversión en infraestructuras con alto rendimiento o la implantación de la tecnología de las *smart cities* aplicada al ciclo del agua.

Cuando Aqualia trabaja de forma coordinada con las Administraciones Públicas se logran excelentes resultados. Un ejemplo claro se da en las Islas Baleares. Hemos instalado un nuevo sistema de vigilancia y telecontrol de la red de distribución de agua potable en alta de la Isla de Ibiza que monitoriza la interconexión de las tres desaladoras, lo que ha permitido optimizar el funcionamiento y aumentar considerablemente el rendimiento de las redes reduciendo a la mitad el índice de averías, mejorando la eficiencia y contribuyendo a luchar contra la escasez hídrica.



“

*Tenemos el deber de aprovechar todas las posibilidades que la tecnología nos ofrece para mejorar el servicio que prestamos a los ciudadanos”*

**El coronavirus ha evidenciado la interdependencia de los seres humanos y la importancia de cuidar y reforzar el bienestar común, también a través de nuestro trabajo. ¿Qué aprendizajes han transmitido los empleados y proveedores estos meses?**

Gran parte de la plantilla de Aqualia ha trabajado en primera línea durante los meses más duros de la pandemia. Al inicio del confinamiento, los servicios de suministro de agua y saneamiento de aguas residuales pasaron a ser considerados servicios esenciales para garantizar los niveles de salubridad e higiene. Estamos muy orgullosos del reconocimiento que hemos recibido por parte de la población, que ha valorado el trabajo con una nota muy alta, y de diferentes entidades como iAgua, que en 2020 nos premiaba como Mejor Empresa.

A pesar de las circunstancias, los esfuerzos para asegurar el bienestar de nuestros empleados han sido un éxito. El plan *Be Aqualia* –que engloba toda nuestra política de RR. HH.– se ha visto reforzado durante estos meses con algunas acciones significativas. Señalar, por ejemplo, la renovación del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable). La pandemia y el teletrabajo han puesto a prueba las medidas para lograr la conciliación –un 86% de nuestros empleados considera que en los últimos tres años se han dado pasos en este aspecto–, pero también la fluidez de nuestros canales de comunicación con los usuarios y con los empleados. Somos personas que cuidan de personas y nuestros empleados lo han demostrado.

### ¿Cómo seguir construyendo una empresa de la que se esté orgulloso y que sea cada vez más inclusiva y diversa?

Es fundamental escuchar a tus empleados y, en paralelo, facilitar que exista una conversación fluida entre todos donde la empatía sea un denominador común, tanto con ellos como con los clientes y proveedores. Para conseguirlo, en Aqualia le damos máxima prioridad a pulsar el grado de satisfacción de los empleados y clientes a través de una escucha participativa. Las encuestas realizadas han revelado un alto porcentaje de satisfacción de los clientes finales e institucionales con el servicio prestado: un 81,4% y 83,3%, respectivamente, en España, y más del 88% en otros países (como Francia o Portugal).

Asimismo, ante circunstancias excepcionales como las vidas en los últimos meses, hay que destacar el papel que el sector empresarial puede jugar a la hora de construir sociedades más justas donde nadie quede fuera. Para ello, dentro de su campo de actuación, Aqualia trabaja con los ayuntamientos para que todos aquellos que necesiten acceso al agua, lo tengan: en 2020 mantuvimos casi 200.000 contratos beneficiados –por vía tarifa, bonos y subvenciones– en España y a nivel internacional.

### Comunicar la voluntad de mejora es uno de los gestos que los ciudadanos más valoran a la hora de creer en la honestidad de una empresa. ¿Qué aspectos quiere mejorar Aqualia?

Las encuestas reflejan que nuestros clientes valoran nuestro trabajo, pero también que existe un margen de mejora en el que debemos trabajar. Intentamos ser honestos sin dejar de ser exigentes y los resultados obtenidos nos indican los campos que más debemos cuidar. Estamos especialmente orgullosos de que nuestra oficina de atención personal sea la que mayor porcentaje de satisfechos tiene (85,2%) y de la elevada valoración del canal Aqualia contact (97%). En un año en el que la atención en remoto ha sido protagonista, nuestra *app* ha pasado a ser utilizada por un 27% más de usuarios.

Mientras trabajamos para elevar esos porcentajes, también escuchamos a otros grupos de interés y a los proveedores. Según el último ranking de *Global Water Intelligence (GWI)* somos la cuarta empresa de gestión del agua en Europa y la novena del mundo por población servida, atendiendo a casi treinta millones de personas de diecisiete países. Unos datos que avalan nuestra capa-

cidad de dar respuesta a las demandas de los gobiernos de cualquier parte del mundo. Nuestra presencia en la mesa de conversaciones es necesaria para poder aportar soluciones allá donde las Administraciones Públicas, por su propia idiosincrasia, no pueden llegar con la agilidad que demanda el ciudadano.

### La pandemia ha acelerado la digitalización en todos los sectores, también en el suyo. Ciudades inteligentes, análisis y tratamientos de datos... Aqualia había integrado esa tecnología en su estrategia. ¿Cuáles son los grandes objetivos en materia de digitalización?

La tecnología ofrece nuevas oportunidades para mejorar el servicio a los ciudadanos y reforzar todas nuestras líneas de actuación. Durante el ejercicio 2020 hemos modificado nuestro programa de digitalización y reorientado las prioridades. A modo de ejemplo, hemos dado un fuerte impulso al desarrollo y despliegue de la herramienta *Water Analytics (WA)* para gestionar el agua de forma más inteligente en las ciudades y reducir así la huella hídrica; o implantar sistemas que optimicen los tiempos de lectura de contadores. Solo en este punto, este pasado ejercicio invertimos cerca de dos millones de euros en el desarrollo de herramientas tecnológicas.



“  
Gracias a la vocación de servicio público de nuestros empleados hemos logrado estar a la altura de las circunstancias en un año muy complicado”

### Su empresa trabaja con otras grandes entidades para desarrollar proyectos dentro del ciclo integral del agua que lleven a la compañía hacia el objetivo de ser neutros en carbono para 2050, así como a lograr la circularidad 100% del agua, entre otras medidas. ¿Dónde ve una mayor transferencia tecnológica? ¿Qué proyectos suponen un mayor servicio a los retos de la Agenda 2030 y a los ciudadanos?

En Aqualia somos impulsores de la salud global, pues garantizar el acceso al agua y al saneamiento reduce las enfermedades, aumenta la esperanza de vida y mejora los indicadores sanitarios, sobre todo en aquellos países y zonas más vulnerables. Además, el gran reto está en lograr que las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) sean verdaderas biofactorías y contribuyan activamente a luchar contra la emergencia climática. Para ello, valoramos el agua residual como materia prima y, en consecuencia, desarrollamos líneas de investigación para recuperar materiales, transformar los residuos o convertir la materia orgánica en subproductos que puedan tener una nueva vida.

La transferencia tecnológica de todos esos procesos ha sido significativa. Tras años de investigación, que han arrojado resultados realmente enriquecedores, en Aqualia estamos trabajando para integrarlo en las propuestas que realizamos a las Administraciones Públicas. En conjunto, todo este trabajo es un importante activo que ponemos al servicio de los ciudadanos y que permite avanzar a la sociedad en su conjunto hacia la meta común marcada en la Agenda 2030.

### Estamos ya dentro de la Década de la Acción. Más allá de las leyes y de los requisitos exigidos por las Administraciones, existe una gran labor de impacto social y de compromiso social de Aqualia. ¿Cuáles son sus principales ambiciones?

La década se inicia ahora, pero en Aqualia llevamos ya años en acción. En el recorrido de ese camino, necesitamos del compromiso de unos trabajadores que lo han demostrado en los últimos meses y de unos ciudadanos que nos han brindado su confianza, pero también de la buena disposición de las instituciones hacia nuestra actividad. Sirva como ejemplo que España paga, desde julio de 2018, una sanción de la Comisión Europea de 10 millones de euros cada seis meses por el incumplimiento de la Directiva 91/271/CEE de tratamiento de aguas residuales. Nosotros, que somos responsables de la gestión de más de 800 depuradoras, podríamos ayudar a resolver el problema y evitar las multas, además de contribuir a la salud del medio ambiente. Todos servimos a la misma sociedad y velamos por la salud del mismo planeta, y deberíamos estar en la misma conversación. Aunque este es solo un ejemplo, no es el único: contribuir a la construcción de una infraestructura social más sólida, eficiente y adaptada a las necesidades de los ciudadanos es una tarea global. Es un reto titánico, pero en Aqualia tenemos la determinación y la capacidad para responder a él.

# El horizonte de Aqualia

Modelo de Negocio y Visión Estratégica

Creación de valor, el mejor punto de partida

Circularidad del agua y gestión del ciclo integral

Crecimiento de 2020, en cifras

Lo que la pandemia no pudo detener: principales hitos 2020 y respuesta a la COVID-19

Presencia de Aqualia en España y en el mundo

Es en mitad de una tormenta cuando los marineros demuestran que saben navegar. Como entidad de referencia que garantiza el acceso al agua, la pandemia ha reforzado el compromiso de Aqualia para garantizar su gestión eficiente, sostenible y justa en cualquier lugar del planeta.

¿Para qué existe Aqualia?

*“Llevar a cabo una buena gestión del agua no solo representa un buen servicio para la ciudadanía en relación con todas y cada una de las fases del ciclo del agua, sino que también contribuye a la generación de riqueza y tiene un impacto positivo en el conjunto de la sociedad”*

EMPLEADO DE AQUALIA



# Nuestra identidad: Modelo de Negocio y Visión Estratégica

Aqualia colabora con las Administraciones Públicas, ayuntamientos y municipios para garantizar el acceso al agua de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Aqualia es uno de los principales operadores internacionales especializados que busca respuestas y soluciones eficientes a las necesidades de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua que tienen los países.

La compañía logra, allí donde está presente, la mejora del acceso al agua y al saneamiento y la optimización de este recurso escaso, aportando soluciones técnicas y prestando servicios de calidad en todas las fases del ciclo integral del agua.

En relación a su modelo de negocio, Aqualia enfoca la gestión de su actividad en áreas geográficas concretas, en las que actúa siempre guiada por el objetivo de crecimiento sostenible y mantenido. Para ello, la compañía aplica como criterios el logro de una rentabilidad razonable y la integración de todas sus capacidades en todas las áreas de la cadena de valor del ciclo del agua.

Por ello, Aqualia es una empresa de referencia que colabora con las Administraciones Públicas, ayuntamientos y municipios para garantizar el acceso al agua, de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por la ONU y con los marcos legales existentes en cada geografía.

Para cumplir con su compromiso con la sociedad, la organización se integra plenamente en las distintas regiones en las que desarrolla su actividad, haciendo suyas las características únicas y las necesidades de las comunidades que las habitan. Así, Aqualia promueve que las personas a su alrededor estén más informadas y tomen conciencia ante las problemáticas ambientales y sociales relacionadas con la gestión del agua.

Ya sea a través de herramientas educativas, la promoción del deporte o el apoyo a organizaciones que defiendan causas en su ámbito de influencia, Aqualia actúa como agente transformador, siempre con la vista puesta en la mejora de la calidad de vida de cada comunidad donde está presente.



## Principales colaboradores en la gestión integral del ciclo del agua

Municipios | Mancomunidades de municipios | Regiones | Comunidades | Gobiernos

Estos deben garantizar el *acceso universal al agua*

Aqualia colabora para prestar este servicio público con plena satisfacción



### Modelo de negocio



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

La principal actividad de Aqualia es asegurar el acceso al agua a través de la gestión de servicios públicos como son la captación, tratamiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración, así como el análisis de la calidad del agua.



#### Concesiones de Infraestructuras en contratos modelo BOT<sup>1</sup>

Aqualia diseña, construye, financia y opera en el largo plazo infraestructuras, plantas de tratamiento (potabilización, depuración y desalación) o instalaciones de reutilización.



#### Servicios de O&M

La compañía opera, mantiene y explota infraestructuras.



#### Modelos EPC

Aqualia realiza proyectos de diseño y construcción (Engineering, Procurement and Construction).



### Áreas geográficas

Aqualia se focaliza en determinados territorios geográficos para evitar la dispersión y aprovechar las sinergias en:

#### Europa

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

#### Latinoamérica (LATAM)

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

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

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



### Principales ejes estratégicos

**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.

**Rentabilidad financiera** que permita un crecimiento razonable y sostenible.

**Integración de todas las áreas de la cadena de valor** en ciclo del agua.

<sup>1</sup> BOT: Built, Operate and Transfer.

# Creación de valor, el mejor punto de partida

El modelo de creación de valor de Aqualia está fundamentado en el modelo de negocio. Este modelo sigue la secuencia desde la entrada de activos clave, que Aqualia gestiona o tiene en propiedad, hasta la forma en la que Aqualia agrega valor a dichos activos. Por ello, crea valor para todas las partes interesadas. Todos los elementos del negocio y el valor creado para nuestros accionistas se explican en este informe anual.



Experiencia en la gestión especializada global y local del ciclo integral del agua

Personas comprometidas con la orientación al cliente y el propósito

Ética e integridad en la gestión del negocio

Calidad y eficiencia del servicio

## CAPITAL NATURAL

ODS 6.1

Agua potable captada para su gestión (m³)  
**924.153.976**  
↑ 8,3%

Energía consumida (GJ)  
**4.564.397** ↑ 7,6%

## CAPITAL SOCIAL/RELACIONAL

ODS 6.b

Inversión en acciones sociales en comunidades  
**2,9 M€** ↑ 7,4%

## CAPITAL INDUSTRIAL GESTIONADO

ODS 11.1

Km de redes de abastecimiento  
**46.370** ↑ 0,8%

Depósitos de agua potable  
**2.855** ↑ 4,6%

Estaciones de rebombeo de agua potable  
**1.191** ↓ -0,2%

Km de redes de alcantarillado  
**34.786** ↑ 2,7%

ETAP  
**238** ↑ 9,2%

Depuradoras  
**827** ↓ -3%

IDAM  
**26** ↑ 4%

## CAPITAL FINANCIERO

ODS 8.1

EBITDA  
**282,93 M€**  
↑ 0,43%

## CAPITAL HUMANO

ODS 8.1

Empleados  
**10.525** ↑ 10,7%

Mujeres en plantilla  
**1.963** ↑ 7,6%

Empleados fijos  
**8.029** ↑ 9,5%

## CAPITAL TECNOLÓGICO

ODS 6.4

Inversión total en tecnología  
**1.603.839 €** ↑ 424%

Equipos de medida  
**160.180 €**

## CAPITAL INTELLECTUAL

ODS 6.4

I+D **5.124.362 €**  
↑ 19,4%

Proyectos activos **21**  
↑ 5%

Patentes en vigor<sup>2</sup> **17**  
↑ 30%

# Capitales

desde unos valores...

Implicación ambiental, sensibilización y divulgación

Solvencia y consistencia financiera

Implicación social

Innovación

<sup>2</sup> Se trata de 12 patentes, 4 marcas y un modelo de utilidad. 4 de ellas se han logrado en 2020.

La posición de liderazgo de Aqualia se ve reforzada por el contexto actual, muy positivo para el sector, a causa del desarrollo regulatorio previsto y a la adecuación de los diferentes países a las normativas medioambientales vigentes.

A esto se suman las nuevas oportunidades derivadas de la necesidad de mejorar la eficiencia del ciclo urbano del agua y de renovar las infraestructuras que lo acogen.

# Valor creado y compartido

## MEDIO AMBIENTE

ODS 12.2 ODS 13.2

Agua depurada devuelta a su medio natural  
**631.518.905 m³**  
↑ 8,8%

Cálculo de Huella de Carbono  
**480.043 Tn CO<sub>2</sub> eq**  
↑ 13,03%



## CLIENTES, USUARIOS Y EMPRESAS

ODS 6.2

Acceso al agua a usuarios  
**29,6 M** ↑ 16%

Agua potable producida  
**664.214.708 m³** ↑ 5,8%

Nº de determinaciones de calidad del agua  
**1.019.780** ↓ -11%

Valoración de la Atención al Cliente  
**81,4%**  
↑ 3 pp respecto a 2018

Calidad de Atención al Cliente:  
Índice de reclamaciones  
**0,32%** España  
**1,40%** internacional

## EMPLEADOS

ODS 4.3 ODS 8.3

Formación a empleados  
**614.941 €** ↓ -32%

Salarios y beneficios  
**309,2 M€** ↑ 7,11%

## IMPACTO EN LA SOCIEDAD

ODS 8.1 ODS 16.5

Valor económico generado  
**1.266,02 M€** ↑ 0,28%

Valor económico distribuido  
**1.051,22 M€** ↓ -8,42%

Proveedores de capital y accionistas  
**50,33 M€** ↓ -62,75%

Pago a proveedores  
**648,33 M€** ↑ 0,51%

Impuestos a gobiernos  
**42,06 M€** ↓ -45,9

Implantación del buen gobierno gracias al modelo de *compliance*  
**100%** en empresas propiedad de Aqualia

## COMUNIDADES ACCESO AL AGUA

ODS 6.1

Ayuda a los más vulnerables:  
**139** centros de Cáritas beneficiados con **55.390 €**

Perspectiva colaborativa:  
Diálogo con +**50** asociaciones sectoriales de España e internacionales

Acceso al agua potable y saneamiento:  
**191.953** beneficiados por vía tarifaria, bonos o subvenciones

La particular situación vivida durante 2020 ha supuesto una escucha más activa hacia todos los grupos de interés: Administraciones Públicas, usuarios, empleados, organizaciones de consumidores, ONG, proveedores, medios de comunicación y accionistas, así como un incremento en la información *online* ofrecida. En esos difíciles momentos, Aqualia ha apostado por una estrategia de comunicación constante, útil y responsable con el ciudadano a través de sus canales digitales. Algunos ejemplos de los canales más dinámicos en el año son:

# Grupos de interés

## EMPLEADOS

Consultados en 2020 en la Voz del Empleado:  
**545** empleados

**100%** de los entrevistados consideran que Aqualia ha respondido de forma adecuada o muy adecuada ante la COVID-19

**86%** considera que en los 3 últimos años se han dado avances en materia de conciliación

## ACCIONISTAS

Consejos de administración, comités y reuniones periódicas, informes de gestión y otros documentos internos

Flashes informativos, redes corporativas, etc.



Aqualia: escucha y dialoga con todos sus grupos de interés

## CLIENTES INSTITUCIONALES Y AAPP

Entrevistas a clientes institucionales  
**24** responsables de administraciones locales fueron entrevistados telefónicamente  
4,12 sobre 5 satisfacción del servicio de la compañía

A través de iniciativas como StepbyWater, Pacto Mundial, Charter de la Diversidad y más de cincuenta asociaciones, Aqualia contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible

## CLIENTES, USUARIOS, EMPRESAS Y SOCIEDAD

En redes sociales el número de seguidores de las cuentas de Aqualia ha crecido notablemente durante 2020:

Twitter (@aqualia)  
**6.100** seguidores ↑ 26%

LinkedIn  
**17.500** seguidores ↑ 90%

Web Corporativa (www.aqualia.com)  
**2,6 M** de visitas, principalmente en asuntos relacionados con la gestión de la Atención al Cliente

+**2 minutos** duración media de las conexiones

YouTube (https://www.youtube.com/user/aqualiaGestion)  
**500.000** visualizaciones ↑ 49%

Encuesta de Satisfacción 2020 a los clientes de España y Francia:

**140.033** contactos telefónicos

**1.500** encuestas

**47.727** encuestas *online* enviadas

**1.825** respuestas recibidas

Valoración del servicio prestado

↑ 81,4% España

↑ 88,1% Francia

Encuestas en Aqualia contact

**6.287** encuestas (España) ↑ 97% usuarios que calificaron de manera satisfactoria estos canales

Índice de reclamaciones en Aqualia contact:  
**0,32%** España  
**1,40%** internacional

Nº de reclamaciones:

**16.180** recibidas

Tiempo de respuesta:

**10** días en España

**11** días en internacional

# Circularidad del agua y gestión del ciclo integral



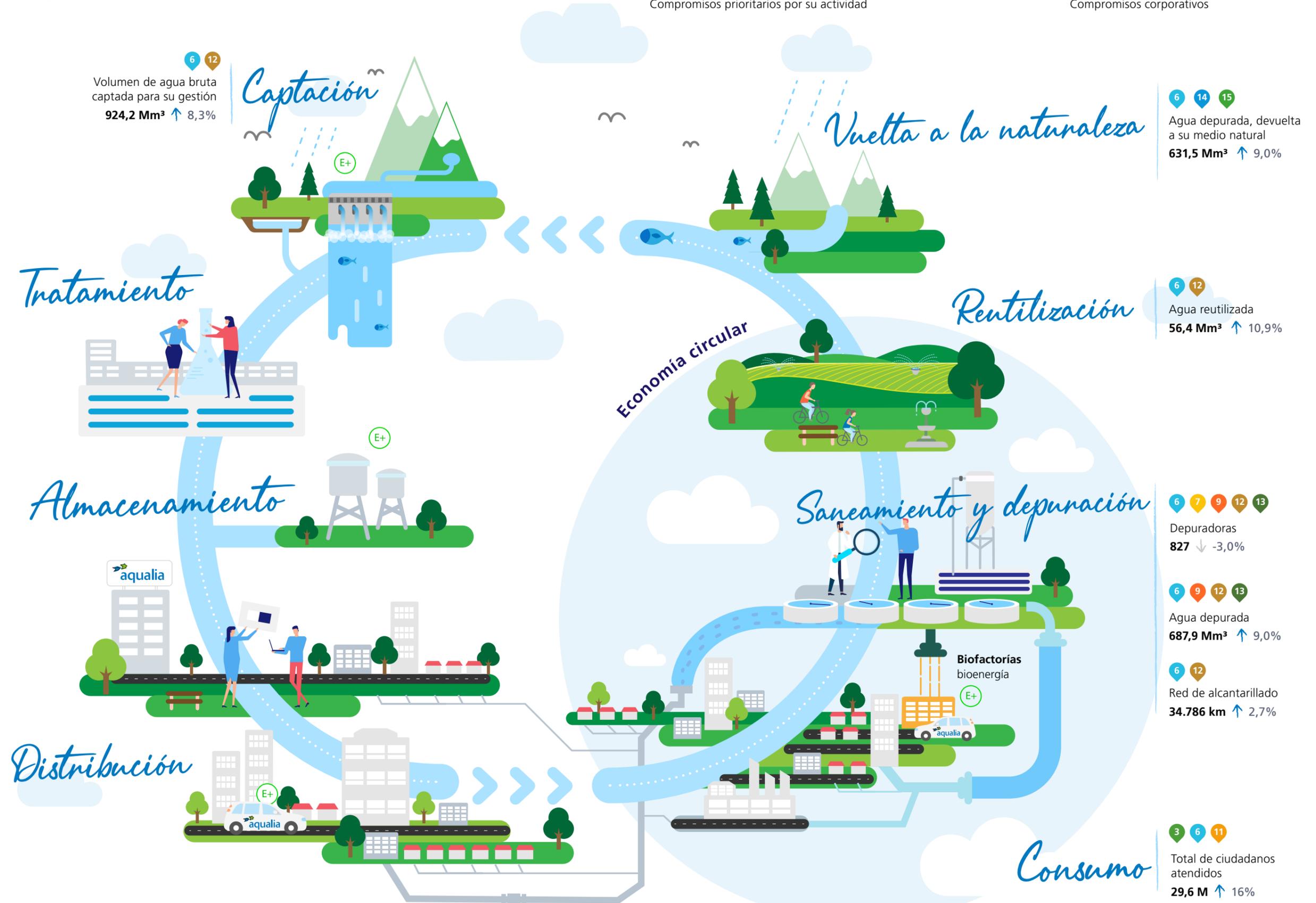
Compromisos prioritarios por su actividad



Compromisos corporativos

**E+** Interacción agua-energía

- Estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) **238** ↑ 9,2%
- Agua potable producida **664,2 Mm³** ↑ 5,8%
- Desaladoras gestionadas **26** ↑ 4%
- Agua consumida en proceso de potabilización y desalinización **176,4 Mm³** ↑ 20,4%
- Depósitos/tanques de agua potable **2.855** ↑ 4,6%
- Calidad del agua: determinaciones paramétricas **1.019.780** ↓ -11%
- Red de abastecimiento **46.370 km** ↑ 0,8%
- Agua distribuida **673,7 Mm³** ↓ -0,1%
- Estaciones de bombeo de agua potable (EBAP) **1.191** ↓ -0,2%



- Agua depurada, devuelta a su medio natural **631,5 Mm³** ↑ 9,0%
- Agua reutilizada **56,4 Mm³** ↑ 10,9%
- Depuradoras **827** ↓ -3,0%
- Agua depurada **687,9 Mm³** ↑ 9,0%
- Red de alcantarillado **34.786 km** ↑ 2,7%
- Total de ciudadanos atendidos **29,6 M** ↑ 16%

# Crecimiento de 2020, en cifras

En 2020, a pesar del impacto producido por la pandemia de COVID-19, la compañía ha incrementado el valor económico generado a nivel global, con respecto a 2019, en un 0,28%. Y, aunque ha descendido la cifra de negocio en España en un -2,49%, el negocio internacional ha aumentado en un 5,62%. Así, el porcentaje de cuota internacional sobre el total del negocio de Aqualia presenta un incremento del 34%.



↑ 5,62%  
se ha incrementado el  
negocio internacional  
con respecto a 2019

## Valor económico directo generado (total grupo consolidado) Miles de €

	2019	2020
Importe neto de cifra de negocio	1.186.881	1.188.348
Otros ingresos de explotación	38.012	39.731
Ingresos financieros	37.579	37.940
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>1.262.472</b>	<b>1.266.019</b>

Perímetro: Jurídico de FCC Aqualia.

## Valor económico distribuido Miles de €

	2019	2020
<b>Costes operativos</b>	<b>645.069</b>	<b>648.329</b>
Aprovisionamientos	475.302	474.435
Otros gastos de explotación	169.781	173.888
Variación de existencias PPTT y en curso de fabricación	-14	6
<b>Salarios y beneficios a empleados</b>	<b>288.689</b>	<b>309.205</b>
Gastos de personal	288.689	309.205
<b>Proveedores de capital</b>	<b>135.103</b>	<b>50.331</b>
Dividendos	90.000	0
Gastos financieros	45.800	47.405
Variación del valor razonable en instrumentos financieros	285	0
Diferencias de cambio	-982	2.926
<b>Pagos a gobiernos (impuestos)</b>	<b>77.744</b>	<b>42.056</b>
Impuesto sobre sociedades	45.905	33.338
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	31.839	8.718
<b>Inversiones en la comunidad</b>	<b>1.022</b>	<b>1.297</b>
Donaciones y otras inversiones en la comunidad <i>Donaciones y patrocinios</i>	1.022	1.297
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>1.147.627</b>	<b>1.051.218</b>

## Valor económico retenido Miles de €

	2019	2020
<b>Total valor económico generado</b>	<b>1.262.472</b>	<b>1.266.019</b>
<b>Total valor económico distribuido</b>	<b>1.147.627</b>	<b>1.051.218</b>
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>114.845</b>	<b>214.801</b>

## Desglose de los impuestos por países Miles de €

País	Impuesto sobre sociedades	Otros tributos	Total
Arabia Saudí	189	0	189
Argelia	2.104	673	2.776
Bosnia	1	0	1
Colombia	806	1.509	2.315
Ecuador	47	24	71
Egipto	1.732	160	1.892
EAU		19	19
España	23.251	3.630	26.882
Francia	434	1.358	1.791
Italia	731	37	769
Kosovo	12	8	19
México	145	209	354
Panamá	12	3	15
Portugal	269	54	324
República Checa	3.547	1.056	4.603
Rumanía	-10	5	-5
Túnez	16	-27	-11
Uruguay	51		51
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33.338</b>	<b>8.718</b>	<b>42.056</b>

## Subvenciones M€

	2019	2020
<b>Total subvenciones<sup>3</sup></b>	<b>35,3</b>	<b>14,2</b>
Cantidad de subvenciones de explotación para I+D+i	2,1	2,9
Cantidad de subvenciones de capital para I+D+i	0,2	0

Cabe destacar que, en 2020, se invirtió un total de 5.124.362 € en I+D+i para responder a los retos globales del mercado y del sector del agua, lo que supone un crecimiento del 19% sobre 2019.

Por otra parte, el incremento del patrimonio neto producido a lo largo del ejercicio para un importe de resultado neto después de impuestos similar al del ejercicio anterior, conlleva a una disminución de dos puntos en la rentabilidad sobre fondos propios<sup>4</sup>, pasando de 19,20% en 2019 a 17,03% en 2020. Asimismo, el nivel de endeudamiento al final del ejercicio se situó en 51,42%.

<sup>3</sup> Importe de las subvenciones públicas recibidas.

<sup>4</sup> ROE: Beneficio después de impuestos sobre patrimonio neto.

# Lo que la pandemia no pudo detener: principales hitos 2020 y respuesta a la COVID-19

Pese a la irrupción de la pandemia en el mes de marzo, Aqualia continuó con sus actividades para garantizar el acceso al agua, además de implementar protocolos para controles sanitarios de la red de saneamiento y medidas para el bienestar laboral de sus empleados.



## Marzo

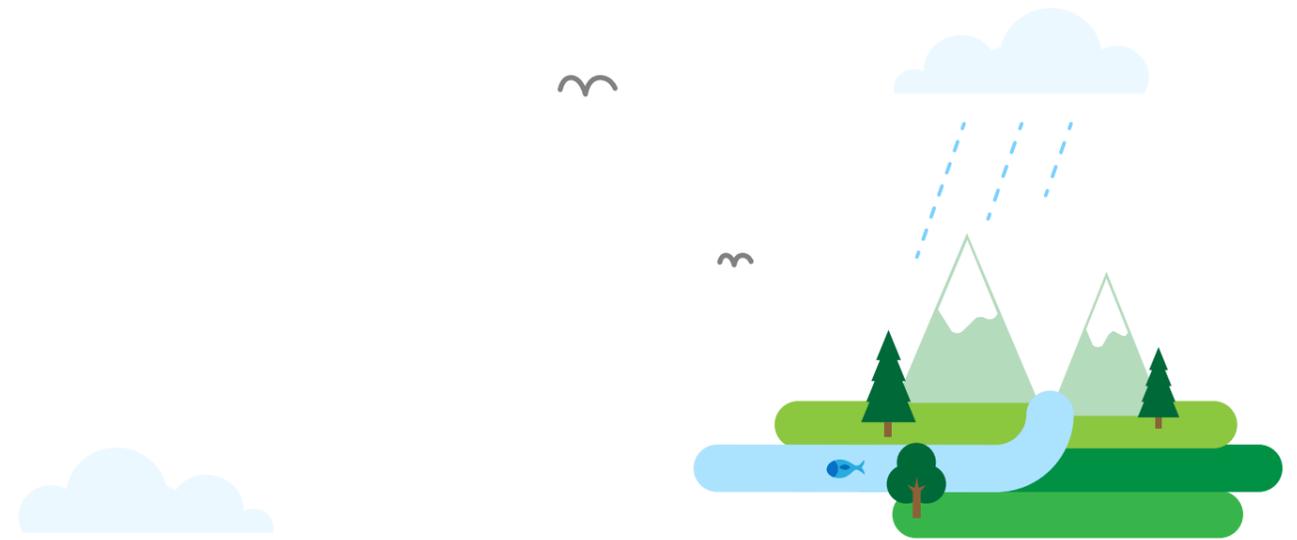
- Aqualia encara la COVID-19 con solidaridad, adaptación y vocación de servicio.
- Nuevo contrato para gestionar los servicios de limpieza y mantenimiento de la red de alcantarillado de Zaragoza.
- La compañía activa el Plan de Contingencia ante la emergencia sanitaria, incluyendo medidas de protección dirigidas a clientes y empleados, entre ellas: la elaboración de guías técnicas sobre las medidas de protección o la suspensión de los cortes de suministros ante los impagos de usuarios.
- Se produce el cierre de todas las oficinas y se ponen a disposición de los clientes nuevas herramientas de gestión telemáticas.
- Adquisición de los activos de la IDAM Mar de Alborán, en Almería, un territorio con un alto estrés hídrico, aportando una cifra de negocio de 15,9 M€/año.
- Puesta en marcha de las primeras medidas de adaptación a la situación COVID-19. Comenzó la implementación de sucesivos Planes de Contingencia, adaptados a la situación de cada momento.

## Enero

- La Universidad de Almería y Aqualia se unen para divulgar e investigar sobre el ciclo del agua.
- La compañía se incorporó a la Federación Internacional de Operadores Privados de Agua (Aquafed).
- Aqualia completó la adquisición del 51% de las sociedades Qatarat y Haaisco al prestigioso grupo saudí Ali Reza.

## Febrero

- Nuevos contratos para prestar servicios de depuración a más de 130.000 aragoneses.
- El equipo de Aqualia recibió más formación sobre ética e integridad.

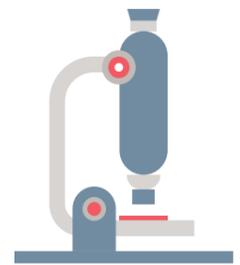


## Abril

- Aqualia es nombrada “Mejor empresa de 2019” por los lectores de iAgua, medio líder del sector en España y Latinoamérica.
- Un protocolo biosanitario único en el mundo frente a la COVID-19 permite a la compañía reanudar los trabajos de la PTAR Salitre en Bogotá (Colombia).

## Mayo

- El Servicio de Agua de Badajoz alcanza la máxima calificación en el European Benchmarking Cooperation (EBC).
- La Asociación de Directivos de Comunicación (DIRCOM) distingue el Informe de RSC de Aqualia como uno de los tres mejores del año.



## Junio

- Lanzamiento de la iniciativa StepbyWater junto a otras grandes compañías, el sector público y algunas ONG. Supone la primera gran alianza que surge en España para desarrollar el ODS 6 de Naciones Unidas. La iniciativa ha sido apoyada por el Gobierno de España.
- ACUAES vuelve a elegir a Aqualia para la gestión del abastecimiento en alta Zaragoza.
- Certificación del Sistema de gestión de Activos por AENOR. Alcance: Gestión del ciclo integral del agua en la zona portuaria a través de su filial Oman Sustainable Services Company.
- Aqualia pone en marcha el servicio de agua para 450.000 usuarios, de 12 contratos concesionales en el Dpto. de Córdoba, así como la gestión del municipio de Villa del Rosario, Colombia.



## Julio

- Se produce la compra de la empresa Ecosistemas Morelos (EMSA), así la compañía refuerza su presencia en México.
- La nueva edición de la campaña "Pásate a la e-factura" sitúa en más de 450.000 los usuarios adheridos al servicio de factura digital de Aqualia.
- Aqualia resulta adjudicataria del diseño, construcción y operación de la planta de tratamiento de efluentes industriales en Tarragona.



## Agosto

- El proyecto Mides, liderado por Aqualia, opera en Dénia (Alicante) y Guía de Isora (Santa Cruz de Tenerife), las dos primeras desaladoras sin consumo energético externo en el mundo.
- Firma del acuerdo para el abastecimiento a los municipios de Guía de Isora y Santiago del Teide en Tenerife a través de la desaladora de Fonsalía. Con capacidad de producir 14.000 m<sup>3</sup>/día y preparada para aumentar hasta los 21.000 m<sup>3</sup>/día.
- Se registran nuevas patentes para una gestión del agua más eficiente. Gracias a estos registros, ya son 17 las patentes que acumula Aqualia. Todas ellas están enfocadas a la utilización eficiente de los recursos hídricos.



## Septiembre

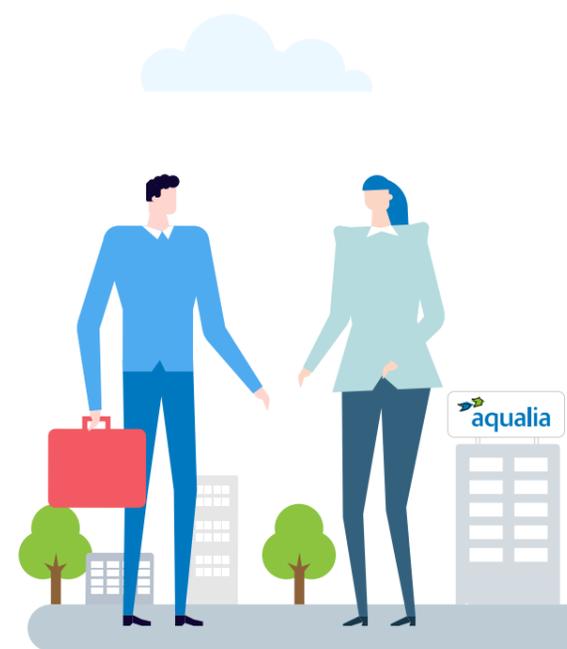
- La planta de El Alamein (Egipto), elegida como una de las tres desaladoras del año en los Global Water Awards.
- El fondo IFM selecciona dos proyectos presentados por Aqualia para su programa internacional de becas sociales y medioambientales.
- La central minihidráulica de la potabilizadora de Podhradí, operada por SmVak, filial de Aqualia en República Checa, alcanza la cifra de 10 M de KWh de energía eléctrica verde producida, habiendo evitado la emisión de 23.000 Tn CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

## Octubre

- Reconocimiento a las mejores prácticas de cultura preventiva en los contratos de Aqualia.
- Se estrena el documental Brave Blue World, que incluye el proyecto All-gas de Aqualia, disponible en Netflix para 191 países.
- La PTAR El Salitre al 92% de ejecución. A pesar de las dificultades de la pandemia, continuó la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales prevista para un caudal de 7 m<sup>3</sup>/segundo, equivalente a 250 piscinas olímpicas/día.
- Aqualia lanza una web a medida para los 450.000 usuarios colombianos.

## Noviembre

- El proyecto Advisor de Aqualia, incluido entre las 101 iniciativas más innovadoras del 2020 frente al cambio climático.
- El Ayuntamiento de Lleida y Aqualia crean un Fondo Social de Solidaridad para garantizar el acceso al agua a las familias en riesgo de exclusión.
- En colaboración con distintos gobiernos regionales italianos y en alianza con la Universidad de Palermo, Caltaqua pone en marcha un programa para la detección precoz del virus SARS-CoV-2 a través del muestreo y análisis de las aguas residuales.



## Diciembre

- La campaña "¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?", desarrollada por Aqualia en el contexto de la COVID-19, ganadora en los European Excellence Awards (EEA).
- Aqualia se incorpora al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como miembro de pleno derecho.
- Se prorroga por 5 años el contrato concesional de la ciudad de Vigo. En este tiempo se desarrollará en la ciudad un ambicioso plan de inversiones en mejoras en el servicio de 40,2 M€.



# Presencia de Aqualia en España y en el mundo

En la actualidad, la red de Aqualia presta servicio a más de 29 millones de usuarios en 17 países.

**17** países | **29,6 M** usuarios

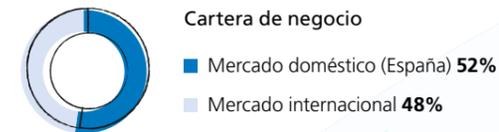
En la actualidad, la compañía presta servicio a 29,6 millones de personas de 17 países: Argelia, Arabia Saudí, Colombia, Chile, Ecuador, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Italia, México, Omán, Portugal, Qatar, República Checa, Rumanía y Túnez.

**#9** del mundo | **#4** de Europa

Según el último ranking de Global Water Intelligence (marzo de 2021), es la cuarta empresa de agua de Europa por población servida y está entre las diez primeras del mundo.

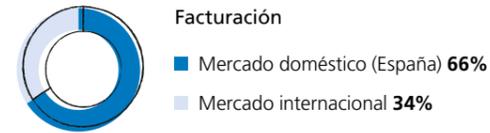
**15.025,89 M€** cartera de negocio

Y mantenía una cartera de negocio de 15.025,89 M€. De esta, un 48% corresponde al negocio internacional y un 52% al mercado doméstico.



**282,93 M€** ebitda

Con un EBITDA de 282,93 M€ en 2020, Aqualia ha mantenido una estrategia de negocio enfocada en los mercados tradicionales (basados en las concesiones). Además, la compañía ha logrado un significativo crecimiento en el volumen de la actividad internacional.



**1.188,35 M€** facturación

En el ejercicio 2020, la compañía alcanzó una cifra de negocio de 1.188,35 M€. De ellos, un 66% corresponden al mercado doméstico (España) y un 34% al internacional. De estos, la facturación en las distintas áreas corresponde a: Europa (15%), Latinoamérica (5%) y Medio Oriente y Norte de África (MENA) (14%).

Facturación por zonas		
	2020	var. 2019
Latinoamérica	57.255 M€	-34%
Medio Oriente y Norte de África (MENA)	163.248 M€	+44%
Resto de Europa	183.528 M€	+0,3%
España	784.317 M€	-0,2%



**Leyenda negocios**

- Concesiones municipales para la gestión del ciclo integral del agua
- Concesiones de infraestructuras en contratos BOT
- Servicios de O&M
- Modelos EPC

# 2020

## Mercado en España

Cambio de gobierno en España

Declaración oficial de la pandemia mundial por la COVID-19

Servicio en municipios



Prórrogas y renovaciones representan una cartera de **338 MM**, cercana al 100%.



Facturación en España

**784,32 M€**  
↓ -2,49% con respecto al 2019



Eficiencia en la gestión operacional

Refuerzo en la reducción de costes variables (energía y compra de agua) para reducir la caída de márgenes ligada a la caída de consumos por la pandemia.



Esto ha permitido mantener los natios de EBITDA

# 2021



En el ámbito del **Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (España)**, dotado con Fondos Europeos, se están trabajando **-con figuras de colaboración público-privadas-** propuestas transversales (de digitalización y de eficiencia energética) y de ámbito local y autonómico, que se presentarán en el primer semestre del año 2021.

## Contexto económico y legislativo

Económico



Según el informe sectorial DBK de los sectores de distribución del agua, se prevé un escenario de fuerte presión sobre la rentabilidad:

- Las empresas del sector se enfrentan a una creciente necesidad de inversiones, derivadas de las exigencias medioambientales y los procesos de transformación digital y de adaptación a nuevas tecnologías.
- Una concentración de ingresos y mayores costes de explotación debido a la crisis sanitaria.

El desarrollo de innovaciones tecnológicas toma especial relevancia, tanto para el adecuado mantenimiento de la red, como para la mejora de la relación con los clientes.

También se vuelve prioritaria la protección de los colectivos desfavorecidos, para los que varias compañías han anunciado la congelación de tarifas en 2021.

Legislativo



Se prevé un gran desarrollo legislativo por parte del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico de España:

- Elaboración del Libro Verde del Agua
- Aprobación del Plan de Adaptación al Cambio Climático 2020-2030
- Aprobación del Plan de Energía y Clima 2020-2030
- Sometimiento a información pública del Plan de Depuración y Reutilización de Agua
- Convocatoria de la Mesa del Ciclo Urbano del Agua, con la presencia del Ministerio, las Asociaciones Empresariales, Sindicatos y Usuarios, como embrión del futuro Observatorio del agua urbana de España.
- Suspensión de la aplicación de la Ley de Estabilidad Presupuestaria durante 2021 y 2022, que permitirá a los ayuntamientos con superávit de caja destinar los excedentes a la ejecución de inversiones. Esto permitirá agilizar las inversiones en el ámbito hidráulico.

Además, se ha establecido un Plan de Contingencia para minimizar los impactos financieros y no financieros que puedan derivarse de esta crisis.

Se ha firmado con los Sindicatos una modificación al Convenio Sectorial vigente (2018-2022), para fijar el incremento salarial en 2021 en el 1,5%, reduciendo a la mitad el previsto inicialmente en el Convenio, dada la situación excepcional que atravesamos.

Asimismo, durante 2020 se han elaborado RD en España para proteger a la población vulnerable, como son:

- Reales Decreto-ley 11/2020 de 31 de marzo, 26/2020 de 7 de julio y 37-2020, de 22 de diciembre. Que adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica pro-

vocadas por la pandemia. Garantizando el suministro de los servicios básicos y estableciendo que se no podrá suspender el suministro de agua en los consumidores en los que concurra la condición de vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidos en los artículos 3 y 4 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre.



## Principales proyectos y contrataciones en España en 2020

En España, Aqualia ha adquirido los activos de la IDAM, balsas de riego y red de distribución de Mar de Alborán en Almería. Esta infraestructura, tras las labores de inversión en actualización y puesta en marcha que se realizarán en 2021, permitirá la distribución de agua desalada a las ciudades de Almería y Níjar y a las comunidades de regantes de la zona. A pleno rendimiento, permitirá distribuir 20 Hm<sup>3</sup>/año de agua, en un territorio con un alto estrés hídrico, aportando una cifra de negocio de 15,9 M€/año.

Otro hecho reseñable es que Aqualia ha resultado adjudicatario del diseño, construcción y operación de la planta de tratamiento de efluentes industriales del Polígono petroquímico de Tarragona, con una contratación de

35,6 M€. La planta tendrá una capacidad de 1.800.000 litros/h durante las 24 horas del día. En una apuesta por gestionar de forma integrada el tratamiento de vertidos, Aqualia ya puso en marcha el año pasado una planta piloto experimental para definir las características de la futura planta de tratamiento.

Asimismo, resultó adjudicatario de la gestión del abastecimiento en alta de, aproximadamente, 800.000 ciudadanos de 39 municipios de Zaragoza, con una gestión de instalaciones hidráulicas que abastecen una media de 3 Mm<sup>3</sup>/día<sup>5</sup>.

Por último, cabe destacar la integración en la estructura territorial y jurídica de Aqualia, de los contratos de la sociedad adquirida en 2019, Agua y Gestión C.I., S.A.

<sup>5</sup> ACUAES (Sociedad estatal de Aguas de las Cuencas de España), del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto demográfico adjudicó esta concesión a Aqualia.

## Mercado internacional: contexto y actividad

En el ámbito internacional, Aqualia ha concentrado su actividad durante el ejercicio 2020 en Europa, Norte de África y Oriente Medio (MENA) y Latinoamérica (LATAM). En todos los países se presentó el mismo reto: ser capaces de administrar de manera óptima la crisis sanitaria y la gestión del ciclo integral del agua para todos los clientes de Aqualia.

### En Europa destacan:

#### República Checa

El Ministerio de Finanzas está impulsando, para el periodo 2022 a 2026, una revisión del marco tarifario, que se está evaluando en distintos ámbitos del sector público. Esta revisión se enfoca en el crecimiento máximo de la tarifa y en el cálculo ajustado, en función del valor de reposición, de las necesidades de inversión, del capital regulatorio y del beneficio regulatorio asociado.

SmVak, filial local de Aqualia, ha licitado en varios concursos de ciclo integral del agua y ha incorporado a la cartera de contratos nuevos municipios en la zona este del país.

#### Francia

Aqualia continúa ampliando su perspectiva de desarrollo de mercado del agua en el oeste y centro-sur francés.

En este sentido, en 2020, los trabajos de integración del nuevo negocio en Francia y su adaptación a los estándares de Aqualia se mantuvieron para mejorar el servicio de suministro de agua y de gestión de redes de saneamiento a más de 140.000 ciudadanos. Además, se sumaron nuevos contratos de gestión, operación y renovación de redes de agua y saneamiento en la región de Isla de Francia.

#### Italia

A comienzos de 2020, se volvió a encender el debate sobre la intervención pública en el regulador italiano y la estructura tarifaria. Finalmente, la situación se estabilizó con la sustitución de los gestores de la agencia reguladora italiana y la eliminación de los incentivos a los reguladores más eficientes en la compra de agua, como Aqualia.

#### Portugal

Aunque no se han licitado nuevas concesiones municipales por la inminencia de las elecciones locales, han tenido lugar varios movimientos corporativos protagonizados por inversores financieros. El elevado perfil de riesgo asumido por los compradores demuestra un gran interés en el marco concesional y gran confianza en las posibilidades de crecimiento futuro del mercado del agua en el país.

#### Rumanía

A pesar de las limitaciones impuestas por las autoridades ante la COVID-19, se ha conseguido avanzar con los trabajos de ampliación de la depuradora de Glina y la contratación de los equipos para minimizar el impacto en el plan de obra.

#### Los Balcanes

Se resolvieron los contratos de los proyectos de Berane y de Pljevlja, cuyas obras estaban completadas y se encontraban en operación. El proyecto de Prziren se ha finalizado y se encuentra en período de pruebas y pendiente de recepción provisional para iniciar la operación asistida.

### En MENA continúa la actividad de desalación del agua del mar y depuración de aguas residuales:

#### Arabia Saudí

Aqualia completó en enero la adquisición del 51% de las sociedades Qatarat y Haaisco al prestigioso grupo saudí Ali Reza. Desde su adquisición, todas las plantas operaron a pleno rendimiento para prestar el servicio esencial a la población durante la pandemia.

Además, Aqualia continuó con la ejecución de los trabajos de desvíos y adecuaciones en los servicios de abastecimiento y saneamiento afectados del Metro de Riad, donde Aqualia ejecuta las actividades de desvíos de servicios y conexiones provisionales y definitivas en las líneas 5 y 6.

Asimismo, la compañía trabajó en el desarrollo de otras líneas de actividad comercial enmarcadas en el programa VISION 2030 de mejora de las infraestructuras, como son los proyectos de nuevas depuradoras de

aguas residuales, los contratos de rehabilitación, operación y mantenimiento de las depuradoras existentes y los contratos de prestación de servicios para la gestión integral del agua en todo el país.

#### Argelia

Aqualia consiguió mantener el funcionamiento continuado a plena capacidad y sin incidencias significativas de las dos desaladoras, Mostaganem y Cap Djinet, prestando así un servicio crítico a la población de la zona.

#### Egipto

Aqualia completó el año de explotación en garantía de la desaladora de El Alamein, con 150.000 m<sup>3</sup>/día de capacidad, y obtuvo una ampliación de dicho contrato hasta 2022. Y el proyecto de la estación depuradora de agua residual de Abu Rawash, a pesar del impacto de la pandemia, ha continuado a buen ritmo y se prevé su puesta en marcha para 2021.

#### Emiratos Árabes Unidos

La filial de Aqualia, MACE, prestó, durante 2020, el servicio de operación y mantenimiento de las redes de colec-

tores, estaciones de bombeo y plantas depuradoras de agua residual en la zona geográfica de Al Ain y de Abu Dhabi capital.

#### Omán

Aqualia continuó operando sin incidencias a pesar de la pandemia la gestión del ciclo integral de la zona portuaria de Sohar a través de la filial Oman Sustainable Services Company.

#### Catar

En cuanto a la actividad en Catar, en 2020 comenzaron los trabajos de la fase de puesta en marcha de la depuradora de aguas residuales de Al Dhakhira, en el norte del país, ejecutada por Hyundai con una capacidad de 55.000 m<sup>3</sup>/d y que explotará Aqualia MACE una vez entre en servicio de forma definitiva en 2021.

Asimismo, se constituyó una *joint venture* liderada por Aqualia y con participación de reputados socios locales para desarrollar proyectos de mejora de la red de alcantarillado, depuración y reutilización que prestará servicios al Ministerio de Obras Públicas y Saneamiento catari.



### Desaladora de El Alamein: referencia de primer nivel

La desaladora de El Alamein constituye una referencia de primer nivel para nuevos proyectos contenidos en el plan de desalación diseñado por el gobierno egipcio con objetivo de reducir el estrés hídrico del país en las zonas costeras mediterránea y del mar Rojo.

## EE. UU.

Durante el año 2020, Aqualia vió reforzada su actividad comercial en Estados Unidos.

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 Aqualia en ciertos estados. Sin embargo, la crisis de la COVID-19, las elecciones generales y la agitada transición política generaron una ralentización general de la economía y, en particular, de los proyectos ligados al agua y saneamiento.

## LATAM

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

### México<sup>6</sup>

En el 2020 Aqualia consolidó su presencia en este país, convirtiéndose en una empresa de referencia en el sector con una cartera de activos muy diversificada.



La experiencia adquirida en los contratos BOT (Build, Operate, Transfer) de Acueducto II en Querétaro y Realito en San Luis de Potosí permite plantear proyectos de similares características, donde las capacidades técnicas y financieras empleadas confieren a Aqualia una posición de relevancia en el país.

Así, la desaladora de Guaymas, que se prevé que se termine en 2020, entrará en operación durante 2021.

En junio, Aqualia adquirió el 100% de las acciones de la empresa Ecosistema Morelos (EMSA), que tiene como objeto la concesión de la EDAR de Cuernavaca. Con esta operación, Aqualia completa el ciclo de sus actividades en el país añadiendo la depuración de aguas residuales en Cuernava, a la desalación en Guaymas y al suministro de agua potable en Querétaro y San Luis de Potosí.

Durante el mes de junio se produjo la toma de control de la concesionaria AQUOS (Realito) mediante la adquisición de una participación adicional elevando su participación total al 51%, una concesión en la que hasta ese momento Aqualia ostentaba una participación minoritaria.

### Colombia

Durante 2020, continuó la construcción de la EDAR El Salitre en Bogotá, con un impacto mínimo de la pandemia en la ejecución fruto de los estrictos protocolos implementados.

Este conjunto de medidas ha situado a Aqualia en la punta de lanza en materia de seguridad sanitaria en obras de infraestructura hidráulica, logrando el reconocimiento de organismos públicos y banca multilateral.

En marzo de 2020, se cerró la adquisición de 12 concesiones municipales en el Departamento de Córdoba que, unidas a la concesión adjudicada de Villa del Rosario en el Departamento de Santander, que arrancó en el mes de mayo, han consolidado la presencia de Aqualia en el país como operador de gestión integral.

### Perú

El Estado continúa 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.

En 2020, la compañía también presentó y le fue declarada de relevancia una iniciativa privada para la desalación en el municipio de Ilo, que se ha empezado a desarrollar. En la actualidad, Aqualia estudia diferentes proyectos tanto como proveedor de servicios para Empresas Públicas de Servicios como de financiación, diseño, construcción y operación de grandes infraestructuras hidráulicas.

### Panamá

Aqualia renunció al contrato de asistencia y asesoría para la gestión operativa y comercial de la IDAAN (Panamá) debido al largo periodo de tiempo transcurrido desde la adjudicación hasta el refrendo de la contraloría. En ese mismo país, también terminó anticipadamente el contrato para el proyecto de ingeniería, construcción y operación durante 10 años de la EDAR de Arraján.

En cuanto a la población servida, a nivel internacional, Aqualia incrementó en un 13,5% el número de municipios en los que presta diferentes servicios y en casi un 76% el número de habitantes a los que se les presta el servicio integral del agua.

Actividad internacional		
Ciclo integral		
Concesión	Nº de municipios	Nº de habitantes con servicio de abastecimiento
Ciclo integral <sup>7</sup>	109	1.361.040
Abastecimiento		
Concesión	Nº de municipios	Nº de habitantes con servicio de abastecimiento
Distribución	33	274.884
Alta	1	433.076
BOT <sup>8</sup>	6	2.158.600
Alcantarillado		
Concesión	Nº de municipios	Nº de habitantes con servicio de alcantarillado
Alcantarillado	13	219.261
O&M	2	2.033.125
Depuración		
Concesión	Nº de municipios	Nº de habitantes con servicio de depuración
EDAR <sup>9</sup>	4	1.091.010
O&M	3	2.162.725
EDAR		

<sup>7</sup> Se incluye Colombia para los 12 municipios de Córdoba y el de Villa del Rosario. Los datos de población se han estimado a partir de la información obtenida de la Due Diligence realizada para la adquisición de los contratos.

<sup>8</sup> Se incluye Arabia Saudí con una población de 157.500 habitantes: es la población equivalente que se estimó para la planta desaladora de KAIA.

<sup>9</sup> Se incluye aquí una población de 400.000 para EDAR Cuernavaca.

<sup>6</sup> Los datos ambientales de las actividades en este país no se consolidan en este reporte.

# Claros como el agua. Gobierno sostenible y transparente

El valor de la  
transparencia

Comprometidos para garantizar  
un suministro responsable

La ética y la transparencia son dos pilares que las empresas deben practicar y comunicar para garantizar su supervivencia, pero también para contribuir en la expansión de las buenas prácticas dentro y fuera de su compañía. Desde el apoyo a los proveedores locales hasta la implantación de programas de *compliance*, Aqualia apuesta por crear relaciones sólidas y compartidas con todos los eslabones de la cadena de valor.

*¿Qué supone trabajar en una empresa comprometida con la integridad, la honestidad y la transparencia?*

*“El objetivo de Aqualia es ser excelentes, de forma que nuestra gestión se realice desde el respeto por valores como la ética, la integridad y la implicación social. La implantación de un modelo de *compliance* en toda la cadena de valor nos permite avanzar por la senda adecuada para lograrlo”*

EMPLEADA DE AQUALIA



# El valor de la transparencia

En 2020, Aqualia ha logrado implantar su Modelo de Prevención Penal en Italia, República Checa, Colombia, México, Portugal y Francia.



## Órganos de Gobierno

El Consejo de Administración de Aqualia está constituido por consejeros que representan la participación accionarial del 51% de FCC y del 49% de IFM. A 31 de diciembre de 2020 la situación era la siguiente:

Miembros del Consejo de Administración	Comité de Inversiones	Comité de Nombramiento y Retribución	Comité de Auditoría y Control	Comisión Delegada de Cumplimiento Normativo
<b>Alejandro Aboumrad González</b> Presidente	●			
<b>Nicolás Villen Jiménez</b> Vicepresidente			●	●
<b>Juan Rodríguez Torres</b> Vocal		●	P	●
<b>Lars Bespolka</b> Vocal	P	●		P
<b>Gerardo Kuri Kaufmann</b> Vocal		P		
<b>Scott Longhurst</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 (no vocal)	S (no vocal)	S (no vocal)	
<b>Samir Azzouzi Maanan</b> Vicesecretaria 2ª (no consejera)				
<b>Cristina López Barranco</b> Vicesecretaria 3ª (no consejera)				
<b>Jesús Ortega</b> CCO*				S (no vocal)

\*Chief Compliance Officer.

● Presidente    ● Secretario    ● Vocal

## Organigrama de Aqualia

CEO **Félix Parra**

### Direcciones territoriales

*España*

Director  
**Santiago Lafuente**

Zona I  
**Juan Carlos Rey**

Zona II  
**Juan Luis Castillo**

Zona III  
**Lucas Díaz**

*Internacional*

Director  
**Luis de Lope**

Europa  
**Guillermo Moya**

MENA  
**José Enrique Bofill**

América  
**José Miguel Janices**

### Direcciones corporativas

Dirección Asesoría Jurídica  
**Elena Barroso**

Dirección Compras  
**Alberto Andérez**

Dirección Comunicación y RSC  
**Juan Pablo Merino**

Dirección Cumplimiento Normativo  
**Jesús Ortega**

Dirección Desarrollo  
**Antonio Vassal'lo**

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

Dirección Estudios y Operaciones  
**Pedro Rodríguez**

Dirección Gestión Clientes  
**Miguel Perea**

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

Dirección Personas y Cultura  
**Carmen Rodríguez**

Dirección T.I.  
**Mª Ángeles Vicente**

El Consejo de Administración delega en el Consejero Delegado. Este, junto con el Comité de Dirección, gestiona y trata asuntos más específicos a través de distintos comités, como el de Tecnología de la Información, el de Gestión, el de Innovación y el de ASG. Este último pasó a denominarse así en sustitución del Comité de RSC en 2019, de acuerdo con las indicaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, revisado en 2020. Así, se busca poner de manifiesto el papel transversal de la RSC en los distintos ámbitos sociales, ambientales y de buen gobierno donde actúa la empresa. Además, en 2021, se creó el Comité de Coordinación, que asume las funciones de este comité de ASG.

En Aqualia, la Dirección de Comunicación es también Dirección de RSC. Por tanto, este departamento unifica la responsabilidad de implicar a todas las áreas de la compañía en el gobierno responsable de la empresa con la mirada puesta en un desarrollo sostenible, respetuoso con los recursos naturales y con las personas. Por su parte, la Dirección de Cumplimiento Normativo es responsable de todos los asuntos relacionados con la implantación de la ética y el buen gobierno de la compañía.



## Implantación del modelo de *compliance* de la compañía

Uno de los hitos logrados en 2020 es la expansión internacional del modelo de *compliance* a aquellos países en los que Aqualia tiene una presencia con participación en la totalidad o práctica totalidad de su accionariado.

A pesar de que algunos de los países en los que Aqualia desarrolla su actividad cuentan con una regulación menos desarrollada, la compañía ha implantado un modelo global de *compliance*, que permite supervisar la actividad que afecta a todos los países. Así, aunque algunos no tengan un desarrollo adecuado, Aqualia aplica los estándares internacionales (FCPA, UK Bribery Act, ISO 37001, ISO 19600, etc.) para tener una regulación propia.



## Políticas y procedimientos en materia de *compliance*

Durante el 2020, el Consejo de Administración de Aqualia aprobó la Política de Licitaciones, que recoge los principios de actuación ante procesos de licitación.

Además, el Consejo de Administración también aprobó la modificación del Manual de Prevención Penal, de la Política de Agentes, del Reglamento del Comité de Cumplimiento del Grupo FCC, del Procedimiento de Canal Ético y del Procedimiento de Investigación y Respuesta. El principal objetivo de esta aprobación era incluir las medidas disciplinarias aplicables a la retribución variable en caso de incumplimiento del Código Ético y de Conducta, así como de la legislación vigente o cualquier normativa interna.

Igualmente, se aprobó el Protocolo para la prevención y erradicación del acoso, actualizado para establecer los distintos tipos de acoso que se pueden dar en el ámbito laboral. El protocolo también contempla proporcionar formación a los empleados, así como el establecimiento de medidas disciplinarias en caso de constatarse la comisión de un acto de acoso dentro de la compañía.

En cuanto a procedimientos con implicaciones en el modelo de *compliance*, las direcciones de área correspondientes aprobaron los siguientes:

- Procedimiento de gestión y control de patrocinios, donaciones y colaboraciones (Dirección de Comunicación y RSC)
- Procedimiento de liquidación de gastos, dietas y kilometraje (Dirección Económica)
- Procedimientos de gestión de cajas, tanto para la actividad en España como en internacional (Dirección Económica)
- Procedimiento de contratación de abogados externos (Dirección de Asesoría Jurídica)
- Procedimiento de diligencia debida con terceras partes en materia de cumplimiento (Dirección de Cumplimiento Normativo)
- Procedimiento de evaluación de riesgos de cumplimiento

Además, se actualizó el Procedimiento de gestión de ofertas para adaptarlo a los principios y valores recogidos en el Código Ético y de Conducta y a la Política de Licitaciones.

## Evaluación de riesgos y sistema de control

Los riesgos más significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo son el cohecho, la corrupción en los negocios, el tráfico de influencias, el fraude, la financiación ilegal de partidos políticos, la malversación, la alteración de precios en concursos y subastas y el blanqueo de capitales. Para la prevención de todos ellos, Aqualia establece el modelo de cumplimiento y el sistema de control.

Durante 2020 se llevaron a cabo dos autoevaluaciones de la ejecución de controles por parte de sus dueños de control y de proceso. En ambas, el 100% de los dueños de control han autoevaluado la ejecución de sus controles, determinando las evidencias de que la actividad se ha realizado y, por lo tanto, se está mitigando el riesgo correspondiente.

Igualmente, el 100% de los dueños de proceso han verificado la información proporcionada por los dueños de cada control que conforman los distintos procesos.

A partir de la información suministrada por los dueños de control y de proceso en la certificación, la Dirección

100%

de los dueños de control han autoevaluado la ejecución de sus controles



de Cumplimiento Normativo realizó un análisis que trasladó a los correspondientes dueños de proceso para trabajar en las mejoras detectadas.

En paralelo al proceso de certificación, por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo se han monitorizado las evidencias presentadas por los dueños de control (sobre un muestreo de controles para cada periodo de certificación), analizando si los riesgos están cubiertos y poniendo de manifiesto los *gaps* detectados que también han sido trasladados en reuniones mantenidas con los dueños de procesos.



## Canal Ético

Aqualia dispone de un Canal Ético alojado en su *web*, accesible para cualquier público de interés, clientes, proveedores y empleados –estos últimos pueden acceder también a través de la Intranet One–. A través de este canal se recibe cualquier tipo de denuncia o alerta sobre el bienestar laboral, el cumplimiento de la normativa, la calidad del servicio a clientes o el impacto ambiental. Estas denuncias son después calificadas por el Comité de Cumplimiento del Grupo FCC, que las evalúa y procede a archivarlas para que quede registro o bien a tomar las medidas necesarias para solucionarlas. Todas las notificaciones correspondientes

a Aqualia recibidas a través del Canal Ético son notificadas al Director de Cumplimiento Normativo de Aqualia, que da seguimiento de las mismas.

Durante 2020, se han recibido un total de 34 alertas en el Canal Ético, 29 de España y 5 de procedencia internacional.



Alertas en el Canal Ético

29 de España y 5 de procedencia internacional



Se observa que este año ha habido un incremento de alertas sobre la gestión de clientes, consideradas no pertinentes, que deberían haberse presentado ante el servicio Aqualia contact. Este incremento puede ser de-

bido a los efectos de la pandemia COVID-19, ya que la imposibilidad de personarse en las oficinas ha llevado a que los clientes buscaran vías de comunicación telemática para sus quejas y/o reclamaciones.

## Formación sobre *compliance*



16.5 Meta

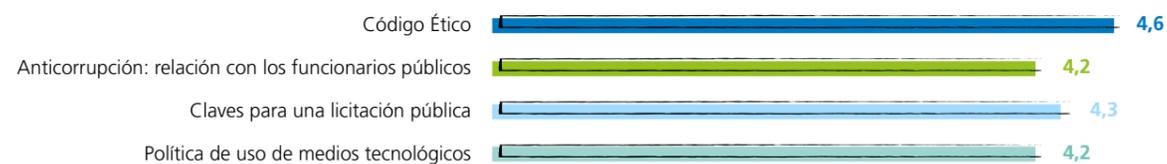
5 Línea estratégica

En 2020, todos los miembros de los órganos de gobierno de Aqualia (27) recibieron la información sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción. Asimismo, se formó a un total de 1.789 participantes sobre estas políticas y procedimientos.

1.789 | 27  
participantes | miembros de órganos de gobierno



Nivel de satisfacción con el aprendizaje del curso (siendo 5 la máxima puntuación)



## Sobre el Código Ético y de Conducta



Todos los nuevos empleados que han entrado a formar parte de Aqualia (en España y en Colombia) que contaban con acceso *online* han sido convocados a la formación sobre el Código Ético y de Conducta, que se puede seguir a través del Campus de formación.

Igualmente, la Dirección de Cumplimiento Normativo impartió formaciones sobre el Código Ético y de Conducta al personal de Aqualia México en las oficinas de Querétaro, en la obra del proyecto de ejecución de la obra de Guaymas y al personal de Italia<sup>10</sup>.

Algunos proveedores también han sido incluidos en el plan formativo sobre el Código Ético debido a la sensibilidad de la relación con funcionarios públicos inherente a su actividad, especialmente relevante en la gestión reputacional de Aqualia. Dichos proveedores fueron convocados a un curso *online* sobre el Código Ético, así como a un curso *online* específico sobre la correcta relación con los miembros de las instituciones públicas.

## Procesos de licitación y lucha contra la corrupción y el soborno



16.5 Meta

5 Línea estratégica

Para empleados clave que participan de forma directa en los procesos de licitación de la compañía, se celebró una formación en la que se explicaban de forma detallada los principios recogidos en la Política de Licitaciones, así como la mejor forma de poner en práctica el procedimiento de gestión de ofertas.

Para empleados de España que en su labor pueden tener relación con funcionarios públicos se llevó a cabo una formación en la que se recogían los principios básicos normativos para la lucha contra la corrupción y el soborno (Código Penal y estándares internacionales como FCPA, UK Bribery Act y Directrices de Integridad del Banco Mundial).

A los nuevos dueños de proceso y de control se les ha proporcionado una formación en anticorrupción explicativa del Modelo de Prevención Penal adoptado por la compañía.

Al mismo tiempo, también se ha querido llegar al personal *offline* a través de una campaña de difusión en centros de trabajo de Aqualia. En ellos se proyectó un vídeo en el que se reiteraba el compromiso de la empresa contra la corrupción y se hacía un resumen de los principios y valores recogidos en el Código Ético y de Conducta.

Compliance Tips



### Comunicación como elemento fundamental para una cultura ética

Como parte de la concienciación de los empleados en materia de *compliance*, en 2020, periódicamente, se han difundido por e-mail los llamados *Compliance Tips*, consejos con los que se ha incidido en las principales políticas de *compliance*, se ha explicado qué es un conflicto de interés o cómo utilizar el Canal Ético, entre otros temas.

El 9 de diciembre, el Día Internacional contra la Corrupción, se presentó un vídeo sobre el Código Ético y de Conducta con los ejes principales del mismo.

<sup>10</sup> Durante el año 2020 solo se realizaron estas formaciones presenciales ya que, desde el mes de marzo, con el comienzo de la pandemia, se paralizaron los viajes.

## Due Diligence con terceras partes



16.5 Meta

5 Línea estratégica

Además, tuvo lugar una formación explicativa del funcionamiento y puesta en práctica del procedimiento de diligencia debida con terceras partes en materia de cumplimiento. Los destinatarios fueron aquellos empleados que forman parte de departamentos de producción que pueden tener relación con *business partner*, ya que deben conocer qué medidas tomar para medir el alineamiento de los terceros con los principios y valores éticos de Aqualia antes de establecer relaciones con ellos.

El número de *business partners* a los que se ha informado sobre las políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción es el siguiente, desglosado por tipo de socio empresarial y región:

El número de *business partners* a los que se ha informado sobre las políticas y procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción es el siguiente, desglosado por tipo de socio empresarial y región:



En 2020, Aqualia se propuso realizar actividades de diligencia debida con terceros -agentes y socios comerciales- en materia de *compliance*, para conocer el *background* y alineamiento con los principios y valores éticos de Aqualia de los socios, agentes y proveedores estratégicos.

En función del nivel del riesgo inicial, obtenido a partir de informaciones básicas proporcionadas por el departamento solicitante, se determinan acciones posteriores para conocer en mayor profundidad a las terceras partes, que van desde la cumplimentación de un cuestionario, hasta la solicitud de un *screening* (*background check*) al Departamento de Seguridad de FCC.

Logno 2020



De las 180 Due Diligence realizadas en 2020, el 63% obtuvieron un informe de valoración final de su nivel de riesgo, el 22% correspondía a proyectos que han sido cancelados y el 15% se encuentran aún en fase de análisis (retrasos en los proyectos, problemas con el envío en la documentación por parte de terceros, análisis en curso, etc.).

## Comprometidos para garantizar un suministro responsable

Aqualia es consciente de su papel como agente transformador capaz de impulsar cambios positivos en los diferentes entornos de sus *stakeholders*, especialmente sobre aquellos con los que puede operar directamente, como es el caso de los proveedores, agentes colaboradores y socios.

Este compromiso cobra una gran importancia en el caso de los proveedores, puesto que Aqualia opera en 17 países de todo el mundo, donde genera relaciones económicas con casi 14.000 proveedores locales y cuyo valor global en el 2020 se cifró en 431,79 M€.

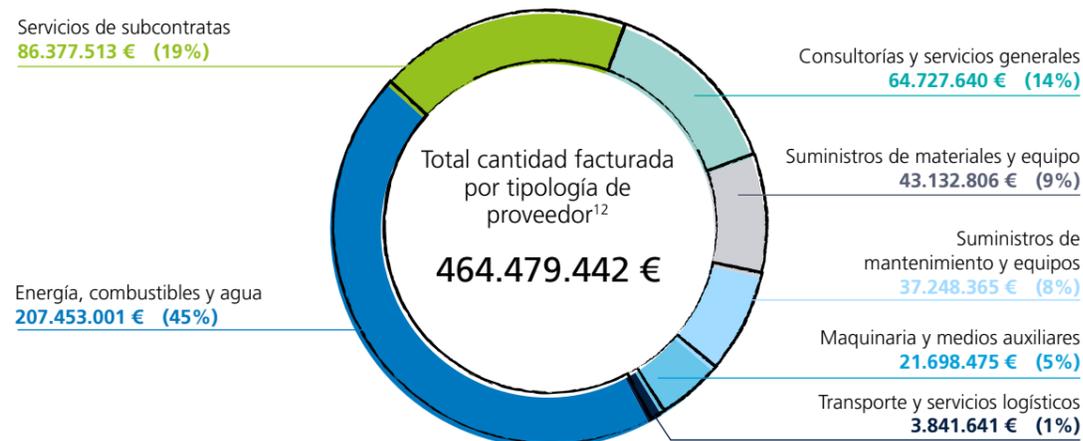
La relación entre ambos debe buscar siempre la colaboración y enriquecimiento mutuos en materia de ética y sostenibilidad. De esta forma, el sector evoluciona favorablemente y se contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una guía global para conseguir grandes resultados en torno al triple impacto: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.

Más del 98,2% de los proveedores contratados fueron locales, promoviendo el desarrollo de dichos comercios y de la economía de cada país, especialmente en un periodo en el que la pandemia por SARS-CoV-2 ha generado una grave crisis económica en todo el mundo y ha reducido notablemente los ingresos de muchas empresas, obligándolas incluso a echar el cierre.



## Tipología de proveedores

Tipo proveedor	Nº de proveedores			Importe € <sup>11</sup>		% Compra	
	2019	2020	% sb total	2019	2020	% sb total	20/19
Proveedores globales	228	252	1,78%	35.646.309	32.686.994	7,04%	-8,3%
Proveedores locales	14.137	13.921	98,22%	429.366.899	431.792.448	92,96%	0,6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.365</b>	<b>14.173</b>	<b>100,00%</b>	<b>465.013.208</b>	<b>464.479.442</b>	<b>100,00%</b>	<b>-0,11%</b>



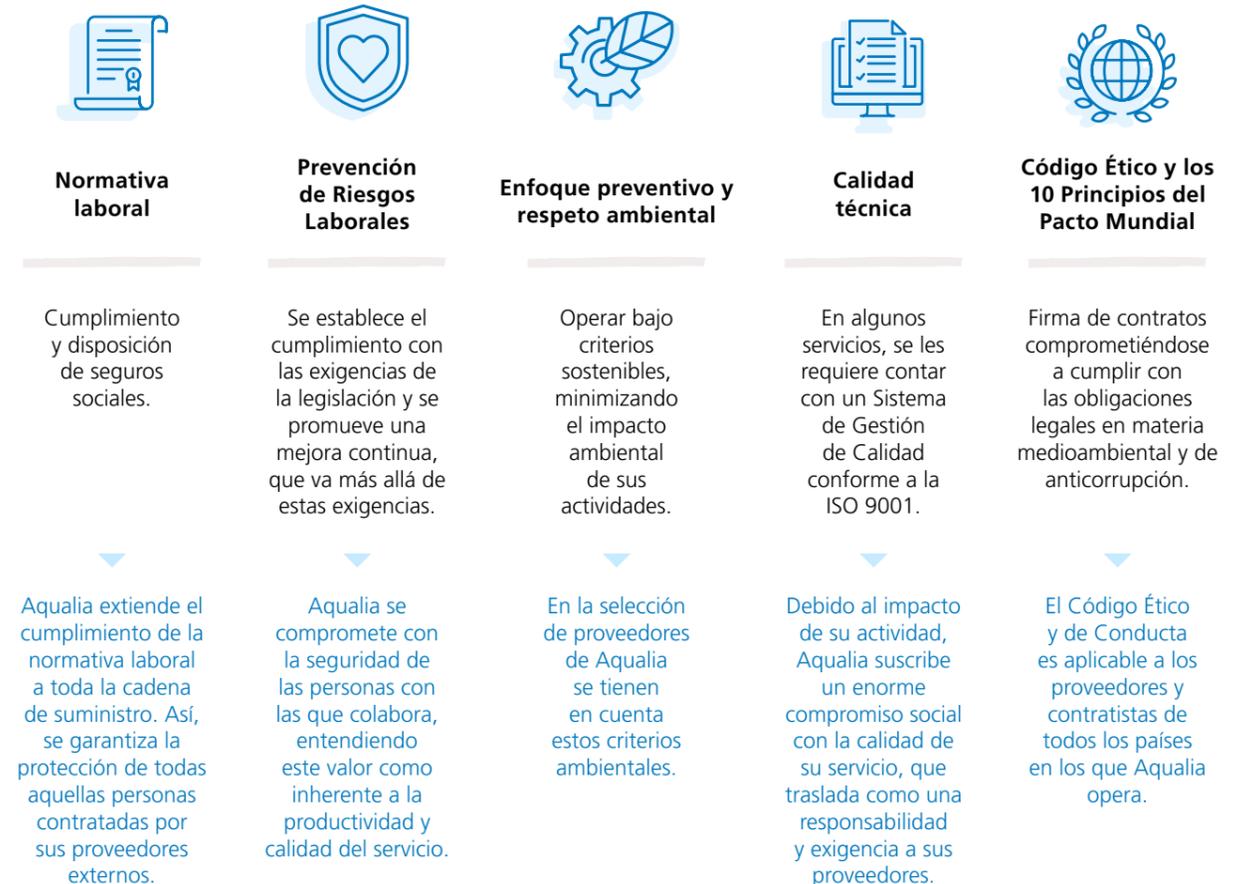
Los proveedores son una pieza esencial en la cadena de valor de Aqualia y, por eso, deben estar integrados en la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Para ello, durante 2020 se ha puesto en marcha por parte de la Dirección de Cumplimiento Normativo un procedimiento

de diligencia debida (Due Diligence) con terceras partes (agentes comerciales, socios y proveedores, si fuera necesario durante su proceso de homologación) con el fin de analizar el nivel de riesgo de los colaboradores en materia de ética y cumplimiento.

## Criterios de selección de proveedores y contratistas

Aqualia, consciente de su impacto socioeconómico y ambiental, ha establecido un modelo de selección de proveedores y contratistas coherente con sus valores y objetivos estratégicos basado en cinco criterios fundamentales que aplican de manera multijurisdiccional:

# 5 criterios fundamentales



<sup>11</sup> Sociedades gestionadas a través de SAP.

<sup>12</sup> Extrapolación a partir del peso de cada naturaleza de gasto sobre el total adquirido de terceros.

## 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.

En 2020, Aqualia comenzó con la actualización de su sistema de homologación de proveedores que, previsiblemente, comenzará a aplicarse en 2021 con el objetivo de lograr su implantación total en 2022.



### Selección de proveedores

#### Criterios no financieros

Antes de considerar los aspectos económicos de cada operación, Aqualia tiene en cuenta criterios de calidad, ética y sostenibilidad.

#### Cumplimiento

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.

#### Máximo rigor

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 internas del cliente, 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, de protección de datos y *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.

## Buenas prácticas

### Alianzas estratégicas entre proveedores y Aqualia

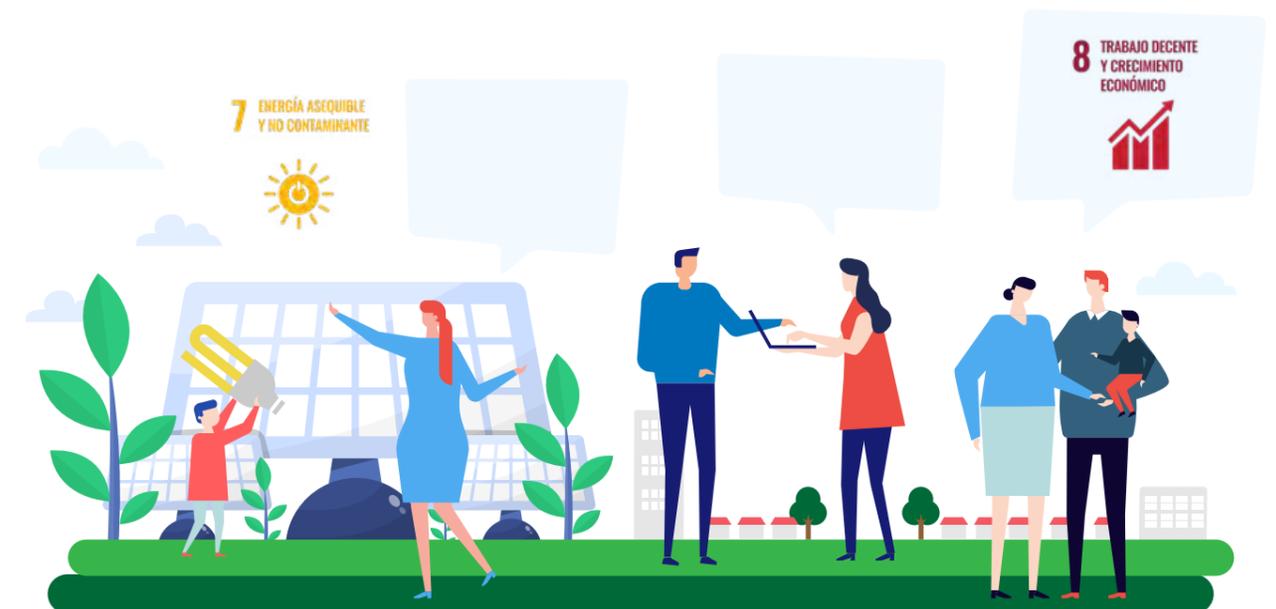
#### Acuerdo de compraventa de energía renovable con Alpiq AG

Aqualia se ha convertido en la primera empresa en España especializada en la gestión del ciclo integral del agua en cerrar un acuerdo de compraventa de energía renovable a largo plazo (PPA, *Power Purchase Agreement*, por sus siglas en inglés). El acuerdo se ha cerrado con la compañía suiza Alpiq AG, por un periodo de 10 años y un consumo de 76 GWh anuales (el equivalente a las necesidades de 20.000 hogares).

#### Contratos con centros especiales de empleo

En 2020, los contratos para la limpieza de los centros de trabajo se realizaron con centros especiales de empleo en 297 municipios de España.

297  
municipios



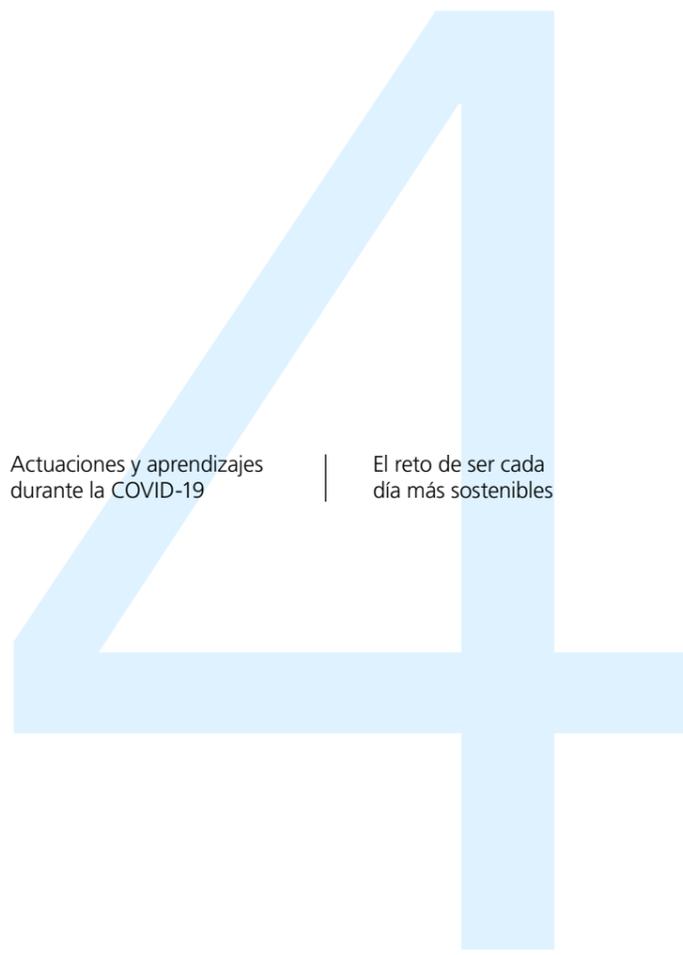
# Reto global

Radiografía de un planeta cambiante

Aqualia ante la emergencia climática

Actuaciones y aprendizajes durante la COVID-19

El reto de ser cada día más sostenibles



Asegurar el bienestar y el progreso de las personas en las comunidades en las que opera es el principal compromiso de Aqualia y de todas las personas que forman parte de ella. Este año, además de continuar el trabajo para paliar los efectos de la emergencia climática y cumplir con la Agenda 2030, la compañía ha hecho frente a la peor pandemia de las últimas décadas. El aprendizaje es claro: solo escuchando y tendiendo puentes entre las personas lograremos superar los retos *glocales* de hoy y mañana.



¿Cómo contribuye Aqualia al bienestar de todos?

“El agua es un bien básico de primera necesidad y, por lo tanto, un derecho humano que todo el mundo debe tener garantizado. Desde Aqualia proponemos mecanismos que permitan llevar el agua a las personas y a los países necesitados y con mayor estrés hídrico. Así, aseguramos que nadie se pueda ver privado de este bien básico por motivos climatológicos o económicos”

EMPLEADO DE AQUALIA

# Radiografía de un planeta cambiante: riesgos y oportunidades en el mercado del agua y políticas establecidas para abordarlos

La crisis sanitaria causada por la COVID-19 ha impulsado un mayor compromiso empresarial con la sociedad civil. Entre las prioridades de las organizaciones se encuentran ahora el colaborar con retos como la emergencia climática, la desigualdad o la falta de acceso a las tecnologías.

■ Principales riesgos      ■ Oportunidades asociadas, políticas y acciones derivadas



## Crisis sanitaria global

La COVID-19 ha irrumpido en el panorama de riesgos globales de 2020 evidenciando, por un lado, la vulnerabilidad de la sociedad ante una pandemia y, por otro, produciendo un efecto catalizador de los numerosos cambios ya en ciernes.

Además, la crisis sanitaria deja tras de sí una crisis económica y social, así como cambios sistémicos en el mercado laboral, acelerados a causa de los avances tecnológicos.

Otra de las terribles consecuencias ha sido la paralización de la economía a nivel mundial, que podría devolver a la pobreza extrema a 150 millones de personas que viven en países en desarrollo<sup>13</sup>.

Así, la crisis sanitaria aparece como un auténtico cisne negro, dejándonos, sobre la mesa, una importante cuestión por resolver: la de cómo afrontar, en un mundo cada vez más interdependiente, los múltiples desafíos que se presentan.

# 150 M

de personas podrían volver a la pobreza extrema como consecuencia de la crisis provocada por la COVID-19



## Aqualia ofrece garantía de acceso al agua

Durante los momentos más críticos de la pandemia, Aqualia aseguró la prestación de los servicios necesarios para que todos los ciudadanos tuvieran acceso al agua. Para ello, la compañía suspendió, incluso, los cortes de agua previstos.

### Aqualia son personas que cuidan a personas

Se han reforzado los protocolos para proteger a los empleados y clientes, mediante la activación de Sistemas de prevención y contingencia: planes de contingencia para los trabajadores, clientes, usuarios, etc.

### Fortalecimiento de la colaboración público-privada

Aqualia ayudó en la lucha contra el virus colaborando con las autoridades en la detección temprana de los contagios a través de la detección de la presencia de la COVID-19 en aguas residuales.

Además, la compañía garantizó a los usuarios la calidad del agua del grifo, que se mantuvo sujeta a los tratamientos de desinfección habituales y normales, prestados por las empresas del sector, tanto públicas como privadas.



## Desertización y estrés hídrico

La emergencia climática afecta enormemente a la escasez de recursos hídricos. En este sentido, uno de los problemas que más afectará a la población será la disminución del volumen de agua en ríos y otras fuentes de acceso. La UNESCO estima que el 47% de la población vivirá en zonas de estrés hídrico en 2030.

# 47%

de la población mundial vivirá en zonas de estrés hídrico en 2030



## Concentración del crecimiento demográfico en áreas urbanas

A nivel global, la población está experimentando un crecimiento demográfico cada vez más concentrado en las zonas urbanas, que actualmente representa el 55% de la población mundial y que, se prevé, en 2050 sea del 68%.

# 68%

de la población mundial vivirá en zonas urbanas en 2050



## Ahorro y eficiencia en el consumo del agua

Ante la emergencia climática, son críticas las políticas de ahorro y eficiencia en el consumo del agua, como las que empiezan a aprobarse en Europa. Un ejemplo destacado es la Directiva Europea 2020/2184, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano. La norma pone de manifiesto la problemática europea de las fugas en las redes de distribución para las que establece una evaluación en el plazo de tres años. A partir de los resultados, se establecerá un umbral por debajo del cual los países deberán elaborar un Plan de Acción para rebajar los niveles de fugas.

### Economía circular

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



## Smart cities & Industria 4.0

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.

### Cuarta Revolución Industrial

Supone técnicas de producción avanzadas y tecnologías inteligentes para empresas interconectadas que alteran las reglas del juego.

### Smart Water / Water 4.0

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.



### Gestión eficiente

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

Es por ello que el déficit de inversiones en infraestructuras impacta en la sostenibilidad del sistema de distintas formas: encarece las operaciones de mantenimiento, contribuye negativamente a los objetivos medioambientales e impide incorporar mejoras tecnológicas que aumenten la eficiencia<sup>14</sup>.

El desarrollo de innovaciones tecnológicas toma especial relevancia tanto para el adecuado mantenimiento de la red, como para la mejora de la relación con los clientes.



### Desigualdades en el acceso a las tecnologías

El Informe Global de Riesgos 2021 de WEF, publica cómo la COVID-19 ha aumentado las desigualdades en educación y en acceso a la tecnología, creando una creciente brecha digital. Advierte, además, sobre las pérdidas de empleo.



### Modelos de gestión al servicio del bien público

Los modelos de gestión al servicio del bien público son una solución adecuada para afrontar estos retos. Para la construcción de estas infraestructuras de saneamiento, avanzadas tecnológicamente, es crucial la colaboración público-privada.

#### Principio de recuperación del coste

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 deben costear no solo el servicio sino la construcción y renovación de infraestructuras.



### Teletrabajo

Las políticas de teletrabajo implantadas por las compañías han permitido catalizar el cambio en el mercado laboral.

Por primera vez en la historia de Aqualia se ha implantado el servicio en 12 estados de Colombia, quedando patente el papel fundamental que las nuevas tecnologías y la digitalización juegan en la actividad de una empresa de gestión del agua.



### Cumplimiento normativo y administrativo

La legislación, las regulaciones y las administraciones de los países también deben adaptarse a las exigencias normativas -cada vez más estrictas- de los organismos internacionales en cuanto a requerimientos de gestión del ciclo del agua, del estrés hídrico, de gobernanza, así como los requerimientos climáticos y financieros.

La Directiva Europea 2020/2184, relativa a las aguas destinadas al consumo humano, exige la transparencia y el acceso a la información en los parámetros de calidad del agua, para lograr un aumento de confianza de los clientes y mayor consumo del agua del grifo.

Los objetivos de la UE en materia de energía y clima llevan a orientar las inversiones hacia proyectos y actividades sostenibles. En junio de 2020, se publicó el Reglamento UE/2020/852 sobre el establecimiento de un marco para facilitar la inversión sostenible. Este incluye un sistema de clasificación (taxonomía) que establece una lista de actividades económicas ambientalmente sostenibles.

En España, el estado sigue pagando una multa semestral a la UE de 10 millones de euros. Esta sanción de la Comisión Europea se debe al incumplimiento de la Directiva 91/271/CEE sobre el tratamiento de aguas residuales, por no contar con depuradoras en varias aglomeraciones urbanas. Así mismo, otro asunto nacional pendiente es la inversión en infraestructuras hídricas para cumplir con la Directiva Marco del Agua (184/014081).

## Gestión de riesgos globales

La compañía posee un modelo de cumplimiento y sistema de control y evaluación de sus riesgos estratégicos -aquellos que pueden afectar al posicionamiento de la compañía: reputacionales, sociopolíticos, económicos, etc-; riesgos operativos -los que puedan tener repercusión en la prestación de los servicios o la viabilidad de los mismos-,



### Innovación en el sector del agua

La innovación es clave en el sector del agua, que debe hacer frente a los requerimientos normativos impulsando proyectos relacionados con la aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión del ciclo integral del agua, a su uso y reutilización, etc.

En este sentido, las compañías como Aqualia deben asegurar la calidad de este recurso, a través de un sistema de gestión de riesgo. Para ello, se deben realizar evaluaciones y control del riesgo mediante Planes de Seguridad del Agua, que se inician en la zona de captación y llegan hasta el sistema de distribución domiciliaria. Además, deben prepararse programas de control operativo del suministro.

Las distintas innovaciones que pueden llevarse a cabo requieren, nuevamente, de una gran inversión y de la colaboración público-privada. En el caso del sector del agua y saneamiento, por ejemplo, se cuenta con un gran potencial en la reducción de emisiones de GEI.

Por ello, para favorecer las actividades que contribuyen a mitigar o adaptarse al cambio climático, las compañías como Aqualia, que quieran acceder a las finanzas internacionales, deberán explicar sus iniciativas innovadoras desde la perspectiva ambiental, teniendo en cuenta el consumo de energía y otras métricas relevantes.

y riesgos financieros -los que afecten en mayor o menor grado a la financiación de la empresa y, por tanto, al futuro del negocio, así como los riesgos de cumplimiento normativo, mencionados previamente y gestionados por el Departamento de Cumplimiento Normativo.

# Aqualia ante la emergencia climática

El compromiso medioambiental de Aqualia no termina en la gestión responsable del agua. Durante 2020, la compañía trabajó en nuevas políticas e iniciativas para reducir su huella de carbono y proteger la biodiversidad en las zonas en las que opera.



## Enfoque de gestión

Aqualia responde al reto climático y a las expectativas de sus grupos de interés y la sociedad con una gestión ambiental eficiente y sostenible, que le permite conocer y medir los impactos ambientales. Para ello, dispone de un SG Integrado certificado en el ámbito Ambiental (ISO

14001), Energético (ISO 50001)<sup>15</sup> y de Calidad (ISO 9001). Así mismo, la compañía verifica la Huella de Carbono (ISO 14064-1). Los requisitos que establece esta gestión son los siguientes:



**Identificación y evaluación** de aspectos ambientales.



**Identificación y seguimiento** de requisitos legales y contractuales.



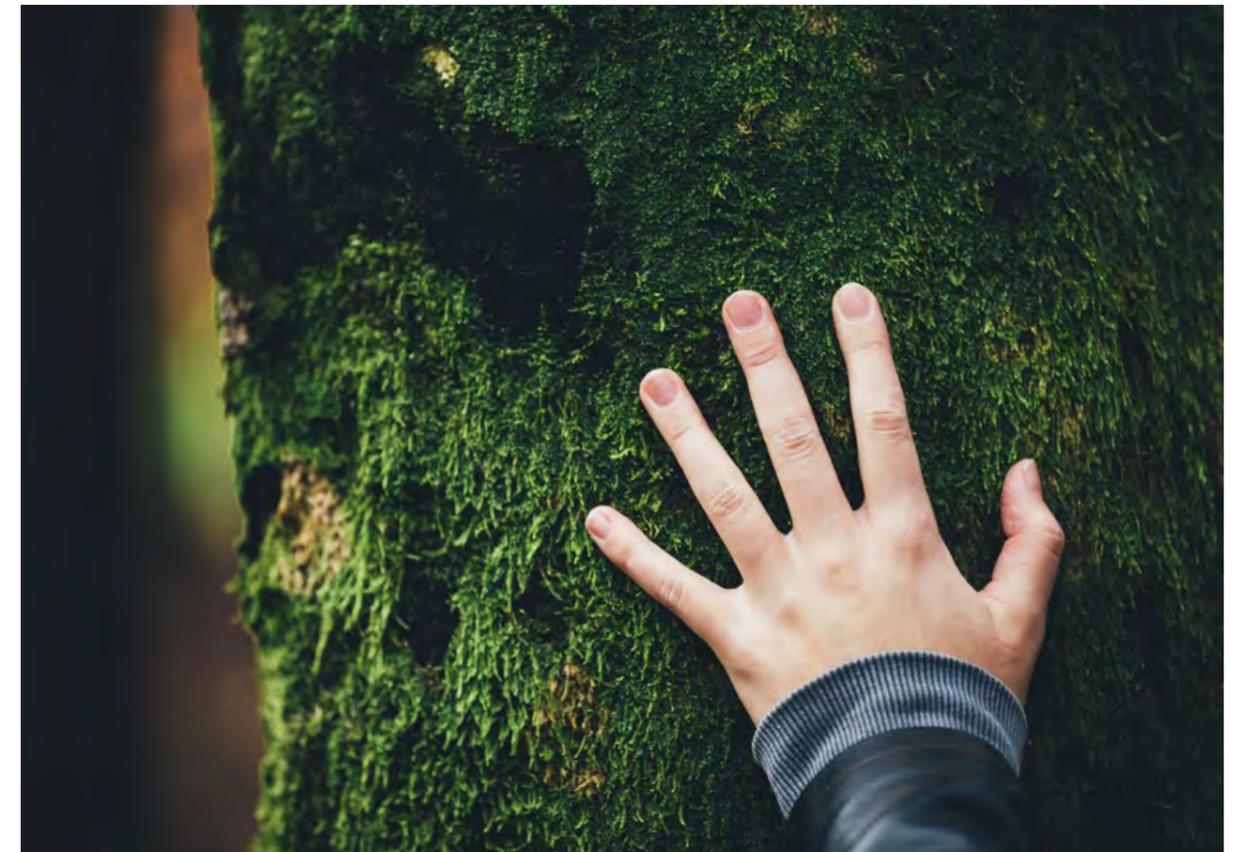
**Control operacional** de los aspectos ambientales y de los principales usos y consumos energéticos (realizado según requisitos del Sistema de Gestión de Calidad).



**Identificación y evaluación** de riesgos ambientales y establecimiento de medidas preventivas y de respuesta ante posibles incidentes/accidentes.

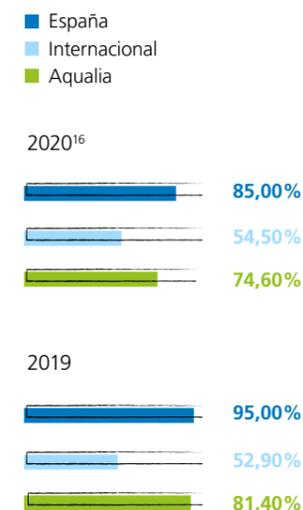


**Mejora:** objetivos y revisión del Sistema de Gestión.

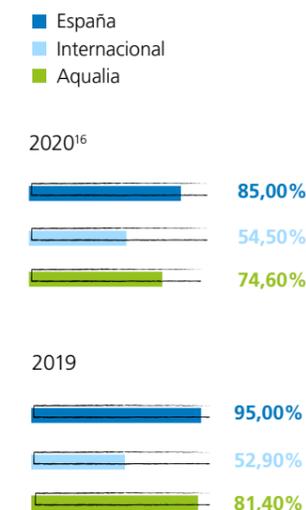


## Grado de implantación de los sistemas de gestión en la compañía

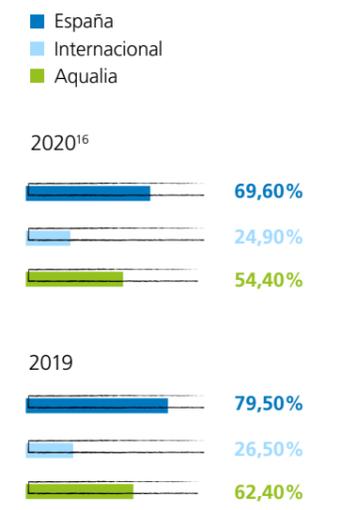
% de la actividad que tiene implantada y certificado SG de calidad según ISO 9001



% de la actividad que tiene implantada y certificado SG ambiental según ISO 14001



% de la actividad que tiene implantada y certificado SG energética según ISO 50001



<sup>15</sup> Desde el año 2016, y cada cuatro años, la compañía somete a auditorías energéticas (acordes a la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía) a un conjunto de instalaciones de producción que consumen más de un 85% del consumo total de la compañía.

<sup>16</sup> La reducción del Alcance de los Certificados ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001 en España se debe a que se eliminan del certificado los Contratos de menos de 10.000 habitantes y los Centros Deportivos, salvo excepciones establecidas por las Zonas, requisitos contractuales, condicionantes comerciales y/o contratos afectados por el RD 56/2016, 85% consumo energético.

Los principales aspectos considerados y los controles establecidos son:

### Residuos

- Almacenamiento y gestión final de residuos peligrosos y no peligrosos según legislación vigente.
- Uso agrícola para fangos de 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.

### Huella de Carbono

- Cálculo y verificación de la HC de toda la actividad de Aqualia en España y Portugal.
- Revisión del Plan de Reducción de la HC para la Actividad de Aqualia y verificación de las emisiones evitadas en el Proyecto Clima.

## Aqualia y el cambio climático<sup>17</sup>

Aqualia responde al reto climático con una gestión energética basada en la optimización, que se manifiesta en las siguientes líneas de actuación:



#### 1 Uso de energías renovables

- La firma de PPA para adquisición de energía renovable con Certificado Verde.
- 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.

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 e identificados, con cubetos y con absorbentes para la recogida de derrames y sistemas de detección de fugas de cloro, gas, etc.

Respecto a los objetivos, el Comité de Dirección, a través del Comité del Sistema de Gestión, establece los objetivos "globales" del Sistema de Gestión (p.e.: proyectos de reducción energética y huella de carbono, uso/producción de energías renovables, etc.), así como las líneas estratégicas que se concretan en objetivos específicos de los contratos definidos y aprobados por las áreas de producción.

Respecto al alcance de la gestión energética y cambio climático, en 2020 se trabajó en:

- Seguimiento de los contratos con revisión energética.
- Cálculo y verificación de la Huella de Carbono de toda la actividad de Aqualia en España y Portugal.
- Inscripción en el Registro de Huella de Carbono de la OECC (Oficina Española del Cambio Climático) del MITECO (Ministerio de Transición Ecológica) para toda la actividad de Aqualia en España.
- Revisión del Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la actividad de Aqualia.
- Verificación de las emisiones evitadas en el Proyecto Clima de la OECC del MITECO, aprobado en 2018, para la utilización de combustibles alternativos, propios de la actividad de la compañía, en los automóviles.
- Seguimiento del proyecto de Implantación del Sistema de Gestión Energética en toda la actividad de España, en cumplimiento del RD 56/2016.

## Uso de energías renovables

En 2020 se han puesto en marcha dos proyectos cuyo objetivo se centra en la reducción de GEI:

- La firma de un PPA (Power Purchase Agreement) para 76 GWh/año de energías renovables (fotovoltaica), que comenzó a funcionar en el mes de julio y que supondrá una reducción de emisiones en torno a 15.200 tCO<sub>2</sub>e/año.
- El proyecto de instalación de 3,2 MW de potencia punta, de paneles fotovoltaicos, que abastecerán a 26 puntos consumo, con una producción anual esperada de 5 GWh/año, lo que se traducirá en una reducción de emisiones de GEI en torno a 1.000 tCO<sub>2</sub>e/año.

### Buena práctica

#### La ETAP checa de Podhradi acumula 10 M de KWh de energía verde producida

Desde su puesta en funcionamiento en 2014, la central minihidráulica de la potabilizadora checa de SmVak ha evitado la combustión de 10.000 Tn de Carbón, equivalentes a 23.000 tCO<sub>2</sub>e a la atmósfera.

En 2019, la generación de energía de las siete minicentrales hidráulicas fue de 4 GWh y representó un 107% del consumo total de las localidades.



<sup>17</sup> En este apartado, no se incluyen los servicios de construcción por no ser relevantes respecto al resto de servicios. Respecto a los países incluidos en el reporte, no se incluyen los datos de Colombia puesto que la actividad comenzó en 2020. Tampoco los datos energéticos de Omán, ni los datos ambientales de las actividades de México. Para todos estos casos aún no se ha establecido el sistema de reporte.

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

	2019	2020	19/20
Energía producida. Biogás renovable (GJ)	824.146	888.193 <sup>18</sup>	7,8%
Energía consumida. Biogás renovable (GJ)	824.146	1.002.687	21,7%
<b>TOTAL ENERGÍA CONSUMIDA (GJ)</b>	<b>4.241.485</b>	<b>4.564.397</b>	<b>7,6%</b>
% de energía biogás renovable sobre total de energía	19%	22%	-
Ratio de intensidad energética: total energía no renovable consumida/ cifra de negocio (GJ/miles de €)	2,88	3	4,2%

<sup>18</sup> Para el cálculo de la energía renovable producida y consumida se ha cambiado el criterio dando el dato del consumo de biogás utilizado para generar la electricidad que se consume.

↑ 22%  *Energía biogás renovable*

La ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio es de 3,00 GJ/mil €. Esto supone un aumento de 0,12 GJ/mil € sobre la ratio de 2019 (2,88 GJ/mil €). Así mismo, el incremento de energía renovable es de 22% sobre 19% en 2019.

Este incremento en la intensidad energética se debe, fundamentalmente, al incremento en el agua desalada, en Argelia y Arabia Saudí, que es muy intensiva en consumo de energía.

## Buena práctica

Desde 2018, Aqualia trabaja en el Proyecto Advisor, de revalorización de residuos provenientes de la industria ganadera, con el que a través de novedosos sistemas de control se aumenta la capacidad de tratamiento garantizando la eficacia del proceso. El aprovechamiento de los residuos grasos se realiza mediante su transformación en bioplásticos de alto valor añadido.

El aumento de la producción de biogás se aprovecha con un sistema ABAD Bioenergy® de *upgrading* del biometano y un dispensador para alimentar en la EDAR un vehículo específico seguido por EnergyLab, que ya ha recorrido 27.000 km.



## Reducción del consumo energético

Cada cuatro años y desde 2016, Aqualia somete a auditorías energéticas a sus instalaciones. Para hacer un seguimiento de las oportunidades de mejora detectadas en estas auditorías, cuenta con una herramienta informática que se integrará con la herramienta de reporting/análisis técnico de Aqualia (AqualiaRT/AqualiaBI) permitiendo monitorizar las actuaciones y los resultados obtenidos en las mismas.

En el año 2020, se ha certificado en gestión energética el edificio de oficinas de Las Tablas, donde Aqualia tiene su sede central. De esta forma, se espera optimizar el consumo de este edificio, que como en el caso del resto de oficinas, tienen un menor impacto en la huella de carbono de la compañía que las instalaciones de producción, pero que son el escaparate de Aqualia para sus clientes finales y para todos sus empleados, a quienes, de esta manera, se traslada el compromiso medioambiental de la compañía.

### Consumo energético

Consumo de energía y reactivos	2019	2020	19/20
Consumo de reactivos (Tn)	36.125	29.821	-17,5%
Energía eléctrica consumida (GJ <sup>19</sup> )	3.157.427	3.416.448	8,2%
Energía combustible (GJ <sup>20</sup> )	259.912	281.936	8,5%
<b>TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA (a+b)</b>	<b>3.417.339</b>	<b>3.698.384</b>	<b>8,2%</b>

<sup>19</sup> El dato corresponde a la energía eléctrica comprada a terceros.

<sup>20</sup> El dato corresponde a los combustibles no renovable adquiridos a terceros.

Consumo total de energía	2019	2020	19/20
Consumo directo de energía (GJ)	1.084.058	1.147.949	5,9%
Consumo indirecto de energía (GJ)	3.157.427	3.416.448	8,2%
Procedente de fuentes no renovables (GJ)	3.417.339	3.561.710	4,2%
Procedente de fuentes renovables (GJ)	824.146	1.002.687	21,7%
<b>TOTAL (SUMATORIO)<sup>21</sup> (GJ)</b>	<b>4.241.485</b>	<b>4.564.397</b>	<b>7,6%</b>

<sup>21</sup> Se incluye un cambio de criterio para contabilizar el consumo total de energía: incluyendo la procedente de fuentes renovables y no renovables. En el informe de 2019 solo se incluía la energía no renovable. Además, se incorpora en el sumatorio el combustible renovable utilizado para producir electricidad y no la electricidad producida. Ref. GRI 302-1.

Consumo de energía total por tipología	2019	2020	19/20
<b>TOTAL CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)</b>	<b>4.241.485</b>	<b>4.564.397</b>	<b>7,6%</b>
Eléctrica comprada GJ	3.157.427	3.416.448	8,2%
Gas (GJ <sup>22</sup> )	48.755	27.364	-43,9%
Diesel instalaciones (GJ <sup>23</sup> )	9.985	7.548	-24,4%
Diesel flotas (GJ <sup>24</sup> )	197.899	242.651	22,6%
Gasolina flotas (GJ)	3.274	4.102	25,3%
Biogás	809.801	847.365	4,6%
Hidroeléctrica	14.345	17.852	24,4%
Pérdidas de energía para su venta	-	797	-

<sup>22</sup> Descenso de actividad en las instalaciones deportivas debido a la COVID-19.

<sup>23</sup> Descenso de actividad en las instalaciones deportivas debido a la COVID-19.

<sup>24</sup> El incremento se debe a nuevos contratos en Emiratos e incremento de la movilidad en España.



**Consumo de energía por países**

País	GJ
España	2.613.416
Argelia	1.113.436
República Checa	259.374
Egipto	48.212
Italia	38.518
Portugal	22.941
Emiratos Árabes Unidos	217.483
Francia	23.775
Arabia Saudí	227.242

Las mejoras puestas en marcha en 2020 para la gestión y optimización del consumo energético han sido:

- El lanzamiento de una plataforma de seguimiento y control centralizado de propuestas y objetivos de mejora de los distintos contratos, relativos a la eficiencia energética, bajo la norma ISO 50001-Sistemas de Gestión de la Energía.
- El cambio a una nueva plataforma de control de facturación energética, Synergica, mucho más potente, que permite un control más inmediato y global de los costes energéticos facturados por la comercializadora.
- La puesta en marcha de la plataforma SILICE para la recolección de datos de producción de gas y su destino en las EDAR gestionadas, con la finalidad de poder declarar puntualmente, de manera centralizada, los datos para la liquidación del Impuesto de Hidrocarburos en la plataforma de la Agencia Tributaria.

## Reto para la contribución de Aqualia con el cambio climático. Plan de Reducción de la Huella de Carbono

Aqualia calcula y verifica la Huella de Carbono de toda la actividad de la compañía en España y Portugal. Además, la organización ha inscrito su HC en el Registro de Huella de Carbono de la OECC (Oficina Española del Cambio Climático) del MITECO (Ministerio de Transición Ecológica) para toda la actividad de Aqualia en España.

	2019	2020	19/20
Emisiones de CO <sub>2</sub> derivadas del ciclo integral (tCO <sub>2</sub> e)	424.711	480.043	13,03%
Emisiones alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)	91.817	97.787	6,50%
Emisiones alcance 2 (tCO <sub>2</sub> e)	288.609	344.736	19,45%
Emisiones alcance 3 (tCO <sub>2</sub> e)	44.285	37.520	-15,28%
Cifra de negocio	1.186.889.341	1.188.348.000	0,12%
<b>Ratio emisiones sobre cifra de negocio (tCO<sub>2</sub>e/mill €)</b>	<b>0,36</b>	<b>0,4</b>	



## Principales objetivos del Plan de Reducción de la Huella de Carbono para la actividad de Aqualia (2020-2022)

01

Reducción de las emisiones de gases efecto invernadero

02

Aumento de las emisiones evitadas

03

Compensación de emisiones

## Objetivos en reducción de emisiones

### Renovación de la flota a vehículos eléctricos

En línea con las propuestas que establece el Proyecto de Ley de Cambio Climático, Aqualia realizará la renovación en la flota de vehículos, en la que los eléctricos sustituirán a los motores de combustión en ciudades con menos de 50.000 habitantes.



10 furgonetas

100% eléctricas



que dejan de emitir 16.000 kCO<sub>2</sub> a la atmósfera cada año (datos 2020)

### Objetivos en consumo de energía eléctrica

- Reducción de un 2,5% en el consumo de energía.
- Reducción de un 1% del consumo de energía adquirida a terceros por el aumento de la generación de 6 GWh en 2021 y 8,5 GWh en 2022.
- Compra de energía renovable a comercializadoras por un total de 62 GWh, un 4,4% del consumo del periodo.
- Compra de energía renovable mediante PPA, que supondrá un 16% del periodo (76 GWh/año).

## Objetivos para el aumento de emisiones evitadas

02

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



### Recuperar la energía en las desaladoras

Aqualia se propone recuperar la energía en las desaladoras gracias a las turbinas y equipos intercambiadores de presión. Esto supondría una reducción de las emisiones debidas a la energía eléctrica en un 4%.

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

### Incrementar la producción de biogás

La compañía busca incrementar la producción de biogás por digestión anaeróbica en las EDAR utilizado para generación de energía eléctrica y de calor. El objetivo de incremento es del 50% para el periodo 2020-2022. Este hito es alcanzable gracias a que Aqualia gestiona un mayor número de depuradoras que disponen de este proceso y de equipos para su aprovechamiento energético.

### Buena práctica

El proyecto Mides ya opera en las dos primeras instalaciones de desalación del mundo sin consumo energético externo en las plantas de Racons (Dénia, Alicante) y Fonsalía (Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife), obteniendo la energía contenida en las aguas residuales.

Estas dos unidades piloto desalan 3,6 m<sup>3</sup>/día cada una, lo que permite abastecer a 25 personas y ahorrar más de 3 kWh de energía eléctrica por m<sup>3</sup>, con la consecuente reducción de la huella de carbono.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



888.193 GJ  
de biogás



producidas en 2020

## Objetivos para la compensación de emisiones

03

### Tecnología ABAD Bioenergy®

El Ministerio para la Transición Ecológica avala la tecnología ABAD Bioenergy® para la lucha por la descarbonización.

Este sistema, pionero en el sector del agua, ha sido seleccionado en la convocatoria competitiva de Proyectos Clima como una de las mejores iniciativas que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en España.

La iniciativa, promovida por la Oficina Española del Cambio Climático del MITECO, supone la bonificación del 100% de las emisiones de GEI evitadas por Aqualia durante 2018.

El Programa ABAD tendrá un recorrido de seis años y las siguientes metas:

- Descarbonización de las actividades
- Aprovechamiento de fuentes de energía renovable
- Uso de biocombustible en su flota de vehículos



El sistema ABAD Bioenergy® ya se ha implantado en las depuradoras que gestiona Aqualia en La Gavia (Madrid), Lleida, Chiclana y Jerez (Cádiz), y produce biometano suficiente para mover 200 vehículos.

En 2020, tres nuevas instalaciones/EDAR: Guijuelo (Salamanca), Valdebebas (Madrid) y República Checa, se han sumado a la producción de biometano.

### Participación en otros proyectos de compensación

Aqualia es consciente del papel que juega en la reducción de las emisiones de GEI en otros sectores de actividad.

Por ello, debido a su condición de empresa del sector de agua y saneamiento, enfoca todas sus actividades a me-

jorar la eficiencia y contribuir a la reducción de las emisiones de GEI. Además, mantiene una filosofía de innovación continua y apertura a nuevos proyectos cuyo objetivo sea compensar la Huella de Carbono.

## Huella hídrica, una cuestión de colaboración



6.3

Meta

2

Línea estratégica



56,4 Mm<sup>3</sup>  
agua reciclada

↑ 10,9% en 2019

Aqualia trabaja para cuidar y satisfacer las necesidades de sus clientes, contribuyendo a su bienestar, preservando el valor de los recursos hídricos, respetando la naturaleza y minimizando el impacto medioambiental de su actividad. Asimismo, aboga por un entorno que esta-

blezca unas bases claras que permitan medir y garantizar la sostenibilidad social, ambiental y financiera del ciclo integral del agua, y que integre los sectores públicos y privados para superar el reto que plantea.

### 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.

## Sistemas de medición inteligente y reducción del agua no registrada

Aqualia invierte en tecnología y en innovación con el objetivo de lograr una gestión inteligente. En este sentido, el desarrollo de programas de monitorización y medición como Aqualia GIS, Aqualia GESRED o la Plataforma Scada, que están a disposición de administraciones y ciudadanos, permiten un mayor control y un consumo más eficiente.

### Colaborador del Servicio Público del Agua



Estos programas de monitorización y gestión inteligente permiten a Aqualia colaborar con las Administraciones Públicas para solucionar la problemática sobre las fugas en las redes de distribución de agua que plantea la Directiva Europea 2020/2184, relativa a la calidad de las aguas destinadas al consumo humano.

	2019	2020	19/20
Total de agua consumida en los procesos de potabilización y desalinización (m <sup>3</sup> )	146.456.771	176.378.292	20,4% <sup>25</sup>
Cantidad de agua distribuida (m <sup>3</sup> )	674.285.310	673.699.808	-0,1%
Volumen de agua bruta captada para su gestión (m <sup>3</sup> )	853.187.434	924.153.976	8,3%

<sup>25</sup> El incremento se debe fundamentalmente a las desaladoras de Argelia y Arabia Saudí.

### Eficiencia en redes de distribución de agua a nivel global<sup>26</sup>



<sup>26</sup> Contempla el total de agua registrada en los contadores de los clientes (m<sup>3</sup>)/total de agua distribuida (m<sup>3</sup>).

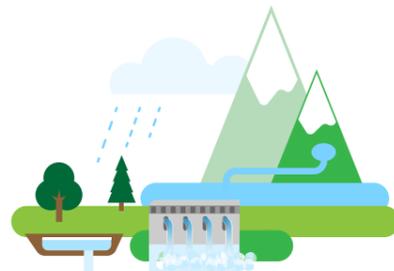
<sup>27</sup> El agua vertida supone un 11% sobre 2019. Esto se debe al incremento del agua vertida por las nuevas desaladoras de Argelia y Arabia Saudí, pero también se ha incrementado el volumen de agua depurada en las EDAR gestionadas (687 Hm<sup>3</sup> en 2020 frente a 631 Hm<sup>3</sup> en 2019).

### Circularidad en el ciclo del agua

Las iniciativas de circularidad en el ciclo del agua también contribuyen a reducir el consumo de agua. Sin embargo, solo 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. En todo caso, el 2020 ha sido el año de la COVID-19 y ha tenido consecuencias en la actividad.

Recurso natural	2019	2020	19/20
Volumen de agua bruta captada para su gestión (m <sup>3</sup> )	853.187.434	924.153.976	8,3%
Agua potable producida (m <sup>3</sup> )	627.890.891	664.214.708	5,8%
Agua depurada (m <sup>3</sup> )	631.224.578	687.943.351	9,0%
Agua bruta comprada (m <sup>3</sup> )	218.663.738	206.052.232	-5,8%
Agua tratada comprada (m <sup>3</sup> )	250.391.606	265.717.202	6,1%



Agua captada por fuentes de extracción	%	2020	Extracción de agua de zonas con estrés hídrico
Aguas superficiales (humedales, ríos, lagos, agua de lluvia captada y otras corrientes de agua (m³))	38,2%	353.314.947	84%
Aguas marinas (m³)	36,2%	334.167.643	100%
Aguas salobres (m³)	1,6%	15.239.269	100%
Aguas subterráneas (m³)	23,8%	219.642.783	95%
Otras aguas consecuencia de extracciones, procesamientos o usos de materias primas (m³)	0,2%	1.789.336	0%
<b>TOTAL</b>		<b>924.153.976</b>	

	2019	2020	19/20	% en zonas con estrés hídrico
Agua reciclada o reutilizada (m³)	50.890.362	56.424.446	10,9%	100%

En 2020, se incrementó de nuevo la producción de agua reciclada, debido al aumento de agua tratada en la EDAR New Cairo, donde el agua tratada es utilizada para riego. En 2019, la cantidad fue de 50.890.362. El incremento fue del 10,9%.

Aqualia lleva a cabo numerosas acciones con el objetivo de mejorar la conservación del recurso, tales como el aprovechamiento de agua regenerada para la recuperación de ecosistemas o la transformación de efluentes en agua apta para el riego, etc.

## Buena práctica

### Reducción de agua: monitor de fugas en República Checa

La puesta en funcionamiento del monitor de fugas y de un sistema de monitorización en línea, que recoge los datos y evalúa las fugas calculadas en función del caudal mínimo nocturno, permiten una rápida reparación de fugas y así minimizar las pérdidas de agua.

Este monitor representa una herramienta global de seguimiento, evaluación y gestión de fugas en la red de abastecimiento. Comenzó en 2018 en el abastecimiento de Orlová y en 2019 se amplió a todas las redes de distribución de SmVak. Este software de monitorización de la red ofrece 110.000 datos diarios de más de 800 núcleos de monitorización a través de 1.000 sensores.

En 2020, las pérdidas de agua potable en la distribución a clientes finales se mantienen en un

**12,3%**



## Buena práctica

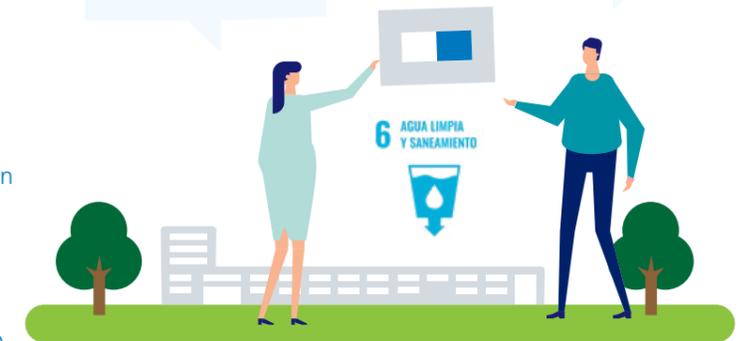
### Gobierno Balear

En el mes de diciembre, las autoridades del gobierno balear visitaron el nuevo sistema de vigilancia y telecontrol de la red de distribución de agua potable, en alta de la isla de Ibiza, que monitoriza la interconexión de las tres desaladoras.

Con una inversión que supera los 850.000 €, este sistema de control y vigilancia ha logrado un rendimiento en redes situado en el 98% y una reducción a la mitad del índice de averías. Las inversiones han permitido optimizar el funcionamiento de la red en alta y modernizar su funcionamiento.

**98%**  
eficiencia de la red de distribución

**50%**  
reducción de averías



Por primera vez en la historia de las islas, la gestión integrada de las desaladoras ha conseguido que se suministre más volumen de agua desalada de los pozos, lo que supone una protección de las masas de agua subterráneas de la isla.



## Apuesta por la biodiversidad

**15** VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

**15.1** Meta

**2** Línea estratégica



**145** espacios de biodiversidad identificados



### Protección y recuperación del ecosistema



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

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

Aqualia gestiona 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, y de sus ecosistemas, forma



#### 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.

parte del compromiso de Aqualia que, junto con otras organizaciones ambientales, promueve iniciativas en algunas de estas zonas.

### Destacan los siguientes proyectos para la protección de la diversidad:

#### Depuradora El Salitre, Colombia

#### Reforestación

En todo el parque se han sembrado

**6.000** árboles plantados de especies nativas

**1.233** pendientes de plantar



La zona forestal **13 hectáreas** extensión

Un lago **3.030 m<sup>3</sup>** capacidad para la contemplación de la avifauna de Bogotá

En el Parque Metropolitano se avanza en la plantación de árboles de especies nativas, de mediano y bajo porte, en las zonas afectadas por la construcción.

#### Desaladora Guaymas, México

#### Plan de rescate de fauna silvestre

Gracias a este plan de rescate, se realizan recorridos de campo con el objetivo de capturar ejemplares de fauna silvestre, que puedan verse afectados por el proyecto, especialmente aquellos que se encuentran bajo algún estatus de protección.

Durante el segundo semestre de 2020, se rescataron y reubicaron un total de ocho individuos de fauna silvestre, cinco de ellos de dos especies protegidas o amenazadas: *Heloderma suspectum* y *Crotalus atrox*.

Para su reubicación y rescate se tiene en cuenta:

- Que el sitio de destino presente condiciones y recursos adecuados para su supervivencia.
- Que se encuentre a una distancia lo más cercana posible para disminuir el estrés de los organismos a relocalizar y que el sitio cuente con la protección o inaccesibilidad adecuada para minimizar la perturbación de los ejemplares o de las personas si se trata de especies venenosas.



**8** individuos de fauna silvestre rescatados y reubicados

**5** especies protegidas o amenazadas

### Instalaciones de SmVak, República Checa

## Protección de flora y fauna

Aqualia ha seleccionado varias áreas susceptibles de recibir protección por contener valor biológico relevante.

En las áreas seleccionadas, se ha llevado a cabo la construcción de pequeños estanques en las ubicaciones de las aguas de tratamiento de aguas residuales o el establecimiento de prados de flores. Tras la consulta con ONG especializadas se estableció que los prados de flores son áreas que deben ser protegidas. Así, en SmVak, se han establecido cinco localizaciones que entrarán en el plan de renovación de edificaciones con el fin de adecuar las instalaciones de Aqualia en aras de la convivencia de estas con la flora y la fauna.



### EDAR de Medina del Campo (Valladolid)

## Creación de hábitats de aves migratorias

En 2020, la firma australiana IFM investors, accionistas del 49% de Aqualia, ha concedido dos becas a los proyectos de la ONG SEO Birdlife para la creación de hábitats de aves migratorias en la EDAR de Medina del

Campo (Valladolid). Esta beca se otorgará a través del servicio de Medina del Campo y recibirá una ayuda superior a 20.000 €.



### Colaboración con el Ayuntamiento de Lleida

## Recuperación de los humedales de Rufeá

En Lleida, Aqualia ha participado en un proyecto de recuperación de los humedales de Rufeá. La recuperación de este espacio natural ha permitido al Ayuntamiento de Lleida apostar por este entorno natural, construyendo torres de observación, de biodiversidad y una pasarela flotante para que los ciudadanos puedan visitar y disfrutar de los Aiguamolls de Rufeá.

De hecho, el pasado 21 de marzo, con motivo del DMA, el Ayuntamiento hizo una jornada abierta a toda la población para descubrir los valores naturales del espacio y las mejoras medioambientales y de uso público recientemente finalizadas.

# Actuaciones y aprendizajes durante la COVID-19

Como parte de su labor en la protección de la salud pública, Aqualia ha colaborado activamente con todas las Administraciones para la detección de posibles rastros de coronavirus en las aguas residuales.

## Contexto y enfoque de la pandemia

El año 2020 supone un hito de la Edad Contemporánea. Un reto sin precedentes, acompañado de una complejidad extrema que afectó a la política, paralizó la economía y cambió las costumbres sociales en todo el mundo. El motivo fue el surgimiento de un virus, de origen desconocido, detectado en China, el SARS-CoV-2, conocido como la COVID-19, altamente contagioso, con síntomas similares a los de la gripe, pero con una mortalidad mucho mayor.

Debido a las dinámicas propias de la globalización, el virus se extendió rápidamente por multitud de países y la Organización Mundial de la Salud lo calificó como pandemia en marzo de 2020. Este hecho obligó a todos los países a posicionarse contundentemente para garantizar

la salud pública y la mitigación de la pandemia. Para ello se tomaron medidas basadas en la limitación de la libre circulación de la ciudadanía, con el consecuente efecto sobre los negocios de distintos sectores.

Durante un tiempo se limitó la actividad prácticamente a aquellas actividades consideradas de carácter esencial, entre las cuales se encuentra la gestión del ciclo integral del agua que realiza Aqualia. Por ello, a lo largo de todo el periodo, la compañía ha incrementado sus esfuerzos para garantizar a todos los ciudadanos de aquellas zonas en las que está presente, el agua potable y el saneamiento adecuado que suponen un derecho fundamental y que han sido claves para la correcta gestión de la situación creada por el virus.

**60.000**  
usuarios activos  
en web y aplicación móvil de Aqualia



Como primera medida destacada, Aqualia cerró todas sus oficinas de atención al cliente desde el 15 de marzo, un día después de que se declarara el estado de alarma en España. A medida que ha sido necesario, la compañía ha ido aplicando este cierre en otros países.

## Plan de Contingencia

### Objetivos prioritarios



Limitar y minimizar el impacto generado por la crisis del coronavirus en su actividad



Garantizar la continuidad de los servicios del ciclo integral del agua a todos los ciudadanos, especialmente a los más vulnerables



Proteger la salud, tanto de sus empleados como de los usuarios

Además, comunicó que suspendería todos los cortes de suministro asociados a impagos de los usuarios para ayudar a sobrellevar la dura situación económica.



Aqualia promovió, entre los clientes, el uso de canales y herramientas telemáticas para realizar sus consultas y gestiones, garantizando la misma calidad de servicio, gracias a la rápida adaptación de los trabajadores. Esta nueva medida obtuvo una gran acogida por parte de los clientes, y en pocas semanas ya había superado los 60.000 usuarios activos en su web y aplicación móvil.

Sin embargo, la salud y el acceso al agua de todos los ciudadanos no fueron las únicas cuestiones prioritarias de Aqualia. En su lucha contra el virus, la compañía comenzó a trabajar de la mano de instituciones y sindicatos para garantizar las medidas de seguridad de sus trabajadores, especialmente aquellos que debían continuar con su labor fuera de sus domicilios y que, por tanto, estaban más expuestos. En esta línea, se han elaborado guías técnicas en constante revisión y actualización acerca de:

- Medidas organizativas
- Limpieza, desinfección y ventilación
- Gestión y seguimiento de casos entre la plantilla
- Gestión del teletrabajo

También se han ofrecido varias formaciones acerca de cuestiones generales sobre la enfermedad y las medidas de protección y se ha implementado el teletrabajo como medida de contención. Además, se ha ofrecido a los empleados consejos sobre actividad física, nutrición y gestión emocional.

# Aqualia frente a la COVID-19

## Empleados

**Formación** acerca de cuestiones generales sobre la enfermedad y las medidas de protección

**Teletrabajo** para prevenir el contagio

Refuerzo del canal de comunicación interno **Be Aqualia**

Primer Plan de Contingencia para **proteger la salud y seguridad**

Consejos sobre **actividad física, nutrición y gestión emocional**

## Usuarios y ciudadanos

Aseguramiento del suministro y el acceso al agua para todos y mantenimiento de la garantía de **calidad de agua del grifo**

Incremento de la **facturación electrónica** y los **canales de comunicación digitales**

## Instituciones

Colaboración con Administraciones Públicas e instituciones para la **detección precoz de la COVID-19**

Colaboración para garantizar la **salud pública** y el **acceso al agua como derecho fundamental**

Llamamiento a la UE para consagrar el **derecho humano al agua y saneamiento**

## Sociedad

**Rol concienciador**

Campaña de comunicación **¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?,** sobre la importancia de quedarse en casa

## Colaboración público-privada para la detección precoz de la COVID-19

Aqualia demostró, durante la pandemia, la capacidad que tienen las EDAR como instalaciones seguras y “centinelas” para el control de Salud Pública.

Diferentes estudios pusieron de manifiesto, durante la pandemia, la existencia de material genético (RNA), del virus SARS-CoV-2, en aguas residuales. Esto sucede debido a que proviene de fluidos biológicos y heces de personas infectadas por el virus. En este sentido, la identificación temprana en las aguas residuales puede servir como alerta de reapariciones de la enfermedad COVID-19 en la población.

Por ello, Aqualia, en colaboración con el Centro Hispano-Luso de Investigaciones Agrarias (CIALE) y el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua (CIDTA), inició el estudio en la EDAR de Salamanca, donde se definieron las mejores condiciones para la toma de muestras y análisis (puntos y horas de muestreo, conservación de muestras, calibración del método).

Asimismo, la compañía participó en un proyecto del Gobierno español, promovido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y el Ministerio de Sanidad, de vigilancia por alerta de COVID-19 en aguas

residuales. Dicho proyecto se desarrolló en diferentes ciudades como, por ejemplo, Salamanca, Ávila, Medina, Aranda, Guijuelo, Lleida, Dénia, Novelda, Villena, Morón de la Frontera, Chipiona, Ronda, Algeciras (Emalgesa), Almería y El Puerto de Santa María (Apemsa).

A nivel internacional, cabe destacar la actuación de Caltaqua (filial italiana de Aqualia) en el análisis de aguas residuales junto a la Universidad de Palermo, para seguir la evolución del coronavirus en Sicilia. El convenio, que firmaron ambas partes, contemplaba la toma de muestras de aguas a la entrada de las depuradoras que gestiona la compañía y su posterior análisis y determinación de carga vírica en el laboratorio del centro docente.

La iniciativa se engloba dentro del programa SARI (Monitoreo de Residuos Ambientales en Italia, por sus siglas en italiano) implementado a escala nacional por el Instituto Superiore di Sanità (ISS), en colaboración con distintos gobiernos regionales, centros de investigación y 50 operadoras de servicios hídricos.

## Rol concienciador de Aqualia

Ligado a su actividad diaria, Aqualia ha puesto en marcha varias iniciativas para concienciar sobre el uso responsable del agua y el cuidado de nuestro entorno. Como ejemplo, Aqualia, en el Día Mundial del Saneamiento se adhirió al llamamiento de la Unión Europea para que se consagre el derecho humano al agua y al saneamiento en la legislación comunitaria.

También con el objetivo de concienciar acerca del cuidado de la red de saneamiento se llevó a cabo una campaña bajo el lema #nolotires para informar y sensibilizar a la población acerca de la forma correcta de desechar mascarillas y otros productos sanitarios de un solo uso que, debido a la pandemia, aumentaron considerablemente su consumo.



*La identificación temprana de material genético del virus en aguas residuales puede servir como alerta de reapariciones de la enfermedad COVID-19 en la población*



# ¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?



Hay personas como Pablo, Juan, Teresa, Pedro... trabajadores de Aqualia que, ahora que tenemos que quedarnos en casa, siguen trabajando para que cada vez que abras un grifo tengas agua de calidad en tu hogar.

Por todo ello, y mucho más, no descansamos, ni siquiera ahora. Esta es nuestra manera de cuidarte.

## Personas que trabajan para personas



## ¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?

Por último, la iniciativa más relevante desarrollada durante 2020 ha sido la campaña corporativa ¿Quién hay detrás del agua que usamos en casa?, en la que Aqualia asume su rol como agente de cambio entre la sociedad. Esta campaña se creó con la intención, por una parte, de mostrar la importante labor que, a pesar de la crisis de la COVID-19, ha desempeñado Aqualia para que no faltase el agua en ningún hogar y, una vez usada, se siguiera devolviendo al medio natural en condiciones óptimas. Por otro lado, la compañía quería sensibilizar a la población de aquellas zonas en las que está presente sobre la importancia de quedarse en casa para frenar los contagios del virus, intentando garantizar la supervivencia y el bienestar del máximo número de personas posibles.

Esta campaña fue premiada en la categoría "Comunicaciones con un Propósito específico (COVID-19) en los Premios Europeos a la Excelencia -European Excellence Awards (EEA)- que desde 2007 vienen reconociendo las

campañas y proyectos más destacados en Europa en el campo de las relaciones públicas y las comunicaciones.

Además, como apoyo a la labor institucional en la gestión de la pandemia, Aqualia se sumó al "Llamamiento a la Acción" de la asociación internacional Sanitation and Water for All (SWA). La iniciativa reclamaba la importancia de asegurar los servicios de acceso al agua y saneamiento para frenar la propagación del virus. Esta asociación está integrada por gobiernos de más de 60 países, Naciones Unidas, UNESCO, UNICEF, World Bank, el Banco Interamericano de Desarrollo, CEO Water Mandate, International Water Centre (IWC), Global Water Partnership (GWP), International Water Association (IWA), y empresas y asociaciones de todo tipo. Aqualia se ha unido a este llamamiento de forma individual y en su calidad de socio de Aquafed, la Federación Internacional de Operadores Privados de Agua.



**+67.000**  
visualizaciones en YouTube  
de la campaña



**SWA: #Teaser 1**  
World leaders Call to Action on water, sanitation and hygiene & COVID-19



**15 M**  
de impresiones en los banners  
insertados en medios digitales



**SWA: World Leaders' Call to Action:** Message of Michelle Bachelet, UN Human Rights Chief



Se ha difundido en Portugal, Italia y Francia



**SWA: Leaders' Call to Action:** Message of Catarina de Albuquerque, SWA CEO



# Caso de éxito

## Servicio del ciclo integral del agua, Colombia

Con el objetivo de atender a 450.000 habitantes en 13 municipios colombianos<sup>28</sup>, en menos de un mes y en plena crisis mundial por la pandemia, Aqualia ha lanzado el servicio del ciclo integral del agua.

Por primera vez la puesta en marcha se ha realizado a distancia y en remoto, con un equipo de profesionales confinados en España, Panamá, EE. UU. y Colombia, que ha dado soporte a los 450 trabajadores locales que ahora forman parte de la plantilla de Aqualia en Colombia.

La implicación y la coordinación del equipo responsable ha permitido la implementación en

remoto de estudios técnicos para la mejora de las instalaciones. Además, se han dado cursos de formación y apoyo técnico para el control de fraudes, búsqueda de fugas, facturación y análisis de *software*.

El lanzamiento de los nuevos servicios de Aqualia en Colombia, en plena crisis del COVID-19, ha sido un gran ejemplo de la capacidad de resiliencia de la empresa y de la enorme implicación de sus trabajadores. También ha quedado patente el papel fundamental que las nuevas tecnologías y la digitalización juegan en la actividad de una empresa de gestión del agua.

 13 municipios

 450.000 habitantes

28 13, 12 en Córdoba y 1 en Villa del Rosario.



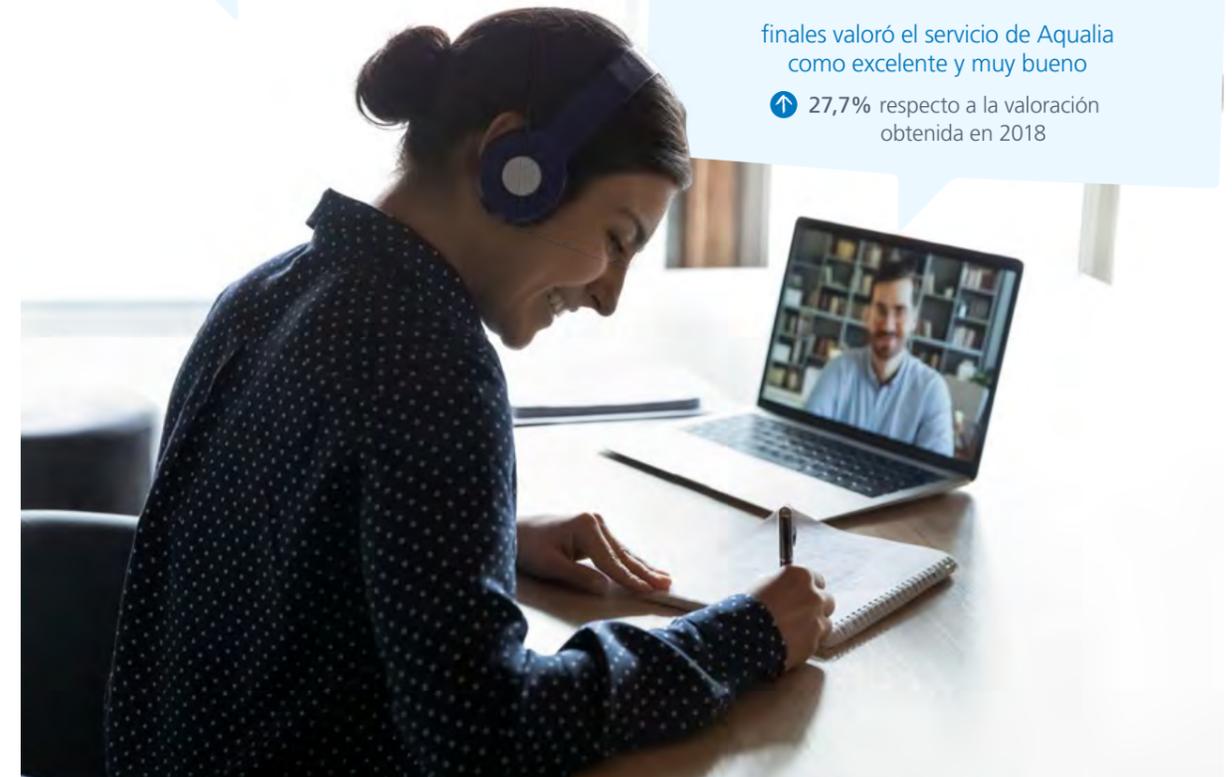
## Preguntando a los grupos de interés: Aqualia y la COVID-19

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación de servicios y las acciones acometidas por Aqualia durante los meses de la COVID-19, en el último trimestre de 2020, la compañía realizó una encuesta a sus grupos de interés.

El incremento en el grado de satisfacción, que fue del 81,4% con el servicio que presta Aqualia y del 77% con su respuesta ante la COVID-19, muestra que tanto el cliente final como las instituciones valoran el esfuerzo realizado por Aqualia para mantener un servicio básico en un contexto de alta incertidumbre y vulnerabilidad.

*¿Qué opinan los clientes finales e institucionales sobre la prestación del servicio realizado por Aqualia?*

**41,6%**  
*de los clientes*  
finales valoró el servicio de Aqualia como excelente y muy bueno  
↑ 27,7% respecto a la valoración obtenida en 2018



# El reto de ser cada día más sostenibles

Durante 2020, Aqualia continuó con el análisis de materialidad. Con el objetivo de mantener una comunicación transparente con los grupos de interés se realizaron estudios y encuestas para conocer sus necesidades y convertirlos en agentes activos en la conversación.

## Materialidad en Aqualia

2020, un paso más en la identificación de temas materiales e impactos

*sociales, ambientales y económicos*

En el año 2020, el análisis de materialidad continuó a través de dos fases independientes: por una parte, una investigación de fuentes secundarias y, por otra, una consulta a través de encuestas a clientes finales e institucionales.



### Fases de análisis de materialidad



#### Análisis de fuentes secundarias

- Web de referencia sectorial.
- Principales noticias recogidas por la empresa y comunicadas a través de canales internos.
- Revisión de preguntas parlamentarias del Congreso de los Diputados de España.
- Reuniones con los principales directivos de la compañía en los que se han identificado nuevos temas relevantes que surgen de las normativas española e internacionales que pudieran afectar al sector y a la empresa en 2020.

#### Investigación ad hoc: análisis de externo

##### Cliente final

3.325 encuestas  
1.500 telefónicas  
1.825 online

##### Cliente institucional

24 entrevistas en profundidad



## 01 Investigación de fuentes secundarias a través de la técnica análisis de contenido

### Metodología

Análisis de contenido es una metodología que se enfoca al estudio de los contenidos de la comunicación

#### Esta fase tuvo los siguientes pasos:

- 01 Recopilación de la información relativa a la empresa publicada en fuentes secundarias:
  - Noticias en webs sectoriales<sup>29</sup>, principales noticias recogidas por la compañía y comunicadas en canales internos, preguntas parlamentarias acerca del sector.
  - Junto a directivos de la compañía, recopilación de información referente a normativas que afectan a Aqualia en materia nacional e internacional<sup>30</sup>.
- 02 Elaboración de un documento con toda la información: corpus.
- 03 Análisis y clasificación de toda la información del corpus, atendiendo al tipo tema material al que hacen referencia (gobernanza, laboral, medioambiental o social).
- 04 Estos nuevos temas relevantes se han priorizado en función de su frecuencia de aparición en medios, tendencias y normativas española e internacionales, así como por su capacidad de impactar en uno o varios grupos de interés. Dando mayor puntuación a aquellos temas con mayor frecuencia e impacto en los grupos.

#### Principales conclusiones

Tras la investigación de las fuentes secundarias, cobran importancia los siguientes aspectos:

- La salud y seguridad no solo de los empleados, si no también de los ciudadanos, adquiere especial relevancia, así como las medidas de la empresa para prevenir contagios. La calidad del agua y la información transparente se vuelven cuestiones primordiales en el contexto COVID-19.
- El derecho de acceso y saneamiento al agua de las personas vulnerables, que es una exigencia normativa.
- La gestión eficiente de recursos es principalmente una exigencia normativa, relacionada con la escasez hídrica y la demanda de agua. Así como los temas ambientales referentes al cambio climático y circularidad de agua.

<sup>29</sup> Las web sectoriales de las que se han extraído las principales noticias del año son: iAgua, Smart Water Magazine, Aguasresiduales, Retema, Tecnoaqua, Futureviro, El Ágora, Ingeniería Municipal, Ciudad Sostenible, Energías Renovables y Global Water Intelligence.

<sup>30</sup> Se mantuvieron reuniones con los departamentos responsables de fijar las 7 líneas estratégicas de sostenibilidad para el plan 21-23.

# 02

## Análisis externo con el objetivo de conocer el grado de satisfacción, valorar temas materiales y conocer la imagen que los clientes de Aqualia tienen de la compañía

### Metodología cuantitativa

a través de encuesta telefónica y *online* a clientes finales y metodología mixta (cualitativa y cuantitativa) mediante entrevista telefónica y cumplimentación de encuesta a cliente institucional

#### Esta fase tuvo los siguientes pasos:

- 01 Integración de preguntas relacionadas con atributos de la imagen de la compañía en la encuesta estadística y en los guiones de las entrevistas. Además, a ello se sumaron las preguntas sobre la actuación de la compañía en el contexto COVID-19: desempeño, grado de satisfacción como usuario final, etc.
- 02 Realización de 3.325 encuestas a cliente final (1.500 telefónicas y 1.825 *online*) y realización de entrevistas telefónicas a responsables de 24 Administraciones locales (alcaldes, concejales o técnicos) de los municipios donde Aqualia, o alguna de sus filiales, gestionan el servicio municipal del agua.
- 03 Realización de informes individualizados y descriptivos por cada tipo de cliente, en las distintas zonas geográficas. Además, se comparan estos informes con los resultados de consultas de otros años.

#### Principales conclusiones

Fruto de dicho análisis se pudo comprobar que en términos generales el cliente está satisfecho, aunque hay aspectos a mejorar y los resultados están en línea con los temas relevantes resultado del análisis de materialidad.

### Encuesta estadística + Entrevistas

Atención especial a la actuación de Aqualia en el contexto COVID-19



Informes individualizados y descriptivos por tipo de cliente



#### Matriz de materialidad

Como resultado se obtuvieron las valoraciones de los clientes finales e institucionales sobre los atributos asociados a Aqualia. En concreto, se observa:



##### Cliente final

Valora la calidad del agua y del servicio como los temas más relevantes, seguido del compromiso ambiental. La transparencia y su especialización se posicionan en tercer y cuarto lugar de importancia.



##### Cliente institucional

Valora la calidad del agua, la calidad del servicio y la especialización y eficiencia por encima del resto de aspectos materiales (>90%), así como la cercanía y orientación al cliente y la ética y transparencia de Aqualia.

Para elaborar la matriz general y proceder a una ponderación cuantitativa, se han tenido en cuenta tanto los resultados de la investigación de contenidos como los de la encuesta de satisfacción. Entre estos, como se ha di-

cho, destacan la importancia de la calidad del agua, calidad del servicio y asegurar el suministro, así como una experiencia de cliente rápida, ágil y eficaz, tal y como se indica en el Anexo de este informe.

#### Contexto COVID-19 y Aqualia

En las consultas a cliente final e institucional se indagó sobre el comportamiento de la compañía durante la COVID-19. Asegurar el suministro, asegurar la calidad del agua y facilitar las gestiones a los clientes aparecen como los temas materiales más relevantes.



##### Cliente final

84% de los clientes ha destacado que Aqualia le ha ayudado en asegurar el suministro de agua.

55% La facilidad al hacer las gestiones es la segunda característica de Aqualia que los clientes más valoran, con un 55%.

77% de los clientes afirma estar satisfecho con las acciones de Aqualia en el contexto COVID-19.



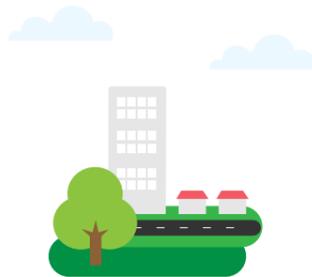
##### Cliente institucional

96% de los clientes institucionales perciben que la garantía del suministro y la calidad del agua y la facilidad para realizar trámites son los aspectos en los que Aqualia les ha ayudado.

92% Tras ello, lo segundo más valorado, por un 92%, es la capacidad de la compañía de ofrecer información útil a los clientes.

# Hitos, objetivos y compromisos

En 2020, Aqualia siguió trabajando en los tres ejes de su Plan Director de Sostenibilidad 2018-2020 para responder a las necesidades de sus grupos de interés



## Conexiones ciudadanas

**Aqualia apuesta por la proximidad y la 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

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

- Actúa contra el cambio climático.
- Desarrolla proyectos innovadores de economía circular (Aqualia Circular).
- Afronta el estrés hídrico, implementando procesos para minimizar consumos y fomentar la reutilización del agua.
- Está comprometida con la conservación del medio natural en los lugares en los que está presente.
- Promueve la innovación como elemento esencial para avanzar en la gestión sostenible del agua.



## Desempeño ejemplar

**Opera bajo estándares de integridad y ética empresarial en todas las jurisdicciones en las que está presente**

- Mantiene relaciones de respeto, confianza e igualdad de oportunidades con sus empleados y proveedores.

- Be Aqualia**  
Política Integral de Personas y Cultura
- Igualdad
  - Atracción del talento
  - Talento femenino
  - Diversidad e inclusión social
  - Formación y desarrollo
  - Seguridad, salud y bienestar laboral
  - Es referente de gestión ética
  - Aplica criterios éticos a terceras partes



*Gracias al trabajo realizado por todos los departamentos de forma conjunta, este año se ha aprobado el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 que refuerza el compromiso de la compañía con el futuro común y global de la Agenda 2030*

# Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023

Alineados con la Agenda 2030 y los ODS en la estrategia y gestión

Este año, la compañía ha llevado un paso más allá su compromiso con el Pacto Mundial, al hacerse miembro de pleno derecho. Hasta ahora, Aqualia pertenecía al Pacto Mundial a través de FCC.

A raíz del análisis de materialidad realizado en 2020, Aqualia ha trabajado en el Plan Estratégico de Soste-

nibilidad 2021-2023. Asimismo, durante el último trimestre de 2020 y el primero de 2021, se han trabajado las líneas estratégicas que marcarán dicho plan y se han establecido los proyectos y acciones necesarias para lograr cada una de ellas. Y todo ello alineado con los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que contribuye la compañía.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Aqualia promueve e integra en su cultura de empresa los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Líneas estratégicas*	Objetivos	Principales proyectos	ODS
1 <i>Comunicación estratégica</i>	Lograr comunicar el valor que aporta Aqualia como Gestores del Servicio Público del agua.	Dirigidos a tener un relato narrativo coherente con el propósito y la misión de Aqualia.	6, 12, 17
2 <i>Emergencia climática y cuidado del medio ambiente: mitigación, adaptación al cambio climático</i>	Impulsar las iniciativas encaminadas a la minimización y adaptación al cambio climático.	Dirigidos a la: <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo hídrico.</li> <li>Optimización energética y reducción de las emisiones.</li> <li>Protección y recuperación del ecosistema.</li> <li>El traslado de los proyectos de I+D+i a la producción.</li> </ul>	6, 7, 13, 15, 12, 17
3 <i>Tecnología para una gestión integrada</i>	Lograr una tecnología que permita un uso eficiente de recursos y una gestión eficiente para que los ciudadanos puedan disfrutar de un acceso al agua garantizado por Aqualia.	Dirigidos a implantar todas aquellas herramientas que mejoren y agilicen la gestión y el servicio a los clientes. Destacan los dirigidos a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar Aqualia Water Analytics (AWA) para la gestión inteligente del agua en las ciudades; implantar la movilidad en la gestión de procesos del ciclo integral para una mejora de los tiempos y mayor eficacia de los equipos, y la integración de plataformas.</li> </ul>	6, 9, 11

\* En los distintos capítulos y apartados se hace mención a estas líneas del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, especificando a qué ODS y meta de los ODS están contribuyendo.

Líneas estratégicas*	Objetivos	Principales proyectos	ODS
4 <i>Gestión de personas</i>	Seguir contribuyendo, principalmente, con los objetivos de salud y bienestar, igualdad y diversidad, y empleo digno y saludable.	Dirigidos a avanzar en materia de conciliación, diversidad, promoción de la salud y de la seguridad, apoyo al expatriado y creación de espacios de encuentro.	3, 5, 8
5 <i>Ética y compliance</i>	Trasladar a toda la compañía, y a la cadena de suministro, la cultura y valores éticos y de compliance de Aqualia, a través de una implantación 360°.	Dirigidos al desarrollo del modelo de compliance, la formación en cultura ética y la homologación de proveedores.	16
6 <i>Impacto social</i>	Definir del esfuerzo que realiza Aqualia para garantizar el acceso al agua de manera que se refuerce el vínculo con las comunidades.	Dirigidos a programas de acción social y mecanismos para garantizar el acceso al agua para todos. Así como el establecimiento de los mecanismos de medición del impacto de los proyectos de Aqualia en los países en los que presta su servicio de gestor integral del ciclo del agua.	6
7 <i>Alianzas estratégicas</i>	Contribuir con los ODS de Aqualia desde las alianzas estratégicas.	A través de las alianzas con terceras partes, Aqualia puede contribuir al logro de los objetivos 2030.	17

\* En los distintos capítulos y apartados se hace mención a estas líneas del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023, especificando a qué ODS y meta de los ODS están contribuyendo.

## Comprometidos con las personas

Impulsar un buen entorno laboral

Construir una sociedad mejor

Como decía John Donne, ninguna persona es una isla: formamos parte de un todo y el agua que nos rodea tiene que ser un punto de unión. Aqualia está comprometida con el bienestar de los que trabajan con la compañía para construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva; pero también con el de aquellas personas a las que garantiza el acceso a un derecho fundamental.

*“Formo parte de la generación que está haciendo de Aqualia una empresa igualitaria, y ese logro me acompañará siempre en cada una de las cimas que vaya coronando”*

EMPLEADO DE AQUALIA





8.5 Meta

4 Línea estratégica

# Impulsar un buen entorno laboral

Casi nueve de cada diez empleados encuestados afirman que, en los últimos tres años, ha habido avances en materia de conciliación en Aqualia.



## Índice de rotación unitaria de personal<sup>31</sup>

Rotación media	Hombres	Mujeres	Total
España	1,6%	3,1%	1,9%
Internacional	0,9%	0,3%	1,2%

<sup>31</sup> Índice de rotación: excedencias y bajas voluntarias respecto al total de trabajadores.

## Tipos de contrato por región y género

	2019			2020			%
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
<b>TOTAL DE EMPLEADOS</b>	<b>7.679</b>	<b>1.825</b>	<b>9.504</b>	<b>8.562</b>	<b>1.963</b>	<b>10.525</b>	<b>10,7%</b>
<b>TOTAL ESPAÑA</b>	5.163	1.435	<b>6.598</b>	5.227	1.484	<b>6.711</b>	<b>1,7%</b>
Contratos indefinidos	4.406	1.270	<b>5.676</b>	4.493	1.290	<b>5.783</b>	1,9%
Contratos temporales	748	160	<b>908</b>	729	190	<b>919</b>	1,2%
Contratos fijos discontinuos	9	5	<b>14</b>	5	4	<b>9</b>	-
Contratos indefinidos	85,51%	88,84%	<b>86,23%</b>	85,96%	86,93%	<b>86,17%</b>	-
Contratos temporales	14,49%	11,16%	<b>13,76%</b>	13,95%	12,80%	<b>13,69%</b>	-
Contratos fijos discontinuos	0,17%	0,35%	<b>0,21%</b>	0,10%	0,27%	<b>0,13%</b>	-
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>	<b>2.516</b>	<b>390</b>	<b>2.906</b>	<b>3.335</b>	<b>479</b>	<b>3.814</b>	<b>31,2%</b>
Contratos indefinidos	1.318	339	<b>1.657</b>	1.837	409	<b>2.246</b>	35,5%
Contratos temporales	1.198	51	<b>1.249</b>	1.498	70	<b>1.568</b>	25,5%
Contratos indefinidos	52,37%	86,95%	<b>57,01%</b>	55,09%	85,43%	<b>58,89%</b>	-
Contratos temporales	47,63%	13,05%	<b>42,98%</b>	44,91%	14,57%	<b>41,11%</b>	-

## Clasificación por jornada laboral y sexo en 2020

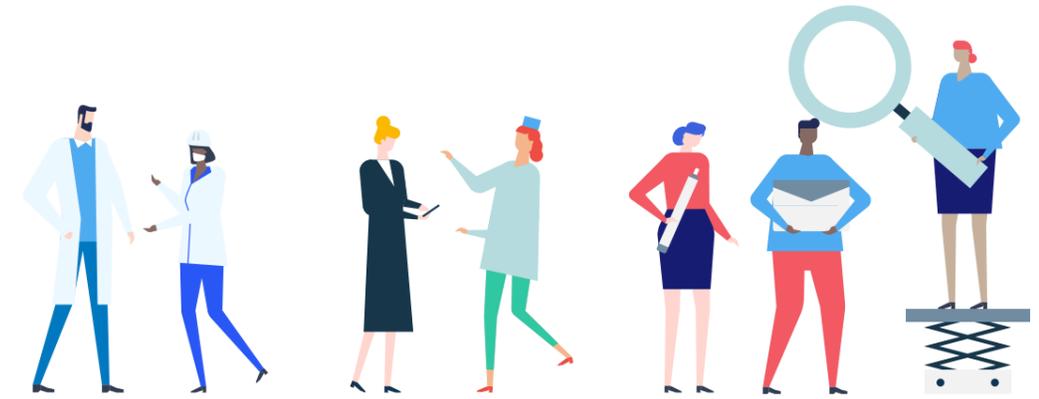
	Tipo de contrato	Tipo de jornada	Hombres	Mujeres	Total	
España	Discontinuo	Completa	5	4	9	
		Completa	4.372	1.056	5.429	
	Fijo	Parcial	121	234	355	
		<b>Total Indefinidos</b>	<b>4.498</b>	<b>1.294</b>	<b>5.793</b>	
	Temporal	Completa	514	95	609	
		Parcial	215	95	310	
		<b>Total Temporales</b>	<b>729</b>	<b>190</b>	<b>918</b>	
	<b>TOTAL ESPAÑA</b>			<b>5.227</b>	<b>1.484</b>	<b>6.711</b>
		Completa	2.033	469	2.502	
		Parcial	6	10	16	
	Sin asignar	1.296		1.296		
<b>TOTAL INTERNACIONAL</b>			<b>3.335</b>	<b>479</b>	<b>3.814</b>	

## Clasificación por tipo de contrato, sexo y edad

Tipo de contrato	Intervalo de edad	España		Internacional		RESULTADO TOTAL
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Fijo	≤25 años	26	8	70	18	
	26 a 35 años	449	156	315	73	
	36 a 45 años	1.462	525	547	133	
	46 a 55 años	1.687	480	535	115	
	≥55 años	869	121	371	70	
<b>Total contratos fijos</b>		<b>4.493</b>	<b>1.290</b>	<b>1.837</b>	<b>409</b>	<b>8.030</b>
Temporal	≤ 25 años	52	19	29	13	
	26 a 35 años	151	70	62	24	
	36 a 45 años	211	51	68	20	
	36 a 45 años	128	41	1.322	12	
	≥ 55 años	186	10	17	1	
<b>Total contratos temporales</b>		<b>729</b>	<b>190</b>	<b>1.498</b>	<b>70</b>	<b>2.486</b>
Discontinuo	≤ 25 años	1	2			
	26 a 35 años	4	1			
	36 a 45 años		1			
<b>Total contratos discontinuos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>			<b>9</b>
<b>RESULTADO TOTAL</b>		<b>5.227</b>	<b>1.484</b>	<b>3.335</b>	<b>479</b>	<b>10.525</b>

En 2020, el número de empleados de Aqualia creció un 10,7% debido al incremento de personal en tres regiones. La primera, Egipto, donde aumentó en un 32,3%, hasta los 1.330 empleados, lo que supone un 34,9% sobre el total internacional de la plantilla, con respecto a 2019. También en Colombia se ha incrementado la

cifra de empleados; en este caso, en un 840,3% hasta los 496, lo que supone un 13,0% sobre el total internacional. Por último, también se registró un aumento de plantilla en Arabia Saudí, donde este crecimiento fue del 293,0% hasta los 169 empleados, que representan un 4,4% sobre el total internacional.



**Cifras de empleo por países: incremento y diversidad**

Trabajadores por país	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total internacionales</b>	<b>2.516</b>	<b>390</b>	<b>2.906</b>	<b>3.335</b>	<b>479</b>	<b>3.814</b>
República Checa	696	289	985	707	282	989
Emiratos Árabes Unidos	323	6	329	303	5	308
Egipto	1.003	2	1.005	1.328	2	1.330
Italia	181	23	204	192	23	215
Portugal	82	19	101	88	20	108
Francia	52	17	69	59	18	77
Argelia	52	5	57	51	5	56
Colombia	36	17	53	385	111	497
Arabia Saudí	40	3	43	166	3	169
México	19	7	26	32	8	40
Chile	12	0	12	9	0	9
Montenegro	11	0	11	1	0	1
Ecuador	6	2	8	4	0	4
Perú	0	0	0	3	1	4
Rumanía	2	0	2	3	0	3
Kosovo	1	0	1	2	0	2
Panamá	0	1	1	0	1	1

31,2%  
variación total en internacional

**Igualdad y diversidad: distribución por edad, género y categoría profesional**

	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Nº de directivos/as</b>	<b>7.679</b>	<b>1.825</b>	<b>9.504</b>	<b>8.562</b>	<b>1.963</b>	<b>10.525</b>
%	93%	7%		93%	7%	
< 35 años	1	-	1	2	-	2
35 y 55 años	77	7	84	80	8	88
> 55 años	26	1	27	33	1	34
<b>Nº de mandos intermedios</b>	<b>815</b>	<b>195</b>	<b>1.010</b>	<b>843</b>	<b>217</b>	<b>1.060</b>
%	81%	19%		80%	20%	
< 35 años	72	23	95	77	36	114
35 y 55 años	545	153	697	556	162	718
> 55 años	199	19	218	210	19	229
<b>Nº de técnicos/as</b>	<b>905</b>	<b>502</b>	<b>1.407</b>	<b>1.259</b>	<b>537</b>	<b>1.796</b>
%	64%	36%		70%	30%	
< 35 años	279	139	418	342	144	486
35 y 55 años	512	335	847	709	358	1.067
> 55 años	114	28	142	208	36	244
<b>Nº de administrativos/as</b>	<b>337</b>	<b>761</b>	<b>1.098</b>	<b>361</b>	<b>798</b>	<b>1.159</b>
%	31%	69%		31%	69%	
< 35 años	53	101	154	70	119	190
35 y 55 años	216	586	803	219	594	813
> 55 años	68	73	141	72	84	157
<b>Nº en otros puestos</b>	<b>5.518</b>	<b>359</b>	<b>5.878</b>	<b>5.984</b>	<b>401</b>	<b>6.385</b>
%	94%	6%		94%	6%	
< 35 años	1.428	79	1.507	666	83	749
35 y 55 años	3.260	229	3.488	4.397	256	4.653
> 55 años	831	52	883	921	62	983

**Selección y atracción del talento: nuevas contrataciones en España e Internacional por género**

	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Nº nuevas contrataciones España</b>	<b>375</b>	<b>143</b>	<b>518</b>
< 35 años	137	62	199
35 y 55 años	218	76	294
> 55 años	20	5	25
<b>Nº nuevas contrataciones Internacional</b>	<b>698</b>	<b>140</b>	<b>838</b>
< 35 años	211	77	288
35 y 55 años	350	61	411
> 55 años	137	2	139
<b>TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES<sup>32</sup></b>	<b>1.073</b>	<b>283</b>	<b>1.356</b>

<sup>32</sup> El porcentaje medio corporativo de mujeres contratadas fue del 21%: del 28% en España y del 17% a nivel internacional.

**Desarrollo profesional: formación**

**participantes**  
 31.222 en España  
 4.912 en Internacional

**costes**  
 614.941 €  
 de formación

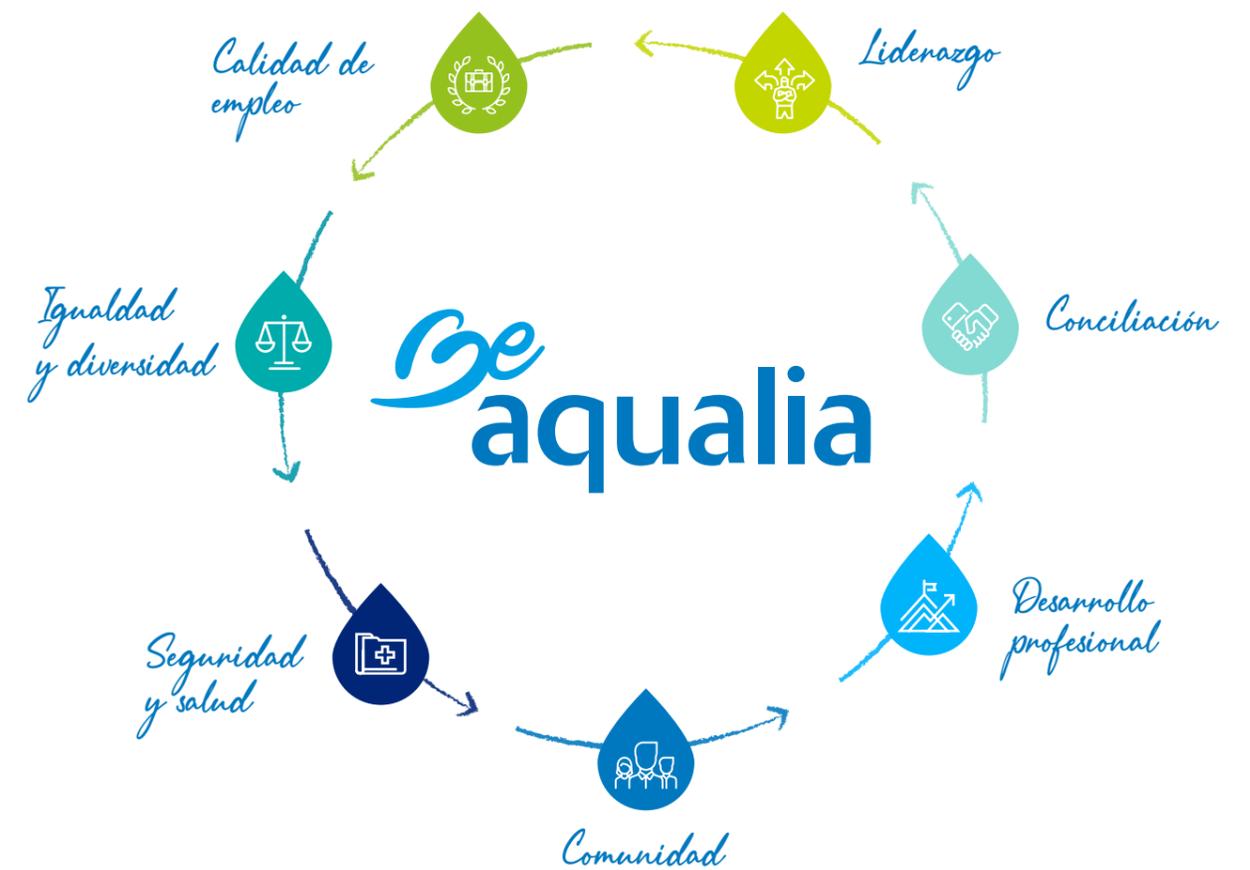
**Principales magnitudes de formación en España e internacional**

	2019			2020			%
	Total	España	Internacional	Total	España	Internacional	
Nº de cursos realizados	1.697	697	1.000	1.338	460	878	-21,15%
Nº de participantes formados	17.519	9.872	7.647	36.134	31.222	4.912	106,26%
Nº de mujeres formadas	3.519	2.586	933	11.868	10.871	997	237,25%
Nº hombres formados	14.001	7.286	6.715	24.272	20.351	3.921	73,36%
% absentismo	9%	14%	1%	-	15%	2%	-
Nº de horas recibidas	114.413	76.799	37.614	94.993	68.880	26.113	-16,97%
Nº de horas recibidas/trabajador	12	11,64	12,94	9	10,26	6,85	-
Coste de formación	906.323 €	706.524,48 €	199.798,29 €	614.941 €	491.728,37 €	123.212,63 €	-32,15%

**Enfoque de actuación**

Be Aqualia es el proyecto de transformación cultural de la compañía. Diseñada en línea con el plan estratégico y con la visión de negocio de Aqualia, la iniciativa articula la actividad del departamento de Personas y Cultura, encargado de la gestión del talento en la organización.

Liderado por los directivos de la compañía, Be Aqualia está orientado desde un lema común: personas que trabajan para personas y tiene como objetivo lograr una organización saludable. El proyecto se estructura en torno a los siguientes ejes:



Durante 2020, Aqualia ha continuado trabajando en cada uno de los siete bloques de acción anteriores, identificados como "activos de salud". Además, la compañía empezó a trabajar en un Plan Estratégico de Personas y Cultura específico, cohesionado e interrelacionado, que pone el foco en el diálogo interno (entre departamentos) y externo (hacia el resto de los stakeholders), con el objetivo de establecer sinergias y crear valor.

En cuanto a la implantación del Plan, la pandemia ralentizó su desarrollo debido a la redefinición de prioridades de gestión en el corto plazo. En este sentido, uno de los aspectos que se vieron priorizados fue la comunicación interna, puesto que la situación de extrema gravedad exigía transmitir informaciones a la totalidad de la plantilla y por diferentes canales y formatos, tanto online como offline.

Entre los hitos más importantes del año destacan:



**6.593**  
usuarios activos

### Lanzamiento de la app Be Aqualia

Diseñada para dispositivos móviles, la app está destinada a todos los empleados de la compañía, especialmente a los *deskless*, aquellos que no disponen de cuenta de correo corporativa y que, por lo tanto, hasta ahora recibían menos información. Con la nueva app los empleados pueden estar informados de todo lo que ocurre en Aqualia, participar en encuestas, dar su opinión y sumarse a nuevas campañas y retos ofrecidos por la compañía.



**3.600**  
visualizaciones  
en el canal YouTube

### Vídeo del CEO de Aqualia

Para agradecer el trabajo desarrollado por todo el personal de la compañía, Félix Parra, CEO de Aqualia, envió un vídeo a todos los empleados. En él mostró su apoyo a quienes habían sufrido por causa de la enfermedad y explicó las medidas puestas en marcha por Aqualia para preservar la salud de todos y para garantizar la continuidad del servicio. Además, también se envió una carta de agradecimiento a toda la plantilla al finalizar el año 2020.

Con subtítulos en inglés, italiano, francés, portugués y checo, este vídeo alcanzó las 3.600 visualizaciones en el canal de YouTube de la compañía. Así mismo, se difundió a través de emailing, WhatsApp y en la app Be Aqualia.



### Comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

En octubre de 2020, Aqualia participó en un estudio sobre la comunicación de la Responsabilidad Social Corporativa en las redes sociales. La iniciativa profundizaba en el impacto que esta comunicación tiene en la identificación y bienestar de los empleados. En el estudio, desarrollado por la Universidad de Warwick (Reino Unido), participaron 250 trabajadores de diferentes áreas y departamentos de Aqualia que aportaron su percepción.

## Conciliación, enfoque y resultados

Aqualia cuenta con 55 medidas de conciliación que afectan a la calidad en el empleo, la flexibilidad temporal y espacial, el apoyo a la familia de los empleados, el desarrollo personal y profesional, la igualdad de oportunidades. La monitorización de estas medidas se realiza a través del sistema de gestión EFR<sup>33</sup>, que constituye el motor para la mejora continua de la conciliación.

Durante el ejercicio 2020, Aqualia promovió el conocimiento y uso de las medidas del catálogo EFR entre los empleados, a través de diferentes acciones de sensibilización y comunicación. De este modo, 4.155 personas recibieron sensibilización sobre la conciliación y el uso de las medidas Be Aqualia a través de un curso *online*.

**4.155**  
personas  
recibieron formación  
en conciliación



Con el objetivo de conocer la opinión de los empleados acerca de la conciliación en Aqualia y poder mejorar la gestión, en septiembre se lanzó la Encuesta Voz del Empleado 2020<sup>34</sup>, con la que se obtuvieron 422 respuestas. Además, se realizaron también 15 entrevistas a empleados, para completar el proceso. En la selección de la muestra de la organización se tuvieron en cuenta todos los puestos y todas las situaciones personales y familiares, así como los diferentes rangos de edad.

Aqualia mantiene su certificación **EFR (Empresa Familiarmente Responsable)** obtenida en 2017. En febrero de 2021 se ha realizado la auditoría de renovación del mismo con resultado satisfactorio, quedando así renovado hasta el próximo noviembre de 2023.



**8.5** Meta

**4** Línea estratégica

**80%**  
entrevistados



opinan que sus jefes apoyan la conciliación

<sup>33</sup> Alcance España.

<sup>34</sup> Alcance España.

Las medidas más valoradas entre los entrevistados fueron:

Medidas EFR



450 mandos de la organización

cuyos equipos han teletrabajado durante la pandemia opinan que el rendimiento no se ha visto afectado.

Asimismo, se envió la encuesta “¿Cómo has experimentado el rendimiento de tu equipo trabajando desde casa?”<sup>35</sup>, con el objetivo de analizar el impacto y resultados de la modalidad del teletrabajo experimentada durante los últimos meses de la pandemia, desde la perspectiva de los mandos<sup>36</sup>.

En cuanto al teletrabajo, Aqualia ofreció a sus trabajadores una guía para facilitar lo máximo posible la gestión de la nueva situación. En ella se incluían consejos sobre cómo mantener una correcta postura ergonómica para evitar lesiones o fatiga y también una serie de consejos para la correcta gestión emocional de la situación de pandemia y confinamiento. Además, puso a disposición de todos los empleados un servicio gratuito de un psicólogo profesional al que acudir de forma *online* en cualquier horario mediante la app Mypsyco.

<sup>35</sup> Alcance España.

<sup>36</sup> El porcentaje de participación fue del 57%.

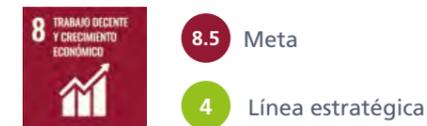
## Diversidad e igualdad

Aqualia mantiene convenios de colaboración con diferentes asociaciones y fundaciones, así como su adhesión al Charter de la Diversidad de la Fundación Diversidad. Así mismo, en diciembre de 2020, la compañía se incorporó como miembro de pleno derecho al Pacto Mundial de las Naciones Unidas<sup>37</sup>.

Junto a la Fundación Adecco, Aqualia desarrolla el Plan Familia, dirigido a los hijos de algunos empleados que tengan reconocida una discapacidad mayor o igual al 33%. También se ha mantenido el Convenio de Colaboración con la Fundación Síndrome de Down y con FSC Inserta de la Once<sup>38</sup>.

En 2020, 1.398 empleados realizaron el curso de Diversidad y Discapacidad, desarrollado por la Fundación Adecco, orientado a sensibilizar a los empleados de Aqualia en esta materia.

Así mismo, en República Checa, en su filial SmVak, Aqualia promueve la inclusión de personas con capacidades diferentes a través de la ONG local Trianon, que emplea a personas con capacidades diferentes para llevar a cabo labores de reciclaje en la planta potabilizadora de Nová Ves.



20.000 €  
Dotación

de la beca de IFM recibida por la asociación checa Trianon para potenciar la ocupación de personas con discapacidad dentro de su actividad de Ostrava.

## Buenas prácticas

Con la campaña “Yo pongo lo especial, Aqualia me da facilidad”, la Asociación de Personas con Discapacidad “El Mago Merlín” reparte las facturas de Aqualia en la localidad onubense de Hinojos. Así contribuye Aqualia con la inserción laboral de personas con discapacidad física, psíquica, sensorial u otras dificultades de aprendizaje.

### Semana de la Diversidad

Con el objetivo de sensibilizar e involucrar a sus empleados para contribuir a mejorar la vida de las personas con discapacidad, Aqualia organizó la Semana de la Diversidad. Así, entre el 30 y el 4 de diciembre, se ofrecieron diferentes actividades de sensibilización: el juego interactivo, el Rosco de la Inclusión #PorLaInclusiónJugamosTodos, la difusión del video de la campaña “Vulnerables” de Fundación Adecco o un encuentro virtual con María Petit, una joven con discapacidad visual.



<sup>37</sup> Desde 2007, Aqualia estuvo representada por el Grupo FCC.

<sup>38</sup> El número de trabajadores con discapacidad en España es 129. Esto supone un 1,92% sobre el total de trabajadores.

## Igualdad

En 2020, Aqualia continuó con la ejecución de su II Plan de Igualdad en el que, tanto la empresa como los sindicatos mayoritarios en el ámbito estatal, reiteraron su compromiso ante la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Y, en febrero, se constituyó la Mesa Negociadora del III Plan de Igualdad de Aqualia y se realizó el diagnóstico de situación requerido para iniciar la negociación.

Debido a las recientes novedades legislativas, se ha impartido formación sobre la nueva legislación a todos los componentes de la Mesa Negociadora. Este curso, impartido por una empresa consultora externa, ha tenido como objetivo conocer la normativa vigente en España en materia de planes de igualdad.

De acuerdo con los distintos objetivos y líneas de actuación, en 2020 se realizaron las siguientes acciones:

Objetivo	Líneas de actuación	Acciones en 2020
<i>Garantizar las mismas oportunidades entre hombres y mujeres a todos los niveles</i>	Garantizar la selección no discriminatoria y la incorporación de mujeres en aquellas áreas, colectivos y puestos donde su representación es menor, con base a la política y proceso de selección de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implantación del modelo de selección por competencias para fomentar la incorporación de los candidatos y candidatas que mejor se ajusten al puesto, independientemente de su género.</li> <li>Formación en igualdad de oportunidades: 455 personas.</li> </ul>
<i>Promover y mejorar la posibilidad de acceso de las mujeres a puestos de responsabilidad</i>	Potenciar la formación de las mujeres y fomentar dentro de la empresa la promoción a puestos de responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inicio del <b>IV Programa de Mentoring de Impulso de Talento Femenino</b>, orientado a impulsar la presencia, visibilidad y participación de la mujer en la organización de la empresa y facilitar así el desarrollo de su carrera profesional. La edición del 2020 contó con la participación de siete <i>mentees</i>, tres mentores y cuatro mentoras. Este programa continuará desarrollándose a lo largo de 2021.</li> <li>En 2020 se celebró una nueva edición del <b>Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres con Alto Potencial de la Escuela de Organización Industrial (EOI)</b>, que contó con la participación de cinco integrantes de la plantilla de Aqualia.</li> <li>Una directiva de Aqualia participó en la edición 2020 del Programa Promociona, impartido por ESADE y apoyado por la CEOE y el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, con el objetivo de mejorar el acceso de las mujeres a los puestos directivos y seguir así avanzando para crear un liderazgo compartido.</li> </ul>

### Objetivo

*Promover un sistema retributivo que no genere discriminación*

### Líneas de actuación

A partir de la elaboración de la brecha salarial de Aqualia en 2019, la empresa trabaja para eliminar las barreras que puedan suponer discriminación.

### Acciones en 2020

- El dato más actualizado de la brecha salarial es el ofrecido en 2019 y calculado por KPMG, que dio como resultado una brecha respecto al salario total normalizado de un 10%.
- En 2021 se está trabajando en la actualización del dato en aras de ofrecer la mayor transparencia posible en la información que ofrece a sus públicos de interés.

*Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad*

Desarrolla y participa en iniciativas de sensibilización de la igualdad.

- Formación en igualdad de oportunidades.
- Formación en diversidad.
- Campañas de comunicación interna y externa.
- Colaboración con fundaciones como Adecco, Down Madrid.
- La compañía está comprometida en la lucha contra la violencia de género y cada año pone en marcha diferentes campañas de concienciación y sensibilización, en diferentes municipios y con la colaboración de la plantilla de Aqualia.

*Garantizar los derechos relacionados con la conciliación*

Acciones para promover la conciliación entre los empleados y empleadas con arreglo a los criterios legales establecidos y que ello no suponga perder oportunidades ni en la promoción ni en el acceso a la formación, etc.

Sensibilizar en corresponsabilidad.

- Formación a manager en EFR.
- Formación en conciliación a toda la plantilla (4.155 personas).
- Encuesta de la Voz del Empleado.
- Certificación FR.
- Acciones de comunicación para difundir las medidas EFR y su uso.
- Transmisión a la cadena de valor del compromiso de conciliación.

*Acciones de actuación en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo*

Reforzar el procedimiento de actuación en materia de prevención del acoso sexual y por razón de sexo que garantiza los canales de denuncia y el tratamiento confidencial de las mismas.

- Elaboración del procedimiento de gestión de conflictos.
- Formación en prevención de acoso laboral y sexual (2.063 personas).
- Actualización del procedimiento de acoso sexual del grupo.

## Campañas de sensibilización en igualdad, violencia de género y diversidad



### Generación Igualdad

El 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, Aqualia se sumó a la campaña “Generación Igualdad” de Naciones Unidas, dando voz a tres trabajadoras de la compañía de diferentes generaciones para analizar, en primera persona, los avances y cambios vividos en torno a la igualdad de oportunidades. La web [www.aqualiaigualdad.com](http://www.aqualiaigualdad.com) recoge estos testimonios y el vídeo elaborado por Aqualia para reivindicar los derechos de las mujeres y un futuro igualitario, sin importar el género o la edad, sin dejar a nadie atrás.

### Diálogos intergeneracionales

Con el objetivo de concienciar e implicar a todos los ciudadanos en el cambio hacia una igualdad real, Aqualia coordinó los “Diálogos intergeneracionales” en varias ciudades y municipios en los que gestiona el ciclo integral del agua. Santander, Lleida o Almería acogieron diferentes jornadas para visibilizar las distintas realidades que viven las mujeres en nuestra sociedad e impulsar la creación de sistemas de trabajo más inclusivos, compartir experiencias y debatir sobre cómo eliminar barreras y acelerar los avances hacia la igualdad de género.

### #EmpleoParaTodas

Adicionalmente, un año más, Aqualia ha colaborado con la Fundación Adecco en la elaboración del informe #EmpleoParaTodas, titulado “Mujer en riesgo de exclusión 2020”. El análisis se centra en la mujer sénior como protagonista indiscutible del nuevo mercado laboral, en el que adquiere un peso creciente. Con el spot “El Ascensor Social”, la Fundación Adecco refleja la realidad de más de cuatro millones de mujeres en España que se encuentran en riesgo de exclusión.

Coincidiendo con el Día Internacional de la Mujer y la Niña en la Ciencia, que Naciones Unidas celebra el 11 de febrero para fomentar el acceso y la participación plena y equitativa de las mujeres y niñas en la ciencia, Aqualia ha compartido el testimonio de una de sus empleadas:



**Patricia Zamora**, jefa de proyectos en el área de Eco-eficiencia en el Dpto. de Innovación y Tecnología



**Vídeo #AqualiaIgualdad.**  
Súmate a la Generación Igualdad. Sin dejar a nadie atrás



### #AqualiaContigo

El Día Mundial contra la Violencia de Género se celebró este año en un contexto inédito, marcado por la COVID-19. La pandemia limitó la organización de actos conmemorativos que normalmente se celebraban en el ámbito local y en los que tradicionalmente Aqualia colabora junto a los ayuntamientos.

En cualquier caso, el apoyo a la campaña #AqualiaContigo fue masivo. Diferentes Administraciones, alcaldes y concejales se sumaron a la formación de una gran cadena virtual que proponía publicar en redes sus fotos “con los brazos abiertos”. En total, más de 1.000 personas contribuyeron a formar una cadena de más de 2.000 metros. Cientos de ciudadanos y profesionales del sector apoyaron la iniciativa de Aqualia dándole difusión en redes sociales en España y Colombia.

### Colaboración con la Fundación Adecco

Por otro lado, Aqualia ha colaborado con la Fundación Adecco en la elaboración del informe que cada año realiza coincidiendo con el Día Mundial contra la Violencia de Género. El documento, titulado “Un empleo contra la violencia”, tiene como objetivo visibilizar la situación de las mujeres víctimas de la violencia de género, dando pie al desarrollo de iniciativas dirigidas a su inclusión laboral.

Además, fruto de esta colaboración, se puso en marcha un proyecto para la formación y la inserción laboral de diez mujeres víctimas de la violencia de género en un sector de alta demanda como el sector logístico. Las seleccionadas recibieron, además, competencias y habilidades en la búsqueda de empleo dentro de un proceso continuo de mentorización y acompañamiento.



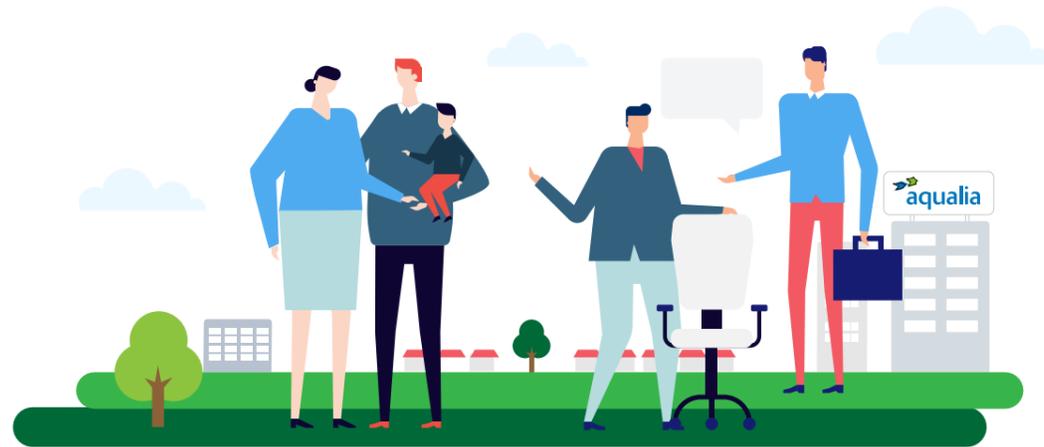


4.3 Meta

4 Línea estratégica

## Liderazgo y desarrollo profesional

Durante 2020, se celebró la séptima edición del Ciclo Otto Walter, esta vez en formato de aula virtual. El programa está dirigido a mandos intermedios, con el objetivo de continuar con la transformación del estilo de liderazgo de Aqualia y encaminarlo hacia un modelo de dirección de personas más participativo, catalizador del talento, que refuerce la cohesión del equipo y respaldado por un lenguaje común compartido con todos.



## Desarrollo personal

En 2020, dentro del área de desarrollo personal, se han mantenido las medidas incluidas dentro del Psicopack Be Aqualia que buscan el bienestar de los empleados:



### Psicomet

Aqualia pone a disposición de todos los empleados esta herramienta que permite chequear el nivel de bienestar mental y emocional, ayudando a identificar precozmente cualquier problema, de origen psicológico, que se pueda estar experimentando.



### Programa de Ayuda al Empleado (PAE)

Servicio de atención psicológica 24/7 ofrecida por psicólogos expertos que ayudan a los empleados a resolver cualquier posible malestar psicológico y emocional que esté experimentando, tanto en el ámbito personal como laboral.



### Procedimiento de gestión de conflictos interpersonales

Herramienta eficaz para la gestión y resolución de conflictos surgidos en el ámbito laboral a través de un proceso de mediación. Este procedimiento complementa el protocolo de actuación para situaciones de acoso ya adoptado por Aqualia.

## Desarrollo profesional

La formación en Aqualia está ligada a los objetivos estratégicos de la compañía, a la mejora del desempeño de las funciones de los trabajadores y a velar por la salud y el bienestar. Para ello, se trabaja en desarrollar una formación adaptada a los requerimientos de cada uno de los puestos de trabajo de la empresa.

En el mes de abril, en el marco de la crisis sanitaria, Aqualia puso en marcha un curso de formación frente al coronavirus<sup>39</sup>. La formación estaba dirigida a todos los empleados y buscaba dotar a toda la organización de información específica y actualizada sobre las medidas organizativas, higiénicas y técnicas implantadas por la compañía. Además, el curso promovía crear hábitos para el alto rendimiento profesional en tiempos de crisis. En total, lo realizaron 6.285 personas.

Esta formación se contempló en dos modalidades:



### Online

Una para los empleados que estaban teletrabajando



### Presencial

Otra para los empleados de los Servicios que asisten presencialmente a los centros de trabajo

A pesar de las dificultades que ha supuesto la pandemia, la compañía siguió apostando por la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores en el resto de las áreas. Para ello, se adaptaron los recursos y herramientas disponibles para poder hacer uso de un aula virtual o de plataformas *online*, como la del Campus FCC.

Así, en el año 2020 se han organizado 1.338 cursos (460 en España y 878 en internacional) y un total de 36.134 participantes (31.222 en España y 4.912 en internacional) han recibido 94.993 horas de formación (68.880 en España y 26.113 en internacional).

En total, se han impartido distintos cursos de formación a un 94% de los empleados y un 97% de las empleadas.



1.338  
total cursos



36.134  
total participantes



94.993  
total horas

♂ 94%

♀ 97%

### Formación por categoría profesional<sup>40</sup>

Horas de formación	Hombres	Mujeres
Directivos	4.210	680
Mandos intermedios	12.511	4.524
Técnicos	9.375	6.761
Trabajadores cualificados	2.169	7.721
Baja cualificación	19.159	1.770

<sup>40</sup> Alcance España.

La asistencia a cursos de formación ha aumentado en 2020, favorecida por el uso de herramientas *online*. En total, 36.034 personas han recibido formación: 31.122 en España y 4.912 en Internacional.

Gracias al uso de herramientas que han favorecido la formación *online* se ha incrementado un 106% el número de participantes total en cursos respecto al año anterior. Y un 216%, el número de participantes en España.

En cuanto a las formaciones, se han impartido cursos sobre las herramientas de Office 365 necesarias para el proceso de transformación digital, a los que han asistido 7.886 participantes.

Otra formación realizada durante el año 2020 ha sido la de riesgos específicos del puesto, donde se formaron un total de 455 personas. Así mismo, en 2020, se ha seguido desarrollando la formación del Código Ético y de Conducta.

#### Acreditación de competencias profesionales

En 2020, se celebraron dos convocatorias en Girona y Tarragona para el proceso de acreditaciones, aprobadas en el 2º Convenio firmado con el Departamento de Educación de Catalunya. Participaron un total de 55 trabajadores de Cataluña, Aragón, La Rioja y Navarra. De ellos, un 81,82% consiguieron la certificación total y un 18,18% la certificación parcial en las siguientes competencias profesionales:

- Montaje y mantenimiento de redes de agua
- Organización y control de montajes y mantenimiento de redes e instalaciones de agua y saneamiento
- Operación de estaciones de tratamiento de aguas
- Energía y agua

Además, Aqualia colabora con la Generalitat Valenciana para impulsar los procesos de acreditación dentro de esta Comunidad y, como consecuencia de esto, se ha puesto en marcha la primera convocatoria dirigida a encargados de redes de agua, que finalizará en el primer trimestre de 2021 y en la que se han inscrito 13 trabajadores de Aqualia.



## 2º Convenio

*firmado con el Departamento de Educación de Catalunya*

55

trabajadores participaron de Cataluña, Aragón, La Rioja y Navarra



81,8%

consiguieron la certificación total

18,2%

consiguieron la certificación parcial en diferentes competencias profesionales



## Selección y atracción del talento



**8.5** Meta

**4** Línea estratégica

**1.356** incorporadas a la compañía



En 2020, 1.356 personas se incorporaron a la compañía (1.709 en el año 2019) como parte de la actividad en España e internacional.

Durante este periodo, Aqualia trabajó en la mejora de los procedimientos de selección de personal, tanto en España como en el ámbito internacional, a través de dos vías: la modificación de los documentos y formatos de obligado cumplimiento que garantizan

la homogeneidad e igualdad y la implantación de una nueva plataforma de registro de la información, SharePoint 365, donde quedan registrados todos los procesos de selección de Aqualia.

Además, aquellos implicados en los procesos de selección de personal recibieron formación para mejorar sus métodos de publicación de ofertas de empleo y preselección de candidatos.

En cuanto a la atracción de talento joven se llevaron a cabo las siguientes acciones destacadas:

La renovación de todos los convenios con universidades con las que Aqualia colabora que requerían de aprobación de nuevos periodos de vigencia.

Firma de nuevos convenios con otras escuelas, universidades y centros de formación profesional en distintas comunidades (Universidad Francisco de Vitoria, IES, Proyecto Erasmus-Prácticas en empresas).

La incorporación de cinco alumnos en prácticas del Instituto de La Paloma de Madrid durante el curso 2019-2020 del Grado Superior en Gestión del Agua y el Grado Medio de Redes y Estaciones de Tratamiento de Agua de la FP Dual, impulsado por el Canal de Isabel II.

La firma de un convenio piloto con un centro de Formación Profesional de Gijón (Asturias), a través del cual un estudiante de erasmus de Eslovaquia colaborará con el Laboratorio de Oviedo.

Por último, cabe destacar que desde 2017 se mantiene un Protocolo General para el Diseño, Implantación y Valoración de un Proyecto de Curriculum Vitae Anónimo para la selección de personal, firmado junto al Grupo FCC. Este protocolo tiene como objeto establecer un marco general de colaboración con la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad para promover la implantación de procesos de selección despersonalizados en relación al colectivo de directivos para evitar posibles sesgos de género en los procesos de selección de personal y, en su caso, promoción profesional.

### Buena práctica

Aqualia apoyó el festival de talento joven *Sondersland*, que reunió de forma virtual a miles de jóvenes de todo el mundo para descubrir las tendencias más relevantes que marcarán su carrera profesional, en un momento decisivo para una generación que ha visto cómo su futuro se ha vuelto más incierto debido a la pandemia de la COVID-19. Aqualia participó con la ponencia "Water, not magic". Esta subrayaba que la vocación de servicio de todos los profesionales de la gestión del agua hace mucho más confortable el día a día de los ciudadanos.



## Seguridad, salud y bienestar

El área de seguridad, salud y bienestar sigue las líneas establecidas en el Plan Estratégico 2019-2021.

Dicho plan se compone por tres ejes de actuación que representan las áreas más relevantes de la compañía.



### Ejes de actuación del Plan Estratégico 2019-2021

01

#### PRODUCCIÓN 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.

02

#### DEPARTAMENTO DE SALUD Y BIENESTAR Mejora y modernización

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

03

#### DIRECCIÓN Implementación de una cultura preventiva

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

Debido a las circunstancias de la COVID-19 se ha producido una ralentización en la ejecución del Plan Estratégico 2019-2021 que ha completado un 25% de los proyectos y un 75% están pendientes o en ejecución.

A lo largo de 2020 se produjo la revisión completa del sistema de gestión de Salud y Bienestar para su adecuación bajo la norma ISO 45001:2018 y su integración junto con el resto de los sistemas de gestión de Aqualia. Existen procedimientos para garantizar la identificación y eliminación de peligros, minimizar riesgos, definir los responsables de los diferentes procesos y garantizar la seguridad y salud en el trabajo.

Las herramientas implementadas para que los empleados identifiquen los peligros relacionados con el trabajo son un buzón físico en cada centro de trabajo, un buzón virtual en el SharePoint corporativo de Salud y Bienestar y en la app Be Aqualia (acceso específico para incidentes o peligros). En el primer caso, se traslada la medida a la planificación de la prevención del contrato; en el segundo, se le da el tratamiento que corresponda. Así, si es un peligro o incidente local, se le da traslado al contrato afectado y se

procede como en el primer caso; si es un incidente general, se tramita desde los servicios centrales de la compañía. En el caso de la app se abre un registro y se gestiona como el punto anterior, en función de si es un problema local o general. Esta información es anónima, salvo que el trabajador o trabajadora quiera firmar de forma voluntaria.

Además de los responsables de los contratos, los técnicos y el coordinador de Salud y Bienestar son los encargados de cuidar el cumplimiento y seguimiento de los procedimientos, valorar medidas correctoras en caso de ser necesarias y diseñar políticas preventivas.

Los trabajadores disponen, además, de herramientas de comunicación y buzones específicos en cada línea de negocio y un botón específico en la app Be Aqualia, a través de los cuales pueden hacer llegar incidentes, peligros, etc., en relación con la seguridad laboral.

## Principales indicadores de seguridad y salud

Todos los índices de accidentabilidad descendieron durante el 2020 respecto al periodo anterior, tanto en España como en el ámbito internacional. Destaca especialmente la bajada en el índice de incidencia de accidentes puesto que, respecto al año anterior, en España

disminuyó un 92% y en internacional un 93%. Asimismo, el índice de frecuencia bajó un 19% y un 56% en España e Internacional respectivamente, el índice de gravedad de accidentes un 16% y un 21%, y el índice de absentismo, un 74% y un 81%.

Accidentabilidad				
Indicadores de accidentabilidad <sup>41</sup>	2020		Variación España	Variación internacional
	España	Internacional		
Índice de frecuencia de accidentes	11,41	4,10	-19%	-56%
Índice de gravedad de accidentes	0,55	0,12	-16%	-21%
Índice de incidencia de accidentes	1,97	1,48	-92%	-93%
Índice de absentismo por accidente	0,30	0,14	-74%	-81%

<sup>41</sup> 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 con baja/Número de trabajadores) \* 100.

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

## Cultura preventiva en época de pandemia

Sin duda durante el 2020, la situación creada por la pandemia de COVID-19 obligó a todas las áreas a replantear algunos de sus procesos para garantizar la se-

guridad de todos los trabajadores y sus familias. En este sentido, desde el área de Seguridad y Salud se pusieron en marcha dos medidas destacadas:

### Medidas



#### La vigilancia de la salud en internacional

Se elaboró una guía específica de actuación para personal expatriado y viajeros frecuentes, incluyendo un puesto específico en la vigilancia de la salud. A su vez, se inició un estudio de la situación en cada país con presencia de Aqualia en relación con la pandemia, con el objetivo de hacer un diagnóstico y promover una homogeneización de las decisiones relacionadas para toda la corporación, siempre dentro de las particularidades legislativas y gubernamentales de cada país.



#### El botón Salud y Bienestar de la app Be Aqualia

En este nuevo canal de comunicación interna se han integrado varios servicios relacionados con el bienestar y la prevención frente al virus:

- Sistema de comunicación instantánea de incidentes o peligros.
- Recomendaciones COVID.
- Vídeos con ejercicios de calentamiento y estiramientos en función del puesto de trabajo.

Por último, y con el objetivo de mejorar el desempeño del área en la relación con los subcontratistas, se llevó a cabo un *workshop* con alta dirección, proveedores y

contratistas, a través del cual se tomaron una serie de decisiones a futuro:



#### Participación del área de Salud y Bienestar

El área participará en la selección de nuevos subcontratistas de determinadas actividades especiales durante los procesos de compra.



#### Subcontratistas

Los subcontratistas actualmente contratados serán igualmente evaluados por el área de Salud y Bienestar.



#### Los técnicos de Salud y Bienestar

Los técnicos extenderán sus actividades de control (inspecciones, formación, charlas, etc.) a los subcontratistas de las actividades especiales.



#### Todos los subcontratistas

Tanto en la fase de selección, como en la contratación y ejecución, se les exigirá estar dados de alta en la plataforma Nalanda (o similar en el área internacional) y deberán disponer de certificados de aptitud emitidos por la propia plataforma.

Como resultado del esfuerzo por mantener actualizada y activa la cultura preventiva en la compañía, algunos de los servicios de las delegaciones de Aqualia de Canarias, Italia, Chile y Omán recibieron un premio a las mejores prácticas preventivas: EDAM Fonsalía y Adeje (Canarias), Caltaqua (Italia), Huechún (Chile) y OSWS (Omán).

# Construir una sociedad mejor



6.1  
Meta

6  
Línea estratégica



55.391 €

Ayuda a personas vulnerables a través de 139 centros de Cáritas

## Cifras destacadas

6,3% cultural y académica



2,9% deportiva



12,5% social



6,1% Sensibilización medioambiental y educación

1,6% otros

Inversión social<sup>42</sup>  
(En 2019, 2,7 M€)

2,9 M€



70,6% Comunicación y diálogo con los grupos de interés

Nuestro papel, como empresa gestora, no es tan solo el de ofrecer un buen servicio, sino también garantizar, junto a las Administraciones Públicas, la sostenibilidad social



## Contratos beneficiados por vía tarifaria



78.717  
España

3.912  
internacional

82.629  
total

## Hogares beneficiados por bonos sociales o subvenciones



3.973  
España

3.024  
internacional

6.997  
total

## Garantiza el acceso al agua y saneamiento (Colombia)<sup>43</sup>

102.327  
total de beneficiados



<sup>42</sup> En 2019 varió el criterio para el cálculo del importe de la inversión social incluyendo las actividades directas que realiza la empresa en materias de sensibilización, diversidad, deporte, cultura, imagen, comunicación con los grupos de interés, así como donaciones y colaboraciones. No incluye fondos sociales ni otras contribuciones vía tarifaria y bonos sociales.

<sup>43</sup> Dato derivado de las subvenciones en Colombia.

## Garantizar el acceso al agua

El agua es un bien básico de primera necesidad y, por lo tanto, un derecho humano que todo el mundo debe tener garantizado. Desde Aqualia se proponen mecanismos que permiten prestar el servicio a las personas necesitadas, asegurando así que nadie se pueda ver privado de este bien por motivos económicos. El papel de la compañía, como empresa gestora, no es tan solo el de ofrecer un buen servicio, sino también garantizar, junto a las Administraciones Públicas, la sostenibilidad social.

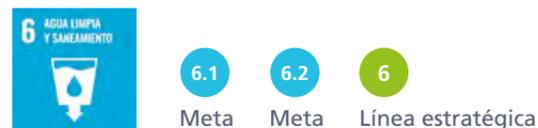
Para Aqualia, la garantía de acceso a agua potable y una correcta red de saneamiento constituyen la máxima prioridad de servicio para todos los ciudadanos de las áreas en las que está presente. Por ello, cada año pone en marcha varias iniciativas dedicadas a asegurar el abastecimiento y proteger los derechos de los más vulnerables, con el fin de reducir las desigualdades producidas por cuestiones socioeconómicas. Ha sido este año, más que nunca, cuando

estas iniciativas han sido más cruciales, ya que las condiciones de vida de millones de personas en todo el mundo han empeorado considerablemente debido a la pandemia.

En este sentido, Aqualia no solo dedica sus mayores esfuerzos a la modernización de infraestructuras, la innovación y la calidad del servicio, sino que colabora con distintas entidades institucionales y de carácter social para apoyar a aquellos que se encuentran con enormes dificultades para sobrellevar las desigualdades y mantener una calidad de vida similar a las del resto de su comunidad.

Por eso, en 2020, el propósito con el que nace Aqualia –dar respuesta a la demanda social de mejora de la calidad de vida con la gestión del ciclo integral del agua– ha seguido siendo el motor de todas las personas que trabajan en la compañía.

## Aseguramiento de la calidad del agua en COVID-19



Durante 2020, se mantuvo con total normalidad la garantía de calidad del agua del grifo, puesto que los tratamientos de desinfección habituales que aplica la compañía son totalmente eficaces para la eliminación del virus, según reconoció el informe técnico de la OMS, “Gestión de agua, saneamiento, higiene y residuos para COVID-19”, publicado el pasado mes de marzo de 2020.

La experiencia de Aqualia, así como su inversión en soluciones eficientes y responsables que aseguren la calidad del agua, permite hacer frente a la crisis y garantizar la calidad del agua a todos los ciudadanos.



## Bonos y tarifas sociales

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, desde Aqualia se impulsan de forma activa mecanismos de acción social en las tarifas y fondos de solidaridad para los usuarios más desfavorecidos. Además, la compañía ha trabajado para mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos y proteger a los clientes en riesgo de exclusión social. Así mismo, se ha garantizado el acceso al agua a cualquier persona en situación de vulnerabilidad y se han ampliado los plazos de pago a todos los clientes afectados por la pandemia.

A nivel internacional, Aqualia colabora con los gobiernos de aquellos países con los que trabaja para prestar servicio del agua y saneamiento en los niveles sociales más desfavorecidos. El modelo colombiano destaca como el más desarrollado: se establecen seis tipos de



tarifas que se corresponden con los niveles sociales y los estratos más bajos reciben subvenciones del estado para garantizar el agua para todos.

### Fondo Social de Solidaridad

Como ejemplo de ello, el Ayuntamiento de Lleida y Aqualia han firmado un convenio para crear un Fondo Social de Solidaridad que garantice el acceso al agua potable a los ciudadanos que no pueden hacerse cargo del pago de la factura por razones de exclusión social. La dotación económica de este Fondo para un año es de 100.000 €, de los cuales 75.000 irán a cargo de Aqualia y los otros 25.000 a cargo del Ayuntamiento de Lleida. Esta decisión ha supuesto una gran ayuda para todas aquellas familias de la zona que se han visto duramente afectadas por la situación económica agravada por la pandemia que ha protagonizado el periodo de 2020.

Este mismo proceder se ha seguido en otros ayuntamientos, como el de San Andreu de la Barca y Chipiona. En ambos casos se ha destinado un fondo de 10.000 € para ciudadanos que no pueden pagar sus facturas. Otros ejemplos los encontramos en Cassa de la Selva, Dénia, Novelda, Alboraya, etc.

Asimismo, siguiendo las medidas del Plan de Contingencia frente al SARS-CoV-2 activado el 13 de marzo de 2020, y con el mismo fin de ayudar a los ciudadanos a seguir accediendo al agua como bien básico para la comunidad, y de acuerdo con el RD 11/2020, 26/2020 y 37/2020, se suspendió la previsión de cortes de abastecimiento asociados a impagos de usuarios que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica.



## Acción social

Aqualia, en su compromiso con la sociedad de aquellas zonas en las que está presente, ha puesto en marcha una serie de acciones, enmarcadas en su política de RSC, enfocadas a mejorar la vida de las personas y promover el desarrollo socioeconómico de las comunidades en diferentes países.

### Cáritas y el Comité español de ACNUR

Siguiendo el planteamiento de otros años, en 2020, Aqualia renovó su colaboración con Cáritas y el Comité español de ACNUR para apoyar sus iniciativas en España.

El apoyo a Cáritas se ha mantenido desde 2015, con el fin de colaborar a que cualquier ciudadano que viva en condiciones consideradas de riesgo de exclusión social pueda acceder a agua potable de calidad como parte de sus derechos básicos. Con esto, Aqualia colabora a reducir las cifras de pobreza en España y las desigualdades asociadas que hacen muy difícil a las personas que lo sufren salir de su situación por sí solos.

En 2020, Aqualia donó 55.391 € a Cáritas destinados a programas de atención y acompañamiento a personas en riesgo de exclusión social en España. Además, como

parte del apoyo por parte de Aqualia a la lucha contra la COVID-19, donó a Cáritas 20.000 € para su fondo de emergencia social frente a la enfermedad.



Línea estratégica

Por otro lado, Aqualia mantiene desde 2019 su apoyo al Comité español de ACNUR por su acción humanitaria. Se centra, especialmente, en aquellas iniciativas dedicadas a hacer llegar agua potable a los más desfavorecidos.



1.200  
refugiados  
tienen acceso a agua en la región de Bolomoni, en Uganda, gracias a la donación efectuada en 2019

Tras la donación efectuada, a finales de 2019, de 30.000 € a la ONG para un proyecto de acceso al agua en la región de Bolomoni en Uganda, la organización ha podido instalar un sistema de bombeo solar con generador diésel de respaldo. Gracias a ello, se puede garantizar el acceso al agua de 1.200 refugiados, de un total de 6.000 que viven allí.

Con este programa, el Comité español de ACNUR pudo eliminar por completo el transporte de agua en camiones cisterna en Bolomoni, el Centro de Salud de Bolomoni puede funcionar sin problemas con un suministro de agua constante y los niños escolarizados reducen su absentismo al evitar tener que ir a buscar agua potable.



Línea estratégica

### Córdoba, Colombia

En 2020, Aqualia también puso sus esfuerzos en ayudar a reducir los efectos de la pobreza en la alimentación de cientos de familias vulnerables.

Un ejemplo es la donación de lotes de comida en la localidad de Córdoba, Colombia, para la población en riesgo de exclusión social. Esta acción contó con la participación activa de varios empleados, que fueron personalmente a entregar los lotes a aquellas familias que tenían dificultad de desplazarse desde su domicilio al punto de referencia.

En total, se repartieron más de mil lotes de comida con alimentos básicos, como harina, aceite o arroz en los doce municipios de la localidad de Córdoba. Se contó también con la colaboración de las alcaldías y las juntas vecinales, bajo estrictas medidas de seguridad para prevenir los contagios por coronavirus.



7

Línea estratégica



### #Ningúnhogarsinalimentos

En la misma línea, Aqualia, como parte del Grupo FCC, participó en la campaña #Ningúnhogarsinalimentos junto a la Fundación La Caixa y Caixabank para apoyar al Banco de Alimentos español. El objetivo era recaudar fondos para los 54 centros repartidos en España. A través de esta campaña, FCC animaba a sus empleados a realizar una donación de 6 € a través de un SMS y se comprometía a donar la misma cantidad en nombre de la entidad.



7

Línea estratégica

### Cruz Roja

Para Aqualia, la pobreza no solo afecta a la alimentación y el acceso al agua, sino que incluye problemas relacionados con la utilización de la energía como herramienta básica para el mantenimiento de la vida cotidiana como parte esencial del "estado del bienestar", que se da por hecho en muchos países como España. Por este motivo, durante 2020, colaboró con Cruz Roja a través de la donación de un lote de electrodomésticos para familias vulnerables de Talavera de la Reina, Toledo, junto a sesiones de formación sobre economía doméstica y eficiencia energética y rehabilitaciones de viviendas con instalaciones anticuadas y peligrosas.



7

Línea estratégica

### Las siete de Beskydy

Además, Aqualia participó en una carrera tradicional de Trail en la región de Moravia-Silesia, República Checa, conocida como "las siete de Beskydy". Como proveedora de cisternas de agua potable destinadas a la correcta hidratación de todos los participantes de la prueba, muestra así su apoyo al deporte como forma de vida saludable y a la protección de los entornos naturales por los que confluye el bien más preciado de la compañía, el agua.



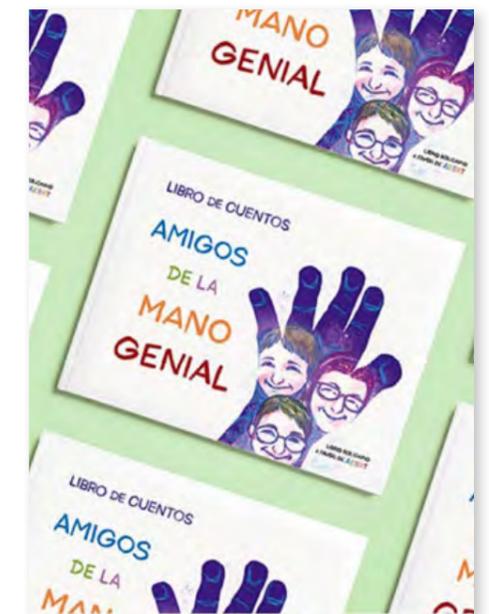
7

Línea estratégica

### Asociación Española del Síndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT)

De la mano de las trabajadoras de Aqualia que realizaron el Programa de Desarrollo para la Dirección de Mujeres de Alto Potencial en 2020, la compañía colaboró con la Asociación Española del Síndrome de Rubinstein-Taybi (AESRT) para la financiación de un libro de cuentos solidarios con los que la entidad sin ánimo de lucro aspira a dar visibilidad a este síndrome, recaudar fondos para su investigación y apoyar a las familias con hijos diagnosticados con SRT. El libro de cuentos se tituló "Amigos de la mano genial".

El síndrome de Rubinstein-Taybi es de origen genético, poco frecuente y conlleva varias anomalías congénitas con las que nacen estos niños y niñas. Entre ellas, destacan los pulgares y dedos gordos del pie más anchos, por los que se le conoce popularmente como el síndrome de la mano genial. El SRT tiene una incidencia aproximada de 1 cada 125.000 nacimientos.



## Impacto en la sociedad: ayuda a los gobiernos a través de la colaboración público-privada

En su compromiso por contribuir a la consecución de los ODS, Aqualia colabora desde 2016 con el Centro PPPs for Cities, iniciativa de Naciones Unidas a través de su Comisión Regional UNECE, en el desarrollo de la "UNECE People-first PPP Evaluation Methodology". Se trata de la primera herramienta de Naciones Unidas para la valoración cuantitativa de las PPPs en términos de contribución a la consecución de los ODS.

De acuerdo con esta metodología, Aqualia elabora, desde entonces, casos de estudio de proyectos como PTAR El Salitre, en Colombia; Depuradora New Cairo, Egipto, etc., proyectos destacados por los beneficios que reportan a la comunidad, a los ciudadanos y a los

países. Actualmente, la compañía está trabajando en el impacto de la gestión del ciclo integral del agua en Almería, donde se está midiendo el impacto en ODS en el territorio de acuerdo con esta metodología.

Además, Aqualia colabora con este centro que es un referente internacional en la preparación de buenas prácticas y estándares en el acompañamiento y ayuda a gobiernos en la implementación de proyectos de colaboración público-privada. En concreto, en 2020 Aqualia formó parte, tanto del Grupo de Trabajo General como del Grupo de Trabajo que se hizo cargo de la parte de eficacia económica y sostenibilidad fiscal de la metodología.



*Alianzas para una perspectiva colaborativa*

**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

**7**

Línea estratégica

### Participación en foros

Aqualia forma parte de multitud de asociaciones en todo el mundo dedicadas a investigar y actuar sobre el servicio de aguas públicas. A continuación, se muestra la correlación de dichas asociaciones con los ODS a los que contribuye gracias a dicha colaboración:

Alcance	Asociación	ODS
España	Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento - AEAS	6, 17
	Asociación Española de servicios de agua a poblaciones -AGA	6, 17
	Asociación Española de Desalación y Reutilización - AEDyR	6, 12, 17
	Cámara de Comercio de España	17
	Consejo Nacional del Agua - CNA	17

Alcance	Asociación	ODS
España	Asociación de empresas constructoras y concesionarias de infraestructuras -SEOPAN-AGUA	17
	Asociación para la Defensa de la Calidad de las aguas - ADECAGUA	9, 17
	Instituto Madrileño de Estudios Avanzados - IMDEA	6, 9, 17
Cataluña	Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña - ASAC	6, 17
	Asociación de Abastecimiento de Agua - AAA	6, 17
	Catalan Water Partnership - CWP	17
Islas Baleares	Associació Industrial per la Producció Neta - AIPN	9, 17
	Asociación de empresarios de agua de les Illes Balears - ASAIB	17
Comunidad Valenciana	Alianza del Agua de Ibiza y Formentera	17
	Asociación de abastecimiento de agua y saneamiento de la Comunidad Valenciana - AVAS	17
Aragón	ZINNAE, clúster urbano para el uso eficiente del agua	6, 9, 17
	Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía - ASA	6, 17
	Fundación CENTA	6, 9, 17
Andalucía	Confederación Empresarial de la provincia de Almería	17
	Asinal	4, 17
	Cámara de Comercio de Almería	17
	Asociación de Comerciantes y Empresarios de Benalmádena - ACEB	17
Canarias	Confederación de empresarios de la provincial de Cádiz - CEC	17
	Fundación Centro Canario del Agua - FCCA	6, 9, 17
	Asociación canaria de empresarios de distribución y tratamiento de agua urbana de la provincial de Las Palmas - ADITRAGUA	6, 17
Extremadura	Confederación de organizaciones empresariales de la provincia de Badajoz - COEBA	17

Alcance	Asociación	ODS	
Internacional	International Desalination Association - IDA	6 9 17	
	International Water Association - IWA	6 17	
	Smart Water Networks Forum - SWAN	6 9 17	
	Asociados a la federación internacional de operadores privados de agua - AquaFed	6 17	
	Specialist Centre on PPPs in Smart and Sustainable Cities	9 11 17	
	Isle Utilities TAG (Technology Approval Group), World Water Innovation Fund (WWIF) y Water Action Platform	6 9 17	
Europa	Federación Europea de Asociaciones de Agua y Saneamiento - EUREAU	17	
	Comité Asesor de Agua de La Fundación Ditchley	17	
Portugal	Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas - APDA	6 9 17	
	Associação Portuguesa para o Sector do Ambiente - AEPASA	13 17	
Italia	Federación Italiana delle imprese dei servizi idrici, energetici e vari - UTILITALIA	17	
	Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement	6 11 17	
Francia	Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants	6 17	
	Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau	6 17	
	Asociación del sector de abastecimiento y saneamiento en La República Checa - SOVAK	6 17	
	Asociación para la gestión del agua en la República Checa - SVH	6 17	
	Asociación Checa de tecnologías sin excavación - CZSTT	9 17	
	República Checa	Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia	17
		Asociación de operadores de abastecimiento y saneamiento de la República Checa - APROVAK	6 17
		Confederation of Industry of the Czech Republic	17
Czech Chamber of Commerce		17	
América	Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México - ANEAS	6 17	
	Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del agua - Aladyr	6 9 17	
	Water Environment Federation - WEF	6 9 17	
	Asociación de Servicios Públicos de Colombia - ANDESCO	6 17	

## Buenas prácticas

En 2020, la empresa ha estado presente en los eventos y foros estratégicos de calado internacional, con el objetivo de posicionarse como un referente en su sector, ofreciendo soluciones innovadoras para retos futuros o respondiendo a los nuevos modelos de colaboración público-privada.

A partir de marzo de 2020, los eventos se celebraron en formato digital a través de *webinars* en diferentes plataformas. A través de ellas, Aqualia participó en actos como la reunión virtual con las ministras de Asuntos Exteriores e Industria, Comercio y Turismo del



Gobierno de España; el panel Corporate Water Leaders, organizado por Global Water y el *webinar* "Un día en la PTAR Salitre", desarrollado con ALADYR, la Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso del agua.



### I Congreso Andesco (Asociación Gremial de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia)

Destaca la participación de Aqualia como patrocinador del I Congreso Andesco (Asociación Gremial de Servicios Públicos Domiciliarios de Colombia) en octubre, en un formato 100% virtual. El Congreso fue inaugurado por el Presidente de la República de Colombia, Iván Duque.

Además, la compañía fue destacada en el catálogo presentado por el ICEX, bajo el lema de "España, una referencia mundial en la gestión y el aprovechamiento del agua". El documento, que pone de manifiesto el liderazgo de las empresas españolas del sector a nivel mundial, hace referencia a los casos de las desaladoras de Mostaganem (Argelia) y Djerba (Túnez), así como a las depuradoras de New Cairo (Egipto) y El Salitre (Colombia). Por otro lado, el catálogo presenta el exitoso modelo de colaboración público-privada en los proyectos de Argelia y Egipto, la aportación al crecimiento social y económico o el tamaño y el importante valor medioambiental que aporta la compañía en el proyecto de Colombia.



### Congreso SWAN (Smart Water Networks Forum)

Aqualia también participó en el Congreso SWAN (Smart Water Networks Forum), organizado por el Foro de Redes de Agua Inteligente, que se centró en la digitalización del sector del agua y la generación de valor a partir de *big data*.

En este evento, Eva Martínez, responsable del área de Servicios Inteligentes del departamento de Innovación y Tecnología de Aqualia, participó presentando el proyecto H2020 RUN4LIFE, cuyo objetivo es el desarrollo de procesos e infraestructuras resilientes a través de la transmisión de datos. En la presentación, se explicó que el objetivo es ofrecer un mejor servicio del agua a los ciudadanos.

En su intervención, dentro del panel "Un enfoque holístico para la integración de redes (ciudadanos, celulares, ciberseguridad)", Martínez destacó que "los datos son un aliado para las incertidumbres actuales y futuras; el reto está en ser capaces de trasladar a nuestros clientes el valor real del agua".

## Compromiso y tecnología al servicio de nuestros clientes

Calidad del servicio

Calidad del agua

Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

Ciudades inteligentes al servicio de los ciudadanos

Gestión global de clientes

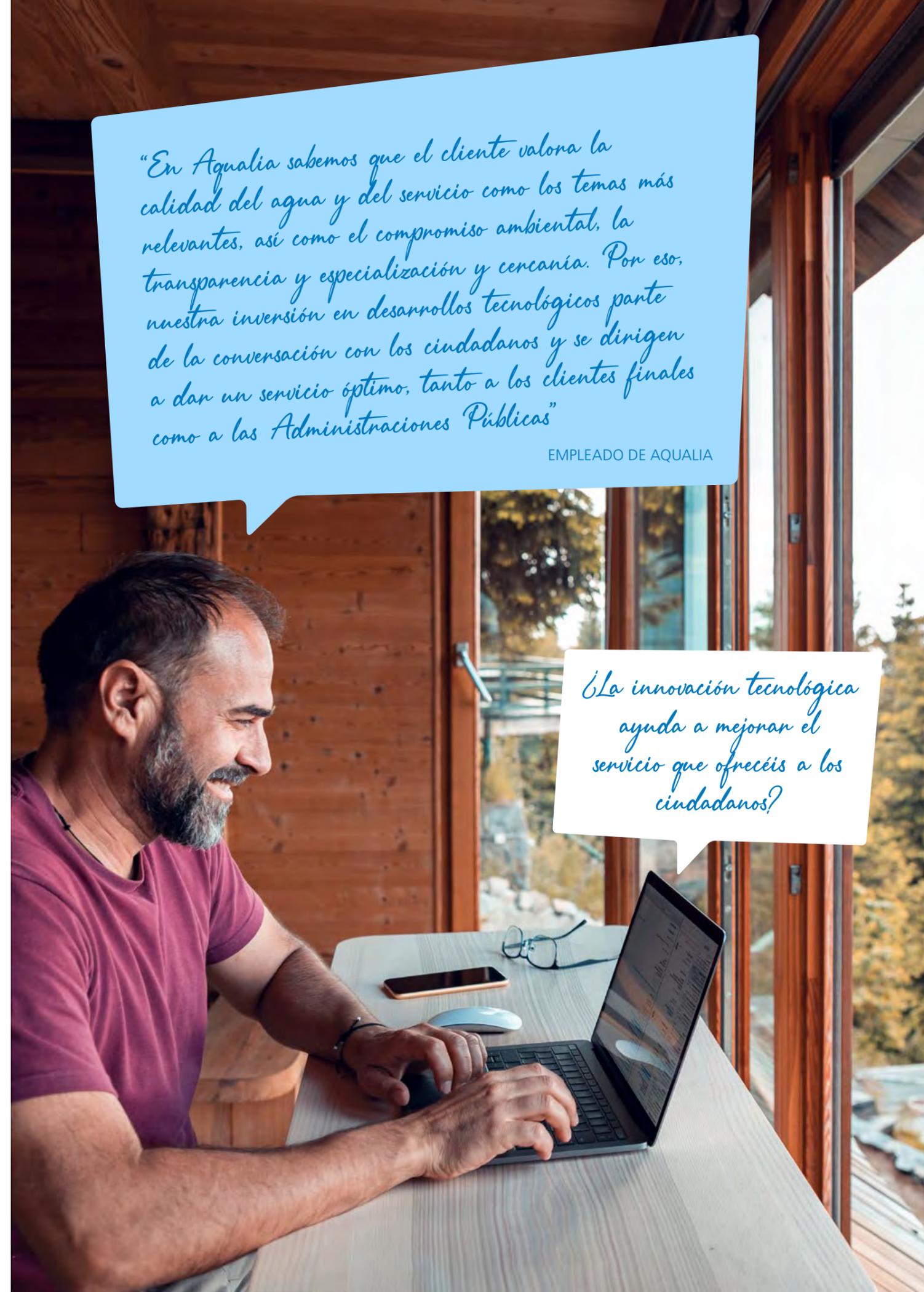
Canales de Atención al Cliente

La comunicación ágil y eficaz con empleados, proveedores y clientes es clave para satisfacer sus necesidades y las de todos los ciudadanos. Por eso, Aqualia utiliza todas las tecnologías disponibles para llegar a ellos y anticiparse a los temas que ya están en su agenda, como la digitalización o las ciudades inteligentes.

*“En Aqualia sabemos que el cliente valora la calidad del agua y del servicio como los temas más relevantes, así como el compromiso ambiental, la transparencia y especialización y cercanía. Por eso, nuestra inversión en desarrollos tecnológicos parte de la conversación con los ciudadanos y se dirigen a dar un servicio óptimo, tanto a los clientes finales como a las Administraciones Públicas”*

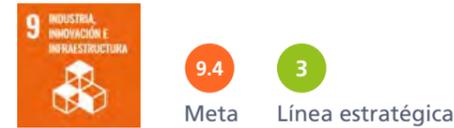
EMPLEADO DE AQUALIA

*¿La innovación tecnológica ayuda a mejorar el servicio que ofrecéis a los ciudadanos?*





Mejorar la calidad del agua



Modernizar las infraestructuras para que sean más sostenibles y eficientes.



#### Factura electrónica

Número de facturas electrónicas emitidas

2.442.640  
Total ↑ 21%

- España 2.331.580
- Internacional 111.060



Número de clientes con factura electrónica

548.273  
Total ↑ 19%

- España 529.483
- Internacional 18.790



#### Contadores inteligentes instalados

113.948<sup>44</sup>  
Total instalados ↑ 27,4%



#### Aqualia contact

Atención telefónica

1.240.219  
Total llamadas España

- Consultas 38,88%
- Solicitudes 45,65%
- Averías 14,83%
- Reclamaciones 0,64%



Atención a través de la app

62.148  
Total usuarios España

- Nuevos usuarios 26.099
- Gestiones realizadas 64.186



Atención a través de oficina virtual

163.574  
Total gestiones España  
↑ 26%

- Modificación de datos 32,34%
- Facturación electrónica 23,77%
- Tarjeta bancaria 19,85%
- Reclamaciones 2,52%



Encuesta Aqualia contact

6.287  
Total respuestas España

- Calificación excelente: 4.973
- Calificación muy buena: 813
- Calificación buena: 300

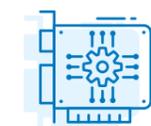
El compromiso de Aqualia con sus clientes lleva a la compañía a buscar constantemente soluciones innovadoras que faciliten la vida a todos sus usuarios. Esto se ha experimentado, con especial intensidad, durante los difíciles momentos vividos en 2020 a causa de la irrupción de la COVID-19. Como respuesta, Aqualia puso a disposición de todos los clientes diferentes acciones y protocolos, utilizando los canales de los que dispone, para garantizar la excelencia en el trato y atención prestados.

La transformación digital en Aqualia está diseñada con el principal objetivo de dar el mejor servicio a los clientes y técnicos de la compañía. Para ello, se desarrolla en torno a cuatro pilares: soluciones integradas para una eficiencia global, plataformas omnicanal para mejorar el servicio a los clientes, soluciones de movilidad para los técnicos e inteligencia artificial al servicio de empleados y clientes de la mano del big data.

## Calidad del servicio

### Aqualia LIVE: tecnologías al servicio de las personas

El valor de las tecnologías en Aqualia se entiende en la medida en que crean valor a los clientes. Por eso, la plataforma tecnológica Aqualia LIVE, para la digitalización global del ciclo integral del agua, utiliza las últimas tecnologías para una gestión eficiente del agua y para prestar un servicio de calidad, óptimo y adecuado, a los ciudadanos. Las principales características son:



#### 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*, *PC*, etc.



#### Solución modularizada

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



#### Adaptabilidad

- Adaptación a las necesidades específicas de los servicios de Aqualia dotando a cada caso particular.



#### Experiencia contrastada

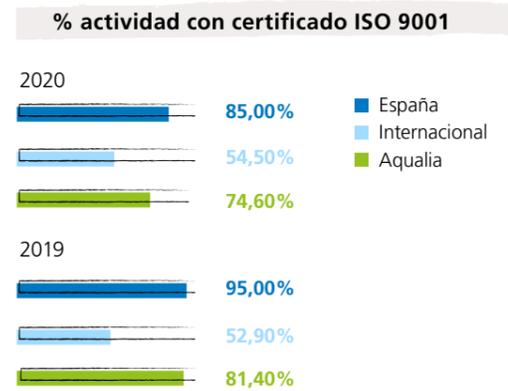
- Cubre todos los procesos en todos los servicios prestados por Aqualia, en distintos países, dando solución a clientes, ciudadanos y trabajadores.

100% procesos cubiertos  
Aqualia LIVE cubre el 100% de los procesos de todos los servicios prestados por Aqualia, en todos los países y aportando soluciones a clientes y empleados.



44 100.157 en España, 12.700 en Francia y 1.091 en República Checa.

En 2020, se certificaron según la ISO 9001 los siguientes porcentajes de actividad:



Además, en 2020, el consorcio formado por Aqualia y la empresa omaní Majis para la gestión de las infraestructuras hídricas del puerto de Sohar (Omán), OSWS (Oman Sustainable Water Services SAOC), consiguió la certificación de AENOR ISO 55001 de gestión de activos.

En el mundo hay 280 entidades certificadas en materia de gestión de activos, de las que solo 59 pertenecen al ámbito del agua. Así, con esta certificación, Aqualia pasa a formar parte del selecto club de empresas preocupadas por aumentar el valor de sus activos, alineándolos con los objetivos estratégicos de la empresa.



## Calidad del agua

La empresa cuenta con una red de laboratorios acreditados distribuidos entre España, Italia y República Checa. Todos ellos cuentan con una estructura que responde a la independencia de decisión de los laboratorios indicada en la norma EN ISO/IEC-17025, artículo 4.1, y a las necesidades analíticas de los contratos gestionados por el Grupo Aqualia, conforme a la reglamentación<sup>45</sup>.

El compromiso de Aqualia con la calidad del agua adquiere especial relieve en este año de pandemia, en el que hay que destacar la actividad desarrollada por el personal experto de la empresa en el seguimiento de la COVID-19 y en colaboración con el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas), con el que, a través de la firma de un convenio, se están analizando

las aguas residuales de diferentes municipios de Castilla León, Galicia y Castilla-La Mancha.

Igualmente, dentro de dicho acuerdo, se ha incluido la capacitación de personal de la empresa y de ejercicios de inter-comparación para la puesta a punto que se viene realizando de una técnica PCR destinada a completar la oferta del laboratorio de Oviedo.

Así mismo, en colaboración con distintos gobiernos regionales italianos y en alianza con la Universidad de Palermo, Caltaqua, filial italiana de Aqualia, ha puesto en marcha un programa para la detección precoz del virus SARS-CoV-2 a través del muestreo y análisis de las aguas residuales.

## Buena práctica

### Servicio de calidad

A pesar de las circunstancias de este año, Aqualia ha seguido prestando su servicio, como verdaderos guardianes del agua.

El servicio de Badajoz participó en el programa European Benchmarking Cooperation, que analizó 330 indicadores de abastecimiento y saneamiento del servicio, otorgando el certificado de 3 Estrellas (el de máxima categoría) al servicio de Aqualia en Badajoz. Entre otros aspectos, se destacó el esfuerzo por mejorar la eficiencia, la buena cobertura de los servicios, la eficiencia energética y el rendimiento hidráulico. En definitiva, la gestión de servicios públicos del ciclo integral del agua. Asimismo, se detectaron áreas de mejora como son la necesidad de renovación de las redes, sobre todo las de saneamiento.

Los planes de contingencia que se pusieron en marcha en República Checa ante la situación de emergencia que se produjo con las lluvias torrenciales o inundaciones es un ejemplo que permite catalogar a los empleados de Aqualia como los guardianes del agua.



Foto: Pablo González Cebrían.

### Determinaciones paramétricas en agua potable

	2019	2020
Nº de determinaciones paramétricas en agua potable	1.148.044	1.019.780
% determinaciones conformes	99,93%	99,89%
Nº de incumplimientos	804	1.140

<sup>45</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.

# Soluciones de movilidad para un servicio rápido y eficaz

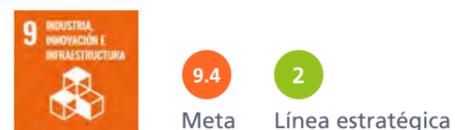
Lograr las soluciones de movilidad se convierte en un elemento clave para poder servir mejor a los ciudadanos, y, por tanto, es una de las principales líneas de la plataforma Aqualia LIVE.

Por eso, desde 2019 Aqualia está desarrollando un ambicioso proyecto en materia órdenes de trabajo y lectura de contadores, aplicando tecnologías informáticas y la geolocalización de procesos.

Precisamente en este sentido, 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 de todos los procesos en una única aplicación móvil, se produce la mejora de la productividad del trabajo y, consecuentemente, del servicio al ciudadano.

El mes de diciembre finalizaron óptimamente las pruebas de usuarios finales en campo. El lanzamiento piloto, programado para enero de 2020, se realizó con éxito implementando el correspondiente despliegue al resto de explotaciones de forma paulatina.



## Datos de inversión en transformación digital

Concepto	Cantidad (€)
GIS (Integraciones y herramientas)	237.184,00
WO (Movilidad y desktop)	372.953,90
Gestión de activos	393.926,24
Water Analytics	248.206,00
Módulo Lecturas	122.175,00
Gestión de activos	158.424,00
Movilidad WO	70.970,63



### Proyecto de Telelectura: la gestión inteligente en Dénia ya es una realidad

Próximo a finalizarse, este proyecto ya deja ver su gran potencial. Sin duda, es una iniciativa que nos une a nuestros usuarios, ya sean institucionales o clientes finales, y que aporta sinergias que exceden la propia gestión del recurso. En un corto espacio de tiempo, esta tecnología se hará indispensable para la gestión del agua.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad técnico ambiental, el proyecto nos permite la optimización de los recursos disponibles. La posibilidad de gestionar las averías en tiempo real, no solo en las redes que gestionamos, si no también a nivel usuario. De este modo, con la telelectura se atiende a una de las principales demandas de la sociedad y de los vecinos de Dénia: la desaparición de esos recibos por fuga o agua no aprovechada. Además, aumenta sustancialmente la transparencia en la gestión, facilitando información a los clientes y a la Administración de las incidencias de la red.

Otro asunto a tener en cuenta es el uso que la Administración podría hacer de él, integrándolo como parte de la misma y aplicándolo al turismo, los servicios sociales, la transición ecológica, con otras contrataciones, etc.

### Telecontrol en Caltaqua, filial italiana de Aqualia, para ganar en eficiencia y mejorar el servicio al ciudadano

La filial italiana de Aqualia ha presentado un ambicioso proyecto con el que pretende monitorizar el abastecimiento, los principales nodos hidráulicos de su sistema y las plantas de tratamiento que gestiona.

Con una inversión total algo superior al millón de euros, el proyecto nace con el objetivo de aumentar la eficiencia de la red y mejorar el servicio al ciudadano.

La iniciativa se basa en la toma, transmisión en tiempo real, registro y análisis computacional de datos registrados, a través de sensores ubicados en puntos sensibles de la red. La disponibilidad de datos históricos también permitirá su procesamiento posterior, que se realiza con el fin de identificar problemas críticos no visibles durante la operación normal del sistema y la realización de acciones como, por ejemplo, la detección de fugas.

La iniciativa ha sido muy valorada en la región, donde uno de los medios especializados con más prestigio de Italia, Servizi a Rete, se hizo eco del proyecto y ha publicado un artículo con los detalles del mismo, así como de los beneficios que traerá a los habitantes de la región.

# Ciudades inteligentes al servicio de los ciudadanos

En el ámbito de las ciudades inteligentes, Aqualia cuenta con el ambicioso proyecto Aqualia Water Analytics (AWA), dedicado a la gestión inteligente del agua en las ciudades. A través de esta iniciativa, Aqualia está preparada para poner al servicio de los ciudadanos diversos

procesos como el de la digitalización de información de redes y consumos de contadores de teled medida, que se realiza mediante *big data*, o el de la aplicación de técnicas de analítica avanzada e inteligencia artificial, que busca optimizar la gestión y mejorar la eficiencia.



# Gestión global de clientes a través del CRM Microsoft Dynamics

Ser más eficientes, mejorar la atención a nuestros clientes y poner la inteligencia artificial al servicio de empleados y clientes conforman los pilares de la transformación digital en Aqualia.

Aqualia sigue avanzando para ofrecer a todos sus clientes una experiencia de calidad omnicanal en sus interacciones con la compañía. Con el objetivo de alcanzar una integración total de todos los canales, este proyecto de implantación de 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.

Además, el proyecto integrará la atención al cliente con otros sistemas de gestión, como el sistema comercial Diversa. Con esto, la compañía busca proporcionar la flexibilidad suficiente y garantizar la disponibilidad y el

acceso a la información de forma ágil, a través de procesos guiados.

La solución incluye una nueva web para los clientes que sustituirá a la oficina virtual actual, dando cobertura a todas las explotaciones y con las correspondientes adaptaciones del CRM actualmente en curso.

En el último trimestre de 2020, se realizaron de modo satisfactorio las pruebas del equipo técnico y el equipo de negocio. Está prevista la finalización de desarrollos en febrero de 2021, con la realización de pruebas en marzo y abril, y la implantación en mayo de 2021.



# Canales de Atención al Cliente

Debido a la situación de estado de alarma y al cierre de oficinas de atención presencial, así como otras medidas sanitarias adoptadas, el Centro de Atención al Cliente ha recibido un 54% más de llamadas respecto al pasado año (1.240.219)<sup>46</sup>.

La atención especializada, proactiva y ágil de los gestores de Aqualia durante estos meses, realizada a través del sistema Presence (Evolutio), permitió que los clientes se encontraran atendidos de forma continuada y sin interrupciones a través de varios canales de atención al cliente (Aqualia contact): centro de atención al cliente telefónico, oficina virtual, app, Twitter y correo electrónico.

Con la finalización del estado de alarma, se produjo la vuelta progresiva a las oficinas y entraron en vigor las medidas sanitarias de distanciamiento social, uso de mascarillas, desinfección de zona, etc.

Para evitar colapsos en las oficinas, el Centro de Atención al Cliente telefónico puso a disposición de los clientes el servicio de "Gestión de cita previa", mejorando no solo la atención telefónica, sino ofreciendo una atención presencial más rápida y eficaz, con plenas garantías sanitarias.

Además, Aqualia mantiene la atención al cliente a través de la plataforma Twitter. A través de la cuenta @aqualia-contact se atienden y gestionan los mensajes enviados por los usuarios. También los mensajes SMS para las notificaciones de facturas con incidencias y los avisos de averías en redes. A través de Twitter se han gestionado un 51,5% más de interacciones en 2020 respecto a 2019.

La eficiencia de todos los canales de relación con el cliente permite tener un índice de reclamaciones muy reducido, del 0,45% a diciembre de 2020, con un tiempo medio de respuesta a las reclamaciones inferior a 11 días. También destaca el tiempo medio de instalación del contador (desde la solicitud de alta), establecido en siete días.



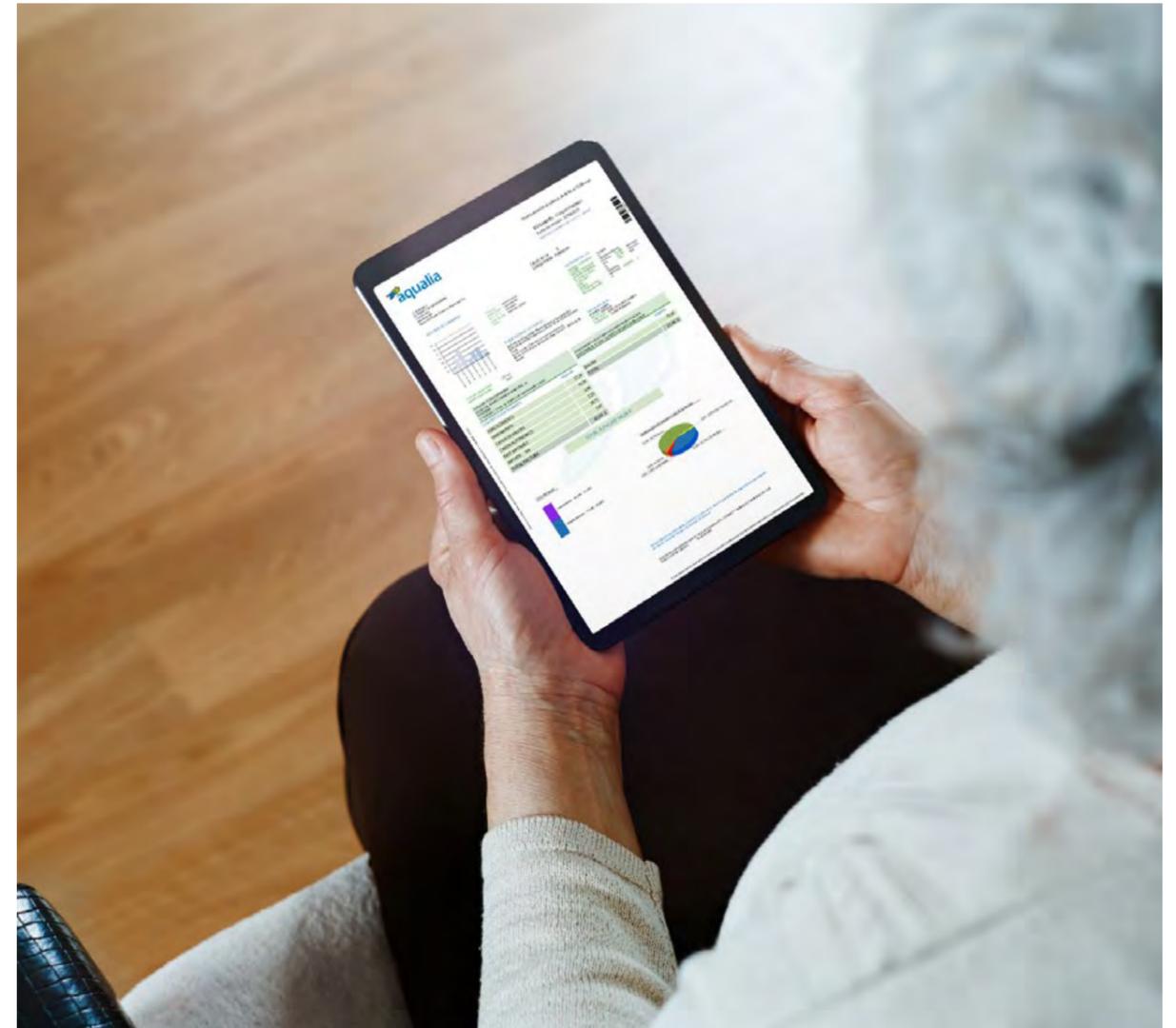
## Dialogando con nuestros clientes: encuesta de satisfacción

En 2020, se realizó una encuesta de satisfacción a los clientes de Aqualia. Los resultados, muy positivos, reflejaron que 8 de cada 10 clientes están satisfechos con el servicio del Aqualia. Así mismo, se incrementa el porcentaje de los clientes que valoran como excelente o muy bueno este servicio, sumando un 41,6% del total. Esto supone un incremento de 14 puntos porcentuales por encima de los resultados obtenidos en 2018.

En Francia también se llevó a cabo una encuesta de satisfacción con el servicio prestado por SEFO y CEG, donde la empresa obtuvo una calificación de 3,22 puntos sobre 4, lo

que supone un aumento de más de dos décimas con respecto a la última encuesta realizada en 2019. Los aspectos más valorados por los usuarios fueron el trato personal de los empleados, los canales de atención al cliente y los trabajos de reparación y mejora realizados en los domicilios.

Asimismo, los clientes de la República Checa valoran a Aqualia con una puntuación superior al 9 en las encuestas de satisfacción realizadas a cliente final, institucional e industrial. En concreto, un 92% de los clientes finales consideran la buena calidad del agua y un 94% la buena gestión del ciclo del agua.



## Facturación electrónica

La emergencia sanitaria, causada por la COVID-19, puso de manifiesto que la digitalización es la única opción para mantener la dinámica económica a salvo del riesgo que la gestión de una pandemia supone en el entorno empresarial. Así, en el mes de abril, Aqualia lanzó una campaña para promover la factura electrónica que su-

puso más de 30.000 nuevas altas en esta modalidad de facturación. En total, en 2020, se lograron 86.908 nuevas altas. Según el estudio del Grupo SERES, los ahorros medioambientales, de tiempo y de gestión que esto supone se estiman en 200.000 € anuales.



<sup>46</sup> Dato en España.

# Una década para transformarnos

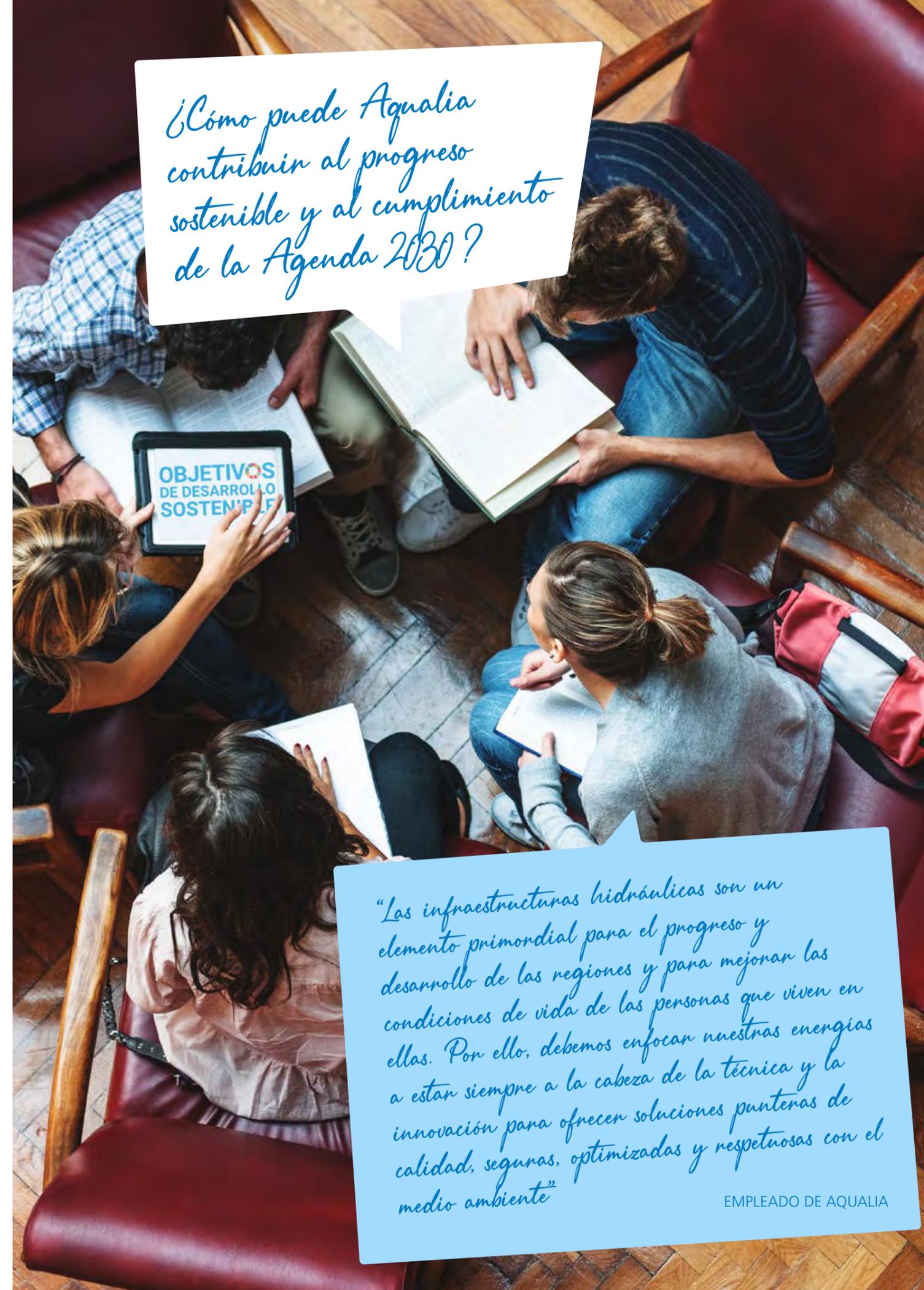
Investigar hoy para  
conocer mañana

La circularidad de una  
gota de agua

Colaborar para  
llegar más lejos

Llamamiento a un uso responsable  
del agua y saneamiento

Apenas queda una década para llegar a 2030, la fecha límite para cumplir los compromisos adquiridos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Aunque Aqualia lleva años trabajando para cumplirlos –y pese a las complicaciones derivadas de la pandemia–, estos últimos meses ha pisado el acelerador para que la Década de la Acción sea también la de la transformación social y ambiental.



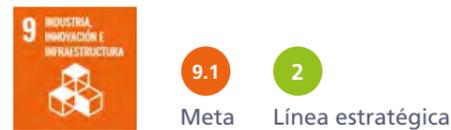
*¿Cómo puede Aqualia contribuir al progreso sostenible y al cumplimiento de la Agenda 2030?*

*“Las infraestructuras hidráulicas son un elemento primordial para el progreso y desarrollo de las regiones y para mejorar las condiciones de vida de las personas que viven en ellas. Por ello, debemos enfocar nuestras energías a estar siempre a la cabeza de la técnica y la innovación para ofrecer soluciones punteras de calidad, seguras, optimizadas y respetuosas con el medio ambiente”*

EMPLEADO DE AQUALIA

# Investigar hoy para conocer mañana

En 2020 han podido arrancar seis nuevos proyectos para poner la innovación y la tecnología al servicio de la calidad, la ecoeficiencia, la gestión inteligente y la sostenibilidad. La inversión en I+D ha crecido más del 19% respecto a 2019.



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La actividad de innovación en Aqualia está alineada con las políticas europeas para la transición a una economía circular con huella de carbono cero, buscando el desarrollo de nuevas propuestas de servicios sostenibles y herramientas de gestión inteligente. Así, el Departamento de Innovación y Tecnología apoya a la empresa para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas en distintos puntos, garantizando un servicio de aguas y saneamiento asequible y de alta calidad (ODS 6), optimizando su balance energético (ODS 7) y evitando su impacto en el clima (ODS 13) a través de la producción y el consumo responsables (ODS 12).

Los proyectos desarrollados durante el año 2020 fortalecen la apuesta tecnológica de Aqualia, que ha incrementado un 19,4% la cifra dedicada a I+D<sup>47</sup> con respecto al ejercicio anterior, lo que supone un 0,43% sobre la cifra de negocio.

Fruto de los conocimientos obtenidos en innovación, los clientes pueden obtener mejores servicios para una gestión del ciclo del agua más eficiente. Así, este año se ha reforzado la apuesta de Aqualia con una nueva herramienta para generar productos, actividades y procesos más sostenibles.

<sup>47</sup> El total invertido en 2020 es la suma de las subvenciones en I+D+i (2.346.093 € en 2019 y 2.892.722 en 2020) + la inversión neta realizada por Aqualia (1.945.386 en 2019 y 2.231.640 en 2020).

### En 2020

Se concluyeron **5** proyectos

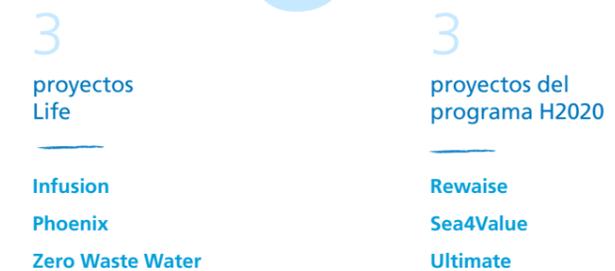


Se ha continuado con el desarrollo de otros diez proyectos en marcha



### Y gracias a las convocatorias públicas de 2019

Se han podido iniciar **6** nuevos proyectos



# Casos de éxito

## Life Methamorphosis



En 2020 se cerró el proyecto Life Methamorphosis, en el que la aplicación de un innovador tren de tratamiento permitió maximizar la recuperación energética de los residuos urbanos alcanzando importantes mejoras medioambientales. Asimismo, se logró reducir la demanda energética para el proceso de tratamiento un 73% y ahorrar un 74% en las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas en comparación con la tecnología aerobia de membranas instalada actualmente.



Saber más sobre el proyecto Life Methamorphosis

## H2020 Mides

El proyecto Mides (microbial desalination for low energy drinking water), también finalizado en 2020, ha desarrollado un sistema único e innovador para la obtención de agua potable mediante procesos avanzados de desalación sin coste energético. Se evita así el consumo eléctrico de las desaladoras convencionales, que asciende a 4 kWh/m<sup>3</sup>.

El sistema se abastece de la energía procedente de la depuración de aguas residuales mediante una tecnología igualmente novedosa: la celda de desalación microbiana.



En este reactor biológico, las bacterias aprovechan la materia orgánica presente en las aguas residuales para obtener electricidad que, a su vez, permite la migración de sales a través de membranas selectivas.

El resultado del proyecto abre un nuevo mercado para la desalación a bajo coste en plantas descentralizadas de baja – media capacidad, ya que hace posible depurar aguas residuales y obtener un balance energético positivo. Se trata de un hito relevante en la concepción de las ciudades del futuro: permite plantear estaciones integradas que generen energía, depuren las aguas residuales y actúen como desaladoras con un bajo consumo energético y con sistemas de gestión y control inteligentes.



Saber más sobre el proyecto H2020 Mides

## Interconecta Advisor

La gestión de residuos de la industria cárnica supone un reto importante y conlleva un alto coste en determinadas comarcas. El proyecto Advisor propone una alternativa con el desarrollo de soluciones medioambiental y económicamente sostenibles. Con el apoyo del Ayuntamiento de Guijuelo, se obtiene un uso beneficioso de estos residuos, aprovechando los digestores

anaerobios con los que cuenta la EDAR. Un nuevo pretratamiento térmico y novedosos sistemas de control aumentan la capacidad de tratamiento y garantizan la eficacia del proceso para la obtención de productos de valor, permitiendo el abastecimiento de vehículos con bioenergía renovable.



Saber más sobre el proyecto Advisor

## H2020 Rewaise

Este ambicioso proyecto (Resilient Water Innovation for Smart Economy) se pone en marcha en 2020, con un presupuesto de más de 18 M€ (subvención de 15 M€) y desarrolla un marco digital para la gestión sostenible del agua con huella cero. Así, aborda las cuestiones tecnológicas, financieras, legales y sociales e involucra a todos los grupos de interés que intervienen en el ciclo integral del agua.

H2020 Rewaise considera tres componentes clave del valor económico y social generado por el ciclo integral del agua:

**Valor en el agua:** fomento del uso eficiente y la reutilización, a la vez que se recuperan energía y materiales presentes en las corrientes de agua sin tratar y de agua residual.

**Valor del agua:** expresa la importancia del agua en las actividades económicas y las empresas relacionadas con el sector.

**Valor a través del agua:** subraya las funciones sociales, sanitarias y de bienestar del agua, que permite llevar a cabo casi todas nuestras actividades económicas.

Con otras cuatro compañías y socios de 11 países, Rewaise demuestra en entornos reales la eficacia de las innovaciones tecnológicas y los nuevos modelos de gobernanza hídrica, que reducirán el consumo de agua en más de un 30% y desarrollarán un ciclo energéticamente autosuficiente. Las nuevas cadenas de valor en la producción de minerales y fertilizantes a partir del agua generarán empleo y nuevas actividades comerciales en la economía circular.



Saber más sobre el proyecto H2020 Rewaise

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos <sup>48</sup>	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua		Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2020
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050	
<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> ● Final (2020)	Transformar residuos en valor.	Convertir los lixiviados de los residuos urbanos y de purines en biometano.	Reducir el consumo de energía y la huella de carbono.	Uso de biometano en automóviles y camiones.
	<b>Life Infusion (2024)</b> ● Iniciado en 2020	Preparar los parámetros de diseño de futuras plantas de recuperación de recursos de AMB y evaluar las tecnologías.		Sustituir la energía eléctrica.	Arranque.
	<b>Life Zero Waste Water (2024)</b> ● Iniciado en 2020	Mostrar el tratamiento combinado de Agua Residual Urbana (ARU) y de la Fracción Orgánica de Residuos Sólidos Urbanos (FORSU) con el reactor anaerobio AnMBR.	Producir biometano.	Reducir el consumo eléctrico.	Firma de los convenios.
<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> ● Final	Generar materiales de construcción y biofertilizantes.			Patente nacional con co-titulares (INTROMAC CTAEX, DISAMIN) <sup>49</sup> .
	<b>H2020 Run4Life</b> ● Final	Recuperar nutrientes a partir de la separación de aguas grises y negras.	Producir bioenergía.	Producir energía autogenerada.	Agua de sanitarios e Irrigación de los jardines de ZFV.
	<b>H2020 Rewaise (2025)</b> ● Iniciado en 2020	Implementar nuevas soluciones de economía circular y gestión digital en nueve LivingLabs: recuperación de materiales de las salmueras, el reúso de aguas residuales y su transformación en sub-productos, y la simulación de calidad de agua, procesos y redes.	Transformar las aguas residuales en energía.	Fomentar la desalación sostenible y nuevas membranas.	

<sup>48</sup> La gran mayoría de las subvenciones son para los proyectos Life y H2020 de la UE. Las excepciones son Advisor, MarAdentro y Valorastur/Recarbon, que se administran por el CDTI. Pero que también proceden de los fondos europeos FEDER y RIS3.

<sup>49</sup> N°. 201930876 (solicitada 08/10/2019).

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos <sup>48</sup>	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua		Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2020
		Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/circularidad	Energías renovables biocombustibles	Objetivo Neutro en Carbono para 2050	
<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>H2020 Scalibur (2022)</b> ● Iniciado en 2020	Tratamientos de fangos de la EDAR.  Convertir materia orgánica en subproductos.	Convertir residuos en valor energético a través de la producción de biometano y su utilización como combustible vehicular.	Energía recuperada de las EDAR y sólidos urbanos para combustible vehicular.	Primer proyecto con participación SmVaK en Republica Checa.
	<b>BBI Deep Purple (2023)</b> ● Iniciado en 2019	Desarrollar trabajos de biorrefinería para producir y recuperar celulosa y plásticos, utilizando materia orgánica de aguas residuales y residuos urbanos.	Generar nuevos materiales y biocombustibles a través del tratamiento de aguas residuales y residuos urbanos, sin aportación de energías fósiles externas.	Energía solar y autogenerada.	Patente europea otorgada el 12.08.20 junto con la Universidad de Rey Juan Carlos. Ya opera un primer prototipo en Toledo-Estiviel. Un reactor 10 veces mayor se planifica para la EDAR de Linares.
	<b>BBI B-Ferst (2023)</b> ● Iniciado en 2020	Desarrollar y evaluar nuevos biofertilizantes a partir de residuos urbanos y subproductos de la depuración.	Evitar la energía necesaria en la generación de fertilizante artificial (urea).	Reducir la huella de carbono en la producción de fertilizantes.	Prototipo en construcción en EDAR Jerez.
<b>H2020 Mides</b> ● Final	Utilizar materia orgánica de aguas residuales como combustible.	Implementar la desalación sin aportación de energía eléctrica externa.	La celda microbiana de desalación (MDC) reduce diez veces el coste energético de la desalación.	Reducción del coste energético x 10. Patente europea de la celda microbiana de desalación (MDC). Otorgada el 26.08.20.	
<b>RIS3 Valorastur</b> ● Final	Reducir la generación de residuos que se transforman en nuevos recursos.	Implementar procesos de optimización del proceso de eliminación de nutrientes en la EDAR S. Claudio.  Reducción de costes en energía eléctrica; minimizar la compra de sales de hierro.	Aplicar una depuración eco-eficiente con control de consumo energético.	Entrega de un nuevo equipo de secado en la EDAR de Grado.  Desarrollo de nuevos materiales de absorción de bajo coste a partir de fangos de depuración secados.	

<sup>48</sup> La gran mayoría de las subvenciones son para los proyectos Life y H2020 de la UE. Las excepciones son Advisor, MarAdentro y Valorastur/Recarbon, que se administran por el CDTI. Pero que también proceden de los fondos europeos FEDER y RIS3.

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos <sup>48</sup>	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2020
		<b>Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/circularidad</b>	<b>Energías renovables biocombustibles</b>	<b>Objetivo Neutro en Carbono para 2050</b>
	<b>Interconecta Advisor (2021)</b> ● Final	Convertir residuos industriales en bioenergía.	De los residuos de la industria cárnica se produce biocombustible para los vehículos de la EDAR.  El aumento de la producción de biogás se ha aprovechado con un sistema ABAD Bioenergy® de upgrading del biometano.	Disminuir el coste de transporte de residuos con la producción de biocombustible.  Puesta en servicio en la EDAR de un área de repostaje de biogás. Energylab realiza un análisis del rendimiento de un vehículo específico que ya ha recorrido 27.000 km.
	<b>JPI Maradentro (2021)</b> ● Iniciado en 2020	En la EDAR de Medina del Campo se construirá un sistema de infiltración de 400 m <sup>2</sup> para el tratamiento avanzado de agua depurada y su reutilización en la recarga de acuíferos.	Desarrollar herramientas de diseño y simulación del sistema, optimizando la operación y los costes de la eliminación de contaminantes emergentes, comparándolos con los correspondientes a tratamientos terciarios convencionales.	
	<b>RIS3 IDEPA Recarbon (2021)</b> ● Final		Testar la viabilidad de los Biochar para la limpieza del biogás en las EDAR de Jerez, Chiclana y Lleida, así como la desodorización en las EDAR San Claudio y Luarca.	Desarrollar métodos avanzados de análisis de micro-contaminantes para evaluar las novedosas unidades de absorción con carbón activo optimizadas a partir de Biochar.
	<b>H2020 MSCA REWATERGY (2023)</b> ● Iniciado en 2020	Investigador en Universidad de Cambridge, enfocado en la producción de hidrógeno a partir del amonio en agua residual.	Universidad de Ulster, desarrollo de procesos de foto y electrodesinfección para eliminar micro-contaminantes en aguas potables o residuales.	

## Ecoeficiencia

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.

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos <sup>48</sup>	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2020
		<b>Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/circularidad</b>	<b>Energías renovables biocombustibles</b>	<b>Objetivo Neutro en Carbono para 2050</b>
	<b>H2020 Sea4Value (2024)</b> ● Iniciado en 2020	El proyecto se centra en recuperar recursos de las salmueras concentradas en las estaciones de desalación de agua de mar (EDAM).  Alternativa a la extracción de mineral tradicional, generando nuevas materias primas y una nueva fuente de ingresos para la desalación.  Reduce los vertidos y emisiones.		Evaluar la implantación de unidades piloto en varias EDAM operadas por Aqualia, con análisis del impacto técnico y económico.
	<b>H2020 Ultimate (2024)</b> ● Iniciado en 2020		Comparar los reactores anaerobios FBBR (Elsar) y AnMBR a escala de 20 m <sup>3</sup> /h para recuperar biometano y alimentar una pila de combustible.	Estudiar la co-digestión de la levadura.

## Ecoeficiencia

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.



<sup>48</sup> La gran mayoría de las subvenciones son para los proyectos Life y H2020 de la UE. Las excepciones son Advisor, MarAdentro y Valorastur/Recarbon, que se administran por el CDTI. Pero que también proceden de los fondos europeos FEDER y RIS3.

<sup>48</sup> La gran mayoría de las subvenciones son para los proyectos Life y H2020 de la UE. Las excepciones son Advisor, MarAdentro y Valorastur/Recarbon, que se administran por el CDTI. Pero que también proceden de los fondos europeos FEDER y RIS3.

Tipología proyectos Aqualia	Principales proyectos <sup>48</sup>	Objetivos relacionados con el ciclo circular del agua	Objetivos relacionados con el cambio climático	Logros en proyectos en 2020	
		<b>Sobre la transformación de residuos en recursos y biofactorías/circularidad</b>	<b>Energías renovables biocombustibles</b>	<b>Objetivo Neutro en Carbono para 2050</b>	
	<b>Life Intext (2023)</b> ● Iniciado en 2019	Simplificar el reúso de agua con soluciones descentralizadas.	Evaluar y adaptar tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar coste energético.	Adaptar tecnologías de depuración de bajo coste para minimizar huella de carbono y residuos, tratando de dar soluciones sostenibles y económicas.	Plataforma de demostración de estas tecnologías en la EDAR de Talavera de la Reina.
	<b>Life Ulises (2022)</b> ● Iniciado en 2019	Favorecer el reúso de agua en salida de EDAR.	Transformar una EDAR convencional en una "factoría de producción de energía".	Mejorar la digestión con hidrólisis y se aprovecha el biogás para eliminar la huella de carbono de las EDAR.	Limpieza del biometano con proceso ABAD Bioenergy® para proveer biocombustible vehicular con un dispensador de biometano.
	<b>H2020 Sabana (2021)</b> ● Iniciado en 2016	Producir nuevos biofertilizantes y bioestimulantes.	Utilizar algas para la producción de oxígeno sin electricidad.	Reducir la huella de carbono.	Diseño de dos nuevas plantas de producción de algas.
	<b>Life Phoenix (2024)</b> ● Iniciado en 2020	Optimizar el tratamiento terciario para alcanzar los objetivos más ambiciosos de la nueva regulación europea de reutilización de agua (EU 2020/741).			Se han diseñado tres plantas móviles, una de tratamiento físico químico de 50 m³/h, una de filtración de 30 m³/h y una de ultrafiltración de 20 m³/h.

## Sostenibilidad

Desarrolla tecnologías punteras que fomentan 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.

Valoriza subproductos del ciclo integral del agua.

### Número de proyectos según su tipología



<sup>48</sup> La gran mayoría de las subvenciones son para los proyectos Life y H2020 de la UE. Las excepciones son Advisor, MarAdentro y Valorastur/Recarbon, que se administran por el CDTI. Pero que también proceden de los fondos europeos FEDER y RIS3.

## Buena práctica

### Comunicación con los grupos de interés

Aqualia ha dado a conocer a investigadores de todo el mundo el avance y los resultados de sus últimos proyectos en varios *webinars* y eventos virtuales.

Por ejemplo, en una ponencia digital organizada por el prestigioso instituto alemán FZ Jülich, una de las instituciones de investigación más prestigiosas de Europa, se expuso el enorme potencial que las microalgas tienen en la depuración sostenible de aguas residuales y en la economía circular.

Este encuentro virtual se enmarca dentro del ciclo de conferencias *online* sobre investigaciones con microalgas que la institución alemana impulsó durante el confinamiento. Aqualia colaboró con esta institución, que centra su actividad en los campos de la salud, la energía y el medio ambiente, y congrega periódicamente a científicos y especialistas de todo el mundo para divulgar conocimiento en torno al potencial de las algas.



# La circularidad de una gota de agua



9.1  
Meta

2  
Línea estratégica

Gracias a la inversión en nuevas tecnologías capaces de convertir aguas residuales en nuevos materiales o fuentes de energía, Aqualia está preparada para ayudar a muchas industrias y Administraciones Públicas a trabajar en la transición de la economía lineal a la circular.

En un mundo donde los recursos son cada vez más escasos y la población crece, es necesario adoptar estrategias enfocadas a la economía circular para aumentar el aprovechamiento de energía, materias primas y materiales secundarios.

Aqualia lleva varios años desarrollando esta línea en distintas partes del mundo, haciendo ver al sector del agua como una de las piezas clave para el futuro económico de cualquier país.

El agua tiene un papel muy relevante para el éxito de la economía circular en otros sectores productivos que se alimentan de los minerales y materiales procedentes de su tratamiento. Gracias a las nuevas tecnologías, capaces de convertir aguas residuales en nuevos materiales o de utilizarla como fuente de energía, muchas industrias trabajan en la transición de la tradicional economía lineal a un modelo circular.

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.



## Estaciones circulares o biofactorías

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.



**Producir energías renovables**

pudiendo ser autosuficientes y generar excedentes.



**Regenerar el agua**

para su posterior reutilización en usos agrícolas, urbanos, industriales o ambientales.

# Buena práctica

## Transferencia tecnológica

El proyecto Run4Life, liderado por Aqualia, propone un sistema de tratamiento de aguas residuales sin necesidad de conexión a la red de alcantarillado y busca la reutilización del 100% de las aguas grises.

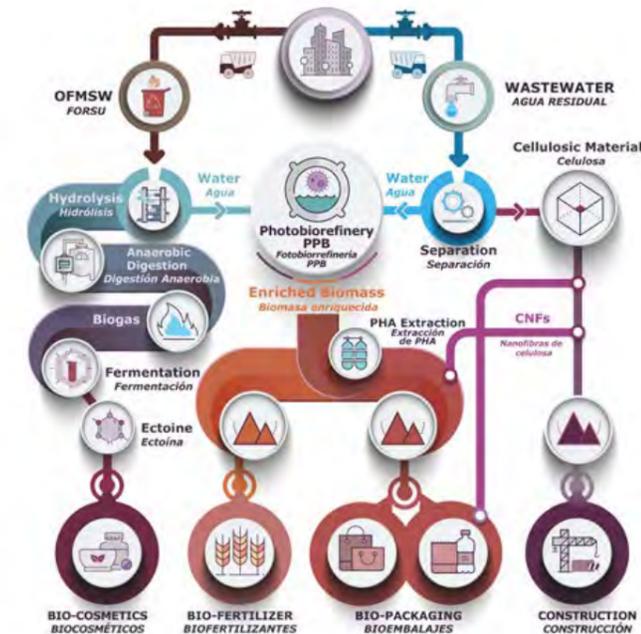
Durante la fase de desarrollo del proyecto, en la zona Franca de Vigo y su Parque Empresarial de Nigrán, se analiza la percepción y aceptación social de esta tecnología como solución para afrontar el cambio climático y otros retos ambientales.

La recuperación de recursos *in situ* supone para Aqualia nuevas oportunidades comerciales y afianza su contribución a los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), 11 (Ciudades y comunidades sostenibles) y 12 (Producción y consumo responsables).



Otra iniciativa destacada en 2020 que promueve la economía circular es el Proyecto Deep Purple, desarrollado en el Programa Marco de Investigación e Innovación Horizonte 2020 de la Unión Europea. Liderado por Aqualia y apoyado por 13 socios de seis países, el proyecto propone un tratamiento sinérgico e integrado para la valorización de tres tipos de biorresiduos: la fracción orgánica de los residuos sólidos urbanos (FORSU), los fangos de estación depuradora de aguas residuales (EDAR) y las aguas residuales urbanas.

Mediante una fotobiorrefinería multiplataforma basada en bacterias púrpuras fototróficas (PPB) en carruseles anaerobios, se utiliza la energía solar para depurar aguas residuales sin aireación. La biomasa transforma el contenido orgánico de aguas residuales y residuos urbanos en materia prima para biocombustibles, plásticos, celulosa y nuevos materiales de base en la industria química y cosmética. En el marco del proyecto Deep Purple está ya en marcha una fotobiorrefinería en la EDAR Estiviel (Toledo) y se prevé la construcción de otra en Linares para 2021.



## Tecnologías de depuración de bajo coste para el saneamiento de pequeñas poblaciones

Con el objetivo último de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, Aqualia presentaba a principios de año el proyecto Life Intext en Talavera de la Reina, Toledo.

En España, solo el 65% de los municipios de entre 2.000 y 10.000 habitantes disponen de tratamiento adecuado. El problema afecta especialmente a Castilla-La Mancha, donde se necesitan 1.300 nuevas instalaciones de saneamiento. Este proyecto aborda la problemática de las aguas residuales en pequeñas poblaciones, con el desarrollo de nuevas tecnologías y la mejora y optimización de las existentes. Para su presentación se organizó un acto mediático que contó con la asistencia de numerosas personalidades autonómicas, locales y empresariales de la Comunidad.

## Calidad del agua y reutilización de aguas residuales

Otro proyecto protagonista en este 2020 es Life Phoenix, que se desarrolla en Andalucía y Portugal para abordar la reutilización de aguas residuales a nivel europeo. Además, permite afrontar la creciente amenaza que suponen los contaminantes emergentes y los microplásticos en nuestras aguas.

Además, el Depósito Esquilón II de Puerto de la Cruz (Tenerife) acogió la presentación de una unidad de demostración contra los nitratos en el agua, un proyecto que soluciona un problema histórico en el municipio, que venía restringiendo el consumo de agua del grifo a embarazadas y bebés menores de 6 meses.

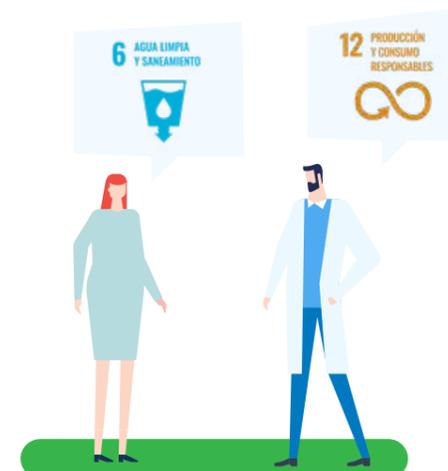
## Producción de nuevos biofertilizantes y bioestimulantes en las EDAR

Aqualia presentó, a finales de diciembre, el proyecto de I+D H2020 Sabana, llevado a cabo junto al Ayuntamiento de Mérida. La compañía construirá en la ciudad emeritense una de las plantas de tratamiento de aguas residuales basadas en microalgas más grandes del mundo. El objetivo es cultivar microalgas a partir de nutrientes contenidos en las aguas residuales para así obtener biomasa y valorizarla posteriormente como biofertilizantes, bioestimulantes y/o biopesticidas de alto valor agronómico.

### Intext

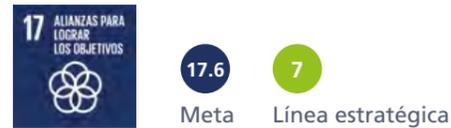


Proyecto de depuración pionero en Europa. Mediante la combinación de tecnologías intensivas y extensivas se aborda la depuración de aguas residuales en pequeñas poblaciones.



# Colaborar para llegar más lejos

Aqualia se ha adherido a la alianza española StepbyWater, una red de empresas, instituciones y organizaciones sociales para impulsar la gestión responsable del agua.



Un cambio importante en los procesos productivos conlleva una colaboración de todos los agentes implicados. Por eso, Aqualia busca constantemente nuevas siner-

gias y alianzas con científicos, empresas e instituciones que puedan ayudar a desarrollar soluciones prácticas para el sector del agua y otros sectores.

## StepbyWater



Desde el punto de vista de la perspectiva colaborativa, uno de los grandes hitos de la compañía ha sido la adhesión e impulso de la alianza española StepbyWater. Se trata de una red de empresas, instituciones y organizaciones sociales que unen sus fuerzas para abordar la gestión responsable del agua y contribuir a la consecución de los objetivos y metas de la Agenda 2030, en especial los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Fiel a su compromiso con la gestión sostenible de los servicios hídricos y con todas las iniciativas que garanticen su protección, Aqualia se ha unido a esta alianza para representar en exclusiva a las empresas especializadas en la gestión del ciclo integral del agua. La alianza cuenta, además, con más de una veintena de organizaciones de referencia en el ámbito de la sostenibilidad, como Coca-Cola, Unilever, L'Oréal, Cosentino, Mahou-San Miguel o Capsa Food, entre otras, y con embajadores como la campeona olímpica, Carolina Marín, o Nacho Dean, naturalista, explorador y divulgador.

Los medios se hicieron eco de este proyecto reconociendo la relevancia de esta colaboración para la puesta en valor del agua.



## Eventos

### "World Water Tech North America"

En 2020, Aqualia participó en el evento estadounidense "World Water Tech North America" junto a un elenco de más de 250 directivos de empresas del sector en 17 países del mundo. Los ejes temáticos abordaron la transformación digital y gestión del cambio, la calidad

del agua, la reutilización de aguas residuales y el consumo energético, orientado todo hacia el concepto de One Water Resilience, que se basa en una estrategia holística de gestión de los recursos hídricos.

### La gestión del agua en el futuro: sostenibilidad, inversión y RSC



En línea con el compromiso de ofrecer a los ciudadanos un servicio inteligente, la intervención de Aqualia en el evento *La gestión del agua en el futuro: sostenibilidad, inversión y RSC*, organizado por El Correo Vasco junto con el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (CABB), supuso un análisis sobre el sector de la gestión de los servicios de agua y los principales retos de la industria

a corto, medio y largo plazo. Los ponentes trataron de asuntos como la colaboración público-privada, el impacto de la COVID-19 en la prestación de los servicios, el compromiso social de los operadores, los fondos Next Generation y su impacto en el sector del agua y la implicación de la industria con el cumplimiento de los ODS y la Agenda 2030.

### Colaboración público-privada

La colaboración público-privada es imprescindible para salir más fuertes de esta pandemia. Es la conclusión a la que se llegó en el programa Reconstruir Castilla y León, de la Televisión autonómica de Castilla y León (RTVCyL).

Este programa fue grabado en la ETAP de Ávila, instalación gestionada por Aqualia. Representantes de la administración local, de la empresa y de un colectivo de ingenieros compartieron ideas y coincidieron en la necesidad de aunar esfuerzos para salir más fuertes de la crisis generada por la COVID-19.

Durante 2020, Aqualia también participó en la elaboración del Plan Rector de Economía Circular de Castilla-La

Mancha, presentando varias iniciativas sobre economía circular aplicada al ciclo del agua que la empresa pone en marcha desde 2015. Entre ellas, destacan el ya mencionado Deep Purple, el proyecto Scalibur –que busca reducir y recuperar residuos orgánicos para transformarlos en bioenergía u otros subproductos– o el proyecto Life Intext, de apoyo a *pymes* europeas que trabajan para optimizar las tecnologías de depuración de bajo coste en pequeñas poblaciones.

Además, Caltaqua –filial italiana de Aqualia– firmó un acuerdo de colaboración con la Universidad de Palermo para estudiar soluciones que minimicen la producción de lodos de las depuradoras.



La Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR) celebró un encuentro para informar sobre las actuaciones contempladas para el sector del agua dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Unión Europea. El evento contó con la presencia de Teodoro Estrela, director General del Agua del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demo-

gráfico de España, así como con responsables de las principales empresas del sector y de las organizaciones internacionales en materia de desalación, como IDA (International Desalination Association), Aladyr (Asociación Latinoamericana de Desalación y Reúso de Agua) y EDS (European Desalination Society).

## Documental Brave Blue World

Ligado a la divulgación de las acciones innovadoras de la compañía, Aqualia participó en el documental *Brave Blue World*, que presenta el proyecto All-gas entre las 12 soluciones sostenibles en el mundo para hacer frente a la escasez hídrica. Se trata de un impactante documental que, en un tono esperanzador, impulsa un cambio positivo en la cultura del agua y el saneamiento a nivel mundial. La obra está disponible en la platafor-

ma de contenidos Netflix, por lo que se cuenta con una audiencia potencial de 193 millones de personas en todo el mundo. Grabado en los cinco continentes, *Brave Blue World* cuenta la forma en que la humanidad está desarrollando innovaciones y nuevas tecnologías para replantear la gestión el agua frente al estrés hídrico y el reparto desigual de agua potable.



Otra muestra de la colaboración de Aqualia con sus *stakeholders* es la convocatoria de la IV Edición del Premio de Periodismo de Aqualia, con el objetivo de promover la concienciación y sensibilización ciudadana.

*Cómo dar una segunda vida al agua* fue el tema seleccionado para este año, mientras que el ganador fue Paco Rego, que se llevó el premio por un reportaje sobre el proyecto de All Gas y sus posibilidades para construir unas poblaciones más resilientes, que fue publicado en El Mundo.



# Llamamiento a un uso responsable del agua y saneamiento



6.1  
Meta

1  
Línea estratégica

En octubre, Aqualia suscribió un llamamiento para que la Unión Europea garantice el acceso a un saneamiento digno para los diez millones de europeos que todavía carecen de él.

El agua es un bien escaso, pero esencial para la supervivencia y el desarrollo de las comunidades. Por eso es responsabilidad de todos protegerla y emplearla de forma responsable para garantizar su futuro.

Actualmente, la escasez de agua afecta a más del 40%<sup>50</sup> de la población mundial, lo que aumenta el riesgo de

enfermedades y mortalidad infantil, empobrece la diversidad biológica y ralentiza el crecimiento económico en países subdesarrollados, favoreciendo la permanencia de las desigualdades sociales. Por ello, en Aqualia se hace un esfuerzo especial para concienciar a la población acerca de cómo consumirla y protegerla de la mejor manera posible.

## Llamamiento a la acción

La compañía fue una de las organizaciones que el pasado 21 de octubre suscribieron un llamamiento para que la Unión Europea garantice un mejor acceso al saneamiento para los 10 millones de europeos que todavía carecen de un servicio de saneamiento digno.

Con la adhesión a este documento, Aqualia muestra, una vez más, su fuerte compromiso con el logro de los derechos humanos al agua y saneamiento y su alineación con el ODS 6, que requiere colaboración público-privada, investigación e inversión para optimizar los recursos disponibles y garantizar un saneamiento limpio sin dejar a nadie atrás.



## Sensibilización de los ciudadanos

Desde que Aqualia inició su actividad como operador del ciclo integral del agua en 12 municipios del departamento de Córdoba, al norte de Colombia, la compañía ha ido desarrollando su plan de Responsabilidad Social específico para la zona.

Debido a la expansión de la pandemia, la compañía ha empleado canales virtuales para concienciar y sensibilizar a la población. En total, en estos meses se han celebrado 68 charlas acerca del ciclo integral del agua, así como 45 talleres sobre uso eficiente y ahorro del agua y aspectos sociales y medioambientales basados en los ODS, con especial énfasis en el ODS 6 (Agua limpia y saneamiento).

En esta línea, a lo largo de 2020, Aqualia puso en marcha una vez más la campaña #NoLoTires en colaboración con diferentes instituciones, con el objetivo de concienciar a la población acerca de aquellas pequeñas acciones que tienen un gran impacto negativo en el ciclo del agua. En esta ocasión, la campaña se centraba especialmente en aquellos objetos que no deben tirarse por el inodoro debido a que su eliminación dificulta la labor de la red de saneamiento.

Desde que comenzó la pandemia, ha aumentado considerablemente la cantidad de guantes, mascarillas y toallitas higiénicas que llegan al alcantarillado tras haber sido arrojadas al inodoro en lugar de en su correspondiente contenedor de basura. Para evitarlo, desde Aqualia se ha ofrecido información por medio de imágenes y vídeos sobre la forma correcta de desechar estos y otros residuos contaminantes.



Vídeo  
#NoLoTires - Guantes, mascarillas o toallitas nunca al inodoro

El 22 de marzo, Día Mundial del Agua, Aqualia invitó a reflexionar sobre la fortaleza y la resiliencia de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua urbana, muy afectados por la pandemia. Pese a la gravedad de la emergencia sanitaria, que paralizó la actividad cotidiana en todo el mundo, los servicios de agua urbana continuaron, por lo general, prestándose con normalidad y ayudando a no agravar la situación. Como clave de su trabajo en esos momentos cruciales, ese fue el eje central de las apariciones de Aqualia en medios de comunicación.

50 Información oficial de Naciones Unidas: [https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/6\\_Spanish\\_Why\\_it\\_Matters.pdf](https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/6_Spanish_Why_it_Matters.pdf)



Cabe destacar una acción llevada a cabo por la filial de Aqualia en Tenerife, Entemanser, junto con el Ayuntamiento de Granadilla de Abona, para dar a conocer los servicios de la red de saneamiento y concienciar a la población joven sobre la importancia de no contaminar este recurso.

La campaña terminó con un vídeo resumen del Ayuntamiento difundido para sensibilizar a la población de toda la localidad sobre el buen uso del inodoro y los medios adecuados para el depósito de residuos.

Coincidiendo con el Día Mundial del Saneamiento, se grabaron las labores nocturnas del servicio de Entemanser en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales en presencia del primer teniente de alcalde (Marcos González) y el concejal delegado de servicios generales (Marcos Rodríguez). También se colgaron carteles informativos en los catorce centros educativos de la localidad y se impulsó un concurso de dibujo sobre las tapas de las alcantarillas para visibilizar la campaña en la calle.



**Vídeo**  
Campaña Granadilla  
#Nolotires 'Día Mundial del Saneamiento'

[www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com)

## Canal educativo

Una de las herramientas más destacadas utilizadas por Aqualia durante 2020 fueron las campañas e iniciativas de la web [www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com), dirigidas a niños de todas las edades para que adquieran conocimientos sobre este recurso tan valioso y aprendan que es necesario actuar de forma consciente para protegerlo. Dentro de esta *web*, pueden acceder a contenido exclusivo para aprender mientras se divierten y toman conciencia de la necesidad de un consumo responsable, además de valorar el trabajo de aquellos que garantizan que el agua potable llegue a sus casas.

Durante los meses de confinamiento, Aqualia activó una amplia campaña de difusión de sus plataformas educativas para ayudar a los padres a compaginar el teletrabajo con la atención a los más pequeños y ofrecerles una oportunidad para que estos aprendan a valorar el agua.



**850M**  
usuarios  
↑ 141%

Entre marzo y abril se registraron un 141% más de usuarios que en los mismos meses del año anterior.

**15.664**  
sesiones  
↑ 112%

**39.135**  
páginas vistas  
↑ 113%

Las cifras del canal *online* revelan su consolidación como una fuente de consulta educativa por parte de docentes y familias. El número de visitas es especialmente alto en España, México, Perú, Colombia y Argentina.



**Campañas e iniciativas** de la web  
[www.aqualiaeduca.com](http://www.aqualiaeduca.com)



18ª edición del concurso digital infantil de dibujo

## Guardianes del agua

En 2020, Aqualia lanzó la 18ª edición de su concurso digital infantil de dibujo. Este certamen, convocado en España y Portugal, invita a participar a los niños y niñas de 3º y 4º de Primaria en aquellos municipios en los que presta servicio. En esta ocasión, en el quinto aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, quiso ayudar a los más pequeños a conocerlos, invitándolos a convertirse en guardianes del agua a través del diseño de un cartel que refleje su visión del ciclo del agua y de cómo usarla de forma sostenible.

Los pequeños de la casa no son los únicos que deben aprender a cuidar un bien tan preciado. Así, a lo largo del verano de 2020, se llevó a cabo una campaña con el hashtag #ConsumoResponsable en la que se ofrecían consejos para ahorrar agua en tareas cotidianas como lavar el coche o regar las plantas. La campaña se publicó en todos los canales de la compañía por medio de mensajes y vídeos cortos para crear conciencia social.

+ 86.000 visualizaciones



**Vídeo**  
Los ODS como nunca te los habían contado

22.149 sesiones

11.670 visitas a la web

129.300 páginas vistas

+6.600 participaciones

Los participantes, en su gran mayoría jóvenes y niños, han dedicado **3.800 horas** en formación digital sobre el ciclo integral del agua.



## Sensibilización ciudadana



El consumo del agua no es la única problemática con la que trabaja Aqualia, sino que gran parte del esfuerzo por mantener la calidad del agua se dirige a gestionar adecuadamente el saneamiento. En este sentido, uno de los principales ejes de la comunicación de Aqualia es la sensibilización de los ciudadanos para acabar con la mala práctica del uso del inodoro como papelera.

# Anexos

Sobre este informe

Temas materiales

Compromiso de Aqualia con los Diez Principios del Pacto Mundial

Índice de contenidos GRI

En respuesta a los requerimientos y expectativas de los diferentes grupos de interés, y en línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de sostenibilidad sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Aqualia elabora una Memoria de Responsabilidad Social Corporativa desde 2009.



# Sobre este informe

Este informe, que recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos financieros y no financieros más relevantes de 2020, se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI, en su versión de 2016. En el caso del estándar 303 y 403 se ha aplicado la versión de 2018. Asimismo, se mantiene la información sobre dos indicadores propios de la actividad de la compañía (AQ AH2O y

AQ CyS 1) y se incluye el indicador (AQ CT). Este informe ha sido verificado por una entidad externa independiente (AENOR).

En el seguimiento de las pautas que establece GRI, se da cumplimiento a los principios que se exponen a continuación, garantizando, de esta manera, los requisitos exigidos por el estándar:



## Inclusión de los grupos de interés

La compañía establece diferentes canales de comunicación bidireccional con sus grupos de interés, tal y como se describe en el apartado de *Creación de valor*, donde este año se incluyen los principales canales de diálogo potenciados por las circunstancias sanitarias.



## Contexto de sostenibilidad

Este informe está concebido como un instrumento que refleje la actividad y el desempeño de la compañía integrando los tres ejes principales de la sostenibilidad: desarrollo económico, justicia social y equilibrio ambiental.



## Materialidad

Para la identificación de los asuntos relevantes se ha realizado a lo largo de los tres últimos informes una escucha activa a los distintos grupos de interés de Aqualia. En el apartado *El reto de ser cada día más sostenibles* se explica el valor añadido de cada una de las fases y en el anexo se listan los temas materiales.



## Exhaustividad

En la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía, con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.

Adicionalmente, se ha tenido en cuenta la aplicación de los principios de GRI que determinan la calidad del informe: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

Asimismo, la metodología de reporte se ha basado en la aplicación de la metodología propuesta por International Integrated Reporting Council (IIRC) para elaborar el reporte integrado desde la perspectiva de identificar los capitales que la organización tiene o gestiona y, a partir de ellos, explicar cómo crea valor para la sociedad.

A lo largo del documento, los datos nacionales se refieren al territorio de España, donde se encuentran las oficinas ge-

nerales de la compañía. Los datos aportados en las distintas áreas se refieren a la información consolidada que integran las entidades dependientes en un 100%, las operaciones conjuntas (solo UTES y AIES) en proporción al porcentaje de participación y no se integra la información de aquellas empresas en las que no hay control.

Los cambios en los cálculos o el alcance de la información ofrecida son comentados en cada caso particular.

Por último, decir que el informe responde a la necesidad de comunicar el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2023 a toda la plantilla de Aqualia y a todos los grupos de interés.



## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-2021/0015**

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

**FCC AQUALIA, S.A.**

Título del informe: **INFORME DE SOSTENIBILIDAD AQUALIA 2020. CONVERSA.**

Periodo objeto del informe: **2020**

es conforme con los estándares GRI en su opción **Exhaustiva.**

Fecha de emisión del certificado: **2021-06-04**



**AENOR INTERNACIONAL S.A.U.**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General



# Temas materiales

Los asuntos más relevantes para los grupos de interés en este año 2020 son los siguientes:

 Ambiental
  Gobernanza
  Laboral
  Social

Tema	Ámbito	Explicación de la materialidad
Calidad del agua		GRI 416
Gestión eficiente de la escasez de recursos naturales		GRI 303
Cambio climático: contribución para la mitigación de impactos ambientales y planes de gestión de riesgos		GRI 305
Innovación en medio ambiente: desarrollo de I+D+i		GRI 103-3
Economía circular del agua: reutilización de residuos para minimizar impactos ambientales negativos		GRI 303/306
Concienciación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de los recursos		GRI 413 AQ CyS1
Consumo energético responsable: grado de consumo energético y planes de desarrollo de energía respetuosa con el medio ambiente		GRI 302
Biodiversidad: uso sostenible de los ecosistemas terrestres en los territorios en los que la compañía opera		GRI 304
Ética e integridad (cumplimiento)		GRI 205
Sistemas de prevención y mitigación de la corrupción		GRI 205
Buen Gobierno: la empresa cuenta con los mecanismos adecuados para la identificación, gestión de sus riesgos y oportunidades		GRI 201/205
Transparencia: poner a disposición de los grupos de interés la información sobre las distintas áreas de gestión de la empresa y sus resultados		GRI 205 AQ CT

Tema	Ámbito	Explicación de la materialidad
Seguridad, salud laboral y bienestar del empleado: orientado a la COVID		GRI 403
Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación laboral		GRI 401/405
Desarrollo profesional: políticas, planes formativos y acciones dirigidas al desarrollo profesional del empleado		GRI 404
Acceso al agua: la empresa facilita el acceso al agua a todas las personas, incluidas aquellas en situación de vulnerabilidad		GRI 413 AQ AH20
Experiencia del cliente: en 2020, orientado al cuidado de la salud y seguridad del cliente		GRI 103-3
Comunicación transparente: la empresa mantiene una comunicación transparente, entre las que se incluye el acceso fácil y transparente a sus tarifas		AQ CT
Acción social - desarrollo local: participación de la empresa en iniciativas de la comunidad local de forma proactiva o reactiva ante demandas concretas		GRI 413
Promoción y respeto de los Derechos Humanos fundamentales		GRI 412
Desarrollo tecnológico		GRI 203
Creación de empleo estable: capacidad de la empresa de creación de empleo en las comunidades en las que distribuye y abastece		GRI 401
Colaboración y alianzas público - privadas		GRI 413

# Compromiso de Aqualia con los Diez Principios del Pacto Mundial



Aqualia asume, desde su creación, un compromiso con todos sus grupos de interés, unido a una constante intención de mejora que guía sus pasos hacia el desarrollo sostenible. Como muestra de ello, desde finales de 2020 es socia de pleno derecho del Pacto Mundial, la institución de referencia de las Naciones Unidas para promover el respeto a los derechos humanos y las buenas prácticas en empresas y otras entidades socioeconómicas. Esta adhesión supone el cumplimiento y promoción de los diez principios de actuación que ofrecen una guía de gestión en relación a las siguientes temáticas: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

A lo largo de este informe pueden apreciarse todas aquellas políticas, medidas y actuaciones que Aqualia ha llevado a cabo durante 2020 y que reflejan el compromiso con los principios del Pacto Mundial, así como su contribución a la consecución global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también promovidos por esta institución. Así mismo, este compromiso parte desde la propia dirección de la compañía, que asume como propios los retos a los que se enfrenta la sociedad mundial para los próximos diez años, en los que se espera haber creado un escenario óptimo para mitigar y revertir los efectos del cambio climático, así como para establecer una sociedad más justa e igualitaria en todo el mundo, y sentar las bases para que los países más vulnerables puedan alcanzar un desarrollo económico próspero y sostenible en el tiempo.

Temática	Principios del Pacto Mundial	Capítulo del informe asociado
Derechos humanos	1. Protección de los Derechos Humanos	5.1: Impulsar un buen entorno laboral 7.4: Llamamiento a un uso responsable del agua y saneamiento
	2. No complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos	3.1: El valor de la transparencia
	3. Libertad de afiliación y derecho a negociación colectiva	3.1: El valor de la transparencia 4.4: El reto de ser cada día más sostenibles
Normas laborales	4. Eliminación del trabajo forzoso	3.1: El valor de la transparencia
	5. Erradicación del trabajo infantil	4.4: El reto de ser cada día más sostenibles
	6. Lucha contra la discriminación en el empleo	5.1: Impulsar un buen entorno laboral
Medio ambiente	7. Enfoque preventivo	4: Reto global
	8. Responsabilidad ambiental	4: Reto global
	9. Tecnologías respetuosas con el medio ambiente	4: Reto global 6: Compromiso y tecnología al servicio de nuestros clientes 7: Una década para transformarnos
Anticorrupción	10. Lucha contra la corrupción, la extorsión y el soborno	3: Claros como el agua. Gobierno sostenible y transparente

# Índice de contenidos GRI Standards



## GRI 102: Contenidos Generales 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
<b>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. 6-11 y 14-15 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. 28-29		
102-5	Propiedad y forma jurídica	FCC Aqualia S.A. está participada por FCC (51%) e IFM Investors (49%)		
102-6	Mercados servidos	Pág. 15 y 28-35		
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 16-18 y 22-23		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 96-98 En aproximadamente el 90% de las actividades relacionadas con obras civiles, que requieren maquinarias especializadas, es necesario subcontratar mano de obra.		8.5 10.3
102-9	Cadena de suministro	Pág. 47-51		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 6-11; 16-18; 24-27; 48		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 40-46 y 57		
102-12	Iniciativas externas	Pág. 92-93; 105; 158; 174-175		
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 126-128		
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6-11 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>		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 6-11 y 54-57		
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 17; 40-46		16.3
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 40-46		16.3

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza	Pág. 38-40		
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 38-40		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 6-11 y 40		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 86-88; 172-173		16.7
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 38-39		16.7
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 38		16.6
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <a href="https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo">https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo</a> (C.1.16. Pág. 36 )		5.5 16.7
102-25	Conflictos de intereses	Pág. 42-45		16.6
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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. 82)		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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.22)		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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. 38)		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 6-11; 54-57		16.7
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 40-42; 57		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 89; 172-173		
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; 86-89; 172-173		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 172-173		
102-35	Políticas de remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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. 20)		

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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.20)		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2020 <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. 20)		
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	Pag. 19 Ref. Pág. 32 y 33 del Informe de Sostenibilidad de 2019		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Se aplica la legislación propia de cada país. De este modo, en España, todos los empleados están sujetos a convenio colectivo. En Europa todos los países cuentan con convenio colectivo, excepto Portugal, donde no hay un convenio específico del agua. En el ámbito MENA no existe representación sindical ni convenios colectivos en ningún país, excepto Argelia. Asimismo, América cumple con la legislación correspondiente a su país.		8.8
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pag. 19 Ref. Pág. 32 y 33 del Informe de Sostenibilidad de 2019		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag. 19 Ref. Pág. 32 y 33 del Informe de Sostenibilidad de 2019		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 86-89; 172-173		
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<a href="https://www.aqualia.com/informacion-financiera/cuentas-anales">https://www.aqualia.com/informacion-financiera/cuentas-anales</a>		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 86-89; 172-173		
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 86-89; 172-173		
102-48	Reexpresión de la información	Sobre este informe		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Sobre este informe		
102-50	Periodo objeto del informe	Sobre este informe		
102-51	Fecha del último informe	2019		
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	Sobre este informe		
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 176-189		
102-56	Verificación externa	Sobre este informe		

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



## GRI 200: Estándares Económicos

### GRI 103: Enfoque de Gestión

Temas materiales asociados: gestión del riesgo, ética e integridad, sistemas de prevención y mitigación de la corrupción, transparencia, desarrollo tecnológico

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 172-173		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Desempeño económico: 22-23 y 28-34; Gestión del riesgo: 42 y 57; Sistemas de prevención de la corrupción: 40-46; Cadena de suministro: 47-57; Desarrollo tecnológico: 132-140.		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 22-23; 40-46; 48-51; 57; 132-140		

### GRI 201: Desempeño Económico 2016

Temas materiales asociados: gestión del riesgo, buen gobierno

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
201-1	Valor económico directo generado (VEG) y distribuido (VED)	Pág. 18; 22-23		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 30; 54-57		
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. 23		

### GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016

Temas materiales asociados: gestión del riesgo, desarrollo tecnológico

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 31-34; 136-139		9.1
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 6-11; 18; 126 Ref. Informe de Sostenibilidad 2019, pág. 119		1.4 8.2 8.3 8.5

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

## GRI 204: Prácticas de adquisición 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 48 Los proveedores locales son aquellos que están ubicados geográficamente en los mismos territorios en los que Aqualia está prestando su servicio. En este caso, se va a definir local como CCAA. Esto lleva a que Aqualia logre el desarrollo local de aquellas zonas en las que está implementado.		8.3

## GRI 205: Anticorrupción 2016

Temas materiales asociados: ética e integridad, buen gobierno, sistemas de prevención y mitigación de la corrupción, transparencia

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	El total de operaciones de la compañía relacionadas con riesgos de corrupción son 22 y el 100% de las mismas se evaluaron para identificar los riesgos. Pág. 42		16.5
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 44-46		16.5
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2020 no se notificó a través del Canal Ético ningún caso relacionado con la corrupción.		16.5
AQ CT	Comunicación transparente: la empresa mantiene una comunicación transparente entre las que se incluye el acceso fácil y transparente a sus tarifas	Pag. 140 Aqualia informa sobre los distintos precios fijados por la autoridad competente en las diferentes webs locales.		

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



## GRI 300: Estándares Ambientales

### GRI 103: Enfoque de Gestión

Temas materiales asociados: consumo energético responsable, gestión eficiente de recursos naturales, biodiversidad, cambio climático, innovación en medio ambiente

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 87-89; 172-173		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Energía: Pág. 58-61 ; Agua: 68-71; Biodiversidad: 72-75; Emisiones: 64-67; Economía circular: 68-69; 154-157; Innovación: 144-145		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Energía: Pág. 61-64 Agua: 69-71; Biodiversidad: 72-75; Emisiones: 64-67; Circularidad: 69-70; 146-152; Innovación: 135-138; 144-152		

### GRI 302: Energía 2016

Tema material asociado: consumo energético responsable

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 61-64		7.2, 8.4, 12.2, 13.1
302-2	Consumo energético fuera de la organización		No se dispone de esta información	
302-3	Intensidad energética	Pág. 62. Cubre el consumo dentro de la organización		7.3, 8.4, 12.2, 13.1
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 63-64		7.3, 8.4, 12.2
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 64; 146-152		7.3, 12.2, 13.1

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

## GRI 303: Agua 2018

Temas materiales asociados: gestión eficiente de recursos, economía circular del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
303-1	Interacciones con el agua como recurso compartido	Pág. 5; 54-57; 68-71; 92-93; 135-138 Enfoque de gestión ambiental		6.3, 6.4, 6a, 6b, 12.4
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Independientemente del país donde se construya una instalación, Aqualia utiliza tecnología europea que debe cumplir con altos estándares en cuanto a niveles de vertidos. Esto asegura que en la mayoría de los países se superan los niveles mínimos establecidos por los requerimientos normativos.		6.3
303-3	Extracción de agua	Pág. 69-70		
303-4	Vertido de agua	<b>a) Total:</b> 821.959.643 m <sup>3</sup> (no se dispone del desglose de vertidos de agua según tipos de destinos (aguas superficiales, marinas, etc.) Ref. 303-4, a).iv: Ref. pag. 70. Agua reutilizadas. <b>b) Vertido total de aguas con elevada salinidad:</b> 162.011.975 m <sup>3</sup> (España: 14.531.872; Arabia Saudí: 17.927.470 y Argelia: 135.630.302) <b>c) Vertido de agua en zonas con estrés hídrico:</b> 764.465.135 m <sup>3</sup> y en zonas sin estrés hídrico: 57.494.508; Ref. 303-4, d.i: Ref. pag. 80. Covid Ref. 303-4, d.ii: de acuerdo a la legislación de cada país. Ref. 303-4: se aporta el dato de multas en el Estandar GRI 307-1.		6.3
303-5	Consumo de agua	El consumo de agua coincide con el total de agua captada por fuentes de extracción. Ref. Pág. 69-70.		

## GRI 304: Biodiversidad 2016

Tema material asociado: biodiversidad

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
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	Total de Instalaciones en zonas protegidas o de gran valor para la diversidad: España+Internacionales: 145;		6.6, 15.1, 15.5
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pag. 72-75		6.6, 14.2, 15.1, 15.5
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 72-75		6.6, 14.2, 15.1, 15.5
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	

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

## GRI 305: Emisiones 2016

Tema material asociado: cambio climático

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 64		3.9, 12.4, 13.1
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 64		3.9, 12.4, 13.1
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 64		3.9, 12.4, 13.1
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 64		13.1, 14.3, 15.2
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 64-67		13.1, 14.3, 15.2
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	72,05 tNOx 0,03 tSOx		3.9, 12.4

## GRI 306: Efluentes y residuos 2016

Tema material asociado: economía circular del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Ref. 303		6.3, 6.4, 6.6, 12.4, 14.1
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	<b>Volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos m<sup>3</sup></b> 2019: 743.878.473; 2020 Total: 864.321.643 Variación: 11,14%. Incremento debido a la nueva desaladora de Arabia Saudí. <b>Residuos totales generados (Tn)**:</b> 2019: 546.854,7; 2020: 544.107,9. Variación: -0,5% <small>** En 2020 los datos consolidados están calculados desde el 1 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2020. No se incluyen los datos de Francia, Argelia y República Checa.</small>		3.9, 6.3, 12.4, 12.5

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	<p><b>Por tipo y método de eliminación**:</b>  <b>Total Residuos peligrosos (Tn):</b>                      2019: 4.490,1; 2020: 5.885,4                      Variación: 31,1%  <b>Eliminación</b>                      2019: 4.368,7; 2020: 5.775,0;                      Variación: 32%;  <b>Valorización (Tn) 2019:</b> 121,4;                      2020: 110,00; Variación: -9,4%</p> <p><b>Total residuos no peligrosos (Tn)**:</b>                      2019: 542.364,5; 2020: 538.222,0                      Variación: -0,8%  <b>Eliminación</b>                      2019: 152.125,6; 2020: 58.172,0;                      Variación: -61,8%  <b>Valorización</b>                      2019: 390.238,9; 2020: 480,050.                      Variación: 23,0%  <b>Del total de valorizados: Reciclaje 100,0%</b></p> <p><small>** En 2020 los datos consolidados están calculados desde el 1 de diciembre de 2019 al 30 de noviembre de 2020. No se incluyen los datos de Francia, Argelia y República Checa.</small></p>		
306-3	Derrames significativos	<p>Total en 2020: 0 derrames significativos;                      Total en 2019: 5.</p> <p>Se entiende por derrame significativo aquel que sale de nuestras instalaciones (porque estas no sean capaces de contener o recoger) y que produce impactos sobre suelo/agua.</p>		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Total en 2020: 12; Total en 2019: 3.		

## GRI 307: Cumplimiento Ambiental

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Las multas o sanciones por desempeño ambiental ascendieron a 113.696,99. Alcance: España e Italia		

## GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Pág. 48-50		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Se han detectado 3 proveedores en los que se hace especial seguimiento.		

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.



## GRI 400: Estándares Sociales

### GRI 103: Enfoque de Gestión

Temas materiales asociados: seguridad, salud y bienestar del empleado, igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación, desarrollo profesional, calidad del agua, alianzas público-privadas, creación de empleo, acción social, conciliación y sensibilización ambiental sobre el uso sostenible de recursos, acceso al agua, comunicación transparente, promoción y respeto por los DD. HH., experiencia del cliente

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 172-173 Pág. 86-89		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Creación de empleo: 114; Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación: 103-109; Seguridad, salud y bienestar: 115-117; DD.HH.: 40-46; Acceso al agua: 120-123; Acción social: 122-125; Comunicación transparente: 140-141; Concienciación y sensibilización: 160-167; Experiencia del cliente: 120, 135; Alianzas público-privadas: 9, 54-57; 126-129.		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 18; 96-100; 118-126; 126-129; 132-137; 140; 144-147; 162-167		

### GRI 401: Empleo 2016

Temas materiales asociados: creación de empleo, igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 96: Rotación y Pág. 100: Nuevas contrataciones Los beneficios también los tienen los trabajadores internacionales		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 103-104 Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares		

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
401-3	Permiso parental	<p><b>Datos España:</b>                      Empleados con baja de maternidad: 47                      Empleados con baja de paternidad: 174                      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, salvo casos puntuales de finalización de obra o subrogación.                      El total de empleados que han sido madre o padre han solicitado la baja por maternidad o por paternidad.</p>		5.1

## GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016

Temas materiales asociados: seguridad, salud laboral y bienestar del empleado

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 115		8.8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 115-116		8.8
403-3	Servicio de salud en el trabajo	Pág. 115-116		8.8 Meta 3.3
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	En todos los contratos existen mecanismos que facilitan la consulta y participación en temas de seguridad y salud. Las herramientas implementadas son un buzón físico en cada contrato, un buzón virtual en la sharepoint de Salud y Bienestar y en la APP (acceso específico incidentes o peligros), charlas de seguridad, etc.		8.8 16.7
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	Pág. 110-111		8.8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 77; 78-79 (COVID-19), 116		3.8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág. 117		8.8

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
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. El 100% cubierto por el certificado.		8.8
403-9	Lesiones por accidente laboral	<p>Pág. 116  <b>Número de accidentes laborales con baja:</b>                      España: 131/ Internacional: 88.                      Total: ESP+ Internacional: 219  <b>Número de accidentes sin baja:</b>                      España: 207/ Internacional: 102.                      Total: 309                      Durante el ejercicio 2020 se han producido dos accidentes graves sobre personal propio. En cuanto a personal subcontratado se han producido dos accidentes graves y lamentablemente uno con resultado de muerte.  <b>Número de horas trabajadas:</b>                      España: 11.480.336/Internacional: 21.489.531/ Total 32.969.867</p>		3.9 8.8 16.1
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	En 2020, se han registrado 2 casos confirmados como enfermedad		3.9

## GRI 404: Formación y Enseñanza 2016

Tema material asociado: desarrollo profesional

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 100; 111		4.3 4.4 4.5 8.2 8.5 10.3
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 110-112		8.2 8.5
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Proyecto parado por crisis sanitaria.		5.1 8.5 10.3

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

## GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016

Temas materiales asociados: igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 38-39; 99; 105		5.1, 5.5, 8.5
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 107		5.1, 8.5, 10.3

## GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016

Tema material asociado: promoción y respeto por los Derechos Humanos

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Pág. 49-50 En las operaciones con los proveedores y subcontratistas de Aqualia se comprometen a con los Diez Principios del Pacto Mundial. Se han detectado 3 proveedores en los que se hace especial seguimiento.		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 44-46		
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 asociados: acción social, alianzas público-privadas, acceso al agua, concienciación y sensibilización ambiental

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 118-129; 158-167		
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.		2.3
AQ AH20	Acciones para lograr el acceso al agua para todos	Pág. 118-126		
AQ Cys 1	Campañas de sensibilización y concienciación	Pág. 163-167		

## GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 49-50 Implantación en su totalidad en España. A nivel internacional se está trabajando la cobertura en el 100% de los proveedores.		5.2, 8.8, 16.1
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 49-50. Ningún impacto. Se han detectado 3 proveedores en los que se hace especial seguimiento.		5.2, 8.8, 16.1

## GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016

Tema material asociado: calidad del agua

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG./RESPUESTA DIRECTA 2020	OMISIONES	ODS*
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: 4.570 € Alcance España		16.3

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

\* Contribución de los estándares de GRI a las metas de los ODS, según el documento elaborado por GRI, Linking the SDGs and the GRI Standards.

talk

parle

حديث

conversa

fala

parla

talk

conversare

حديث

conversare

parle

parle

parla

حديث

diskutovat

fala

conversare

