



#Impactoreal

ÍN



04 ENTREVISTA CON EL CEO

DI

08

AQUALIA DE UN VISTAZO

- Presencia nacional e internacional **10**
- Áreas de actividad de Aqualia **12**
- Nuestro servicio a la sociedad en cifras **14**
- Estructura organizacional **16**
- El 2018 en Aqualia. Basado en hechos reales **18**



CE

22

UN RETO GLOBAL

- Riesgos y oportunidades del mercado del agua **24**
- Aqualia, un negocio responsable y comprometido **26**
 - Plan Director RSC Aqualia **30**
- Diálogo con los grupos de interés **32**
 - Cuestiones materiales **33**
- ODS, un compromiso materializado en hechos **36**
 - Plan Director RSC Aqualia **38**



4

40

SOLUCIONES EFICIENTES

- 42 Gestión integral del ciclo del agua
- 44 Principales clientes
- 45 Actividad de Aqualia en 2018 y principales adjudicaciones

50

VALORES PERSONAS

- Creación de valor para los ciudadanos **52**
- Creación de valor para la comunidad **62**
- Los empleados, nuestro mayor valor **75**
 - Empleo en 2018 **76**
- Creación de valor en la cadena de suministro **91**
 - Creación de valor económico **93**



6

96

UNA PERSPECTIVA INNOVADORA PARA PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE

- Enfoque medioambiental e innovación **98**
- Aqualia contra el cambio climático **102**
- Reducción de emisiones por consumo de energía **104**
- Economía Circular **114**
- Protección y recuperación de los ecosistemas **123**

126

ANEXOS

- Acerca de este informe **126**
- GRI Standards **130**



**ÉTICA Y
NEGOCIO
SON COMPATIBLES,
DEBERÍAN SER
INSEPARABLES**



**FÉLIX
PARRA**

CEO DE
AQUALIA

Más allá de la tradicional misión, visión y valores, ¿cuál es el propósito de Aqualia?

El propósito de Aqualia es intrínseco a su existencia. La compañía nace como respuesta a una demanda social de mejora de la calidad de vida con la gestión del ciclo del agua urbana. Desde entonces, Aqualia crece asumiendo ese compromiso con las personas. Hemos evolucionado mucho, pero nuestra esencia sigue siendo la misma.

¿Qué supone para Aqualia sumarse a los desafíos que plantean los Objetivos del Desarrollo Sostenible para el año 2030?

Aqualia está preparada y a la altura del desafío que plantean los ODS. Uno de los grandes retos a los que se enfrenta la sociedad actual es la falta de acceso al abastecimiento y al saneamiento del

agua de millones de personas en diferentes partes del planeta. El agua se postula como uno de los factores clave para alcanzar el éxito en el camino hacia el desarrollo sostenible.

La gestión eficiente de los recursos hídricos es una actividad estratégica, nuestro modelo de negocio contribuye a la generación de riqueza y tiene un impacto positivo en el conjunto de la sociedad.

Más allá del objetivo principal, que es el agua, la igualdad, el cambio climático o la salud, son prioridades que también están directamente relacionadas con el cómo queremos hacer nuestra empresa. Por ello, nuestro compromiso como organización se alinea con el conjunto de los ODS y, en particular, con la gestión del agua.

EN AQUALIA ES NUESTRO EQUIPO QUIEN LEGITIMA LA CULTURA INNOVADORA DE LA ORGANIZACIÓN

**¿Qué hace posible que un reto global de esta envergadura logre el impacto buscado?**

Hacer posible el acceso a un agua de calidad, gestionarla de manera sostenible y garantizar el saneamiento para todos, es esencial en el mundo en el que vivimos. Y hay suficiente agua dulce en el planeta para lograrlo. Sin embargo, actualmente, el reparto del agua no es el adecuado y para el año 2050 se espera que, al menos un 25% de la población mundial, viva en un país afectado por escasez crónica de agua dulce.

Esa escasez de recursos hídricos, junto con la mala calidad del agua y el saneamiento inadecuado, requiere de alianzas público-privadas que nos permitan alcanzar nuestras metas en términos de acceso universal y equitativo, saneamiento adecuado o mejora de calidad del agua, así como una gestión de los recursos hídricos eficiente, sostenible e integrada.

Hablemos de negocio, ¿cómo interpreta Aqualia la innovación como elemento diferenciador?

La innovación forma parte de nuestra





cultura corporativa. Una empresa será innovadora si sus empleados tienen la inquietud permanente por cambiar las cosas, por repensar las fórmulas y soluciones con las que nos enfrentamos, en nuestro caso, a desafíos de la gestión eficiente del agua.

Porque innovación tiene que ver con encontrar soluciones transformadoras ante retos como el cambio climático o la Economía Circular y, también, con ser capaces de estructurar proyectos viables de alto valor añadido. Un gran ejemplo de esto es la depuración; tanto la construcción como la operación y el mantenimiento de una EDAR suponen una inversión costosa que, a través de la innovación, podemos llegar a transformar en una fá-

AQUALIA
ESTÁ
PREPARADA
Y A LA
ALTURA DEL
DESAFÍO
QUE
PLANTEAN
LOS ODS



brica de biorecursos de gran valor. Y un caso tangible sería el proyecto de tratamiento de las aguas residuales mediante algas que, como subproductos del proceso de depuración, genera energía (biogás), fertilizantes y bioplásticos.

Más allá de la cantidad destinada a la innovación que en los dos últimos años ascendió a casi ocho millones de euros, nuestra voluntad de servicio y mejora continua nos empuja también a la búsqueda de tarifas de agua más justas, a comunicarnos con nuestros clientes desde una perspectiva omnicanal o a revisar periódicamente la forma de relacionarnos con nuestros grupos de interés.

¿Qué logros destacarías y que retos identificas como hechos que avalan a Aqualia para acometer el futuro con éxito?

Trabajamos pensando siempre en una estrategia a largo plazo, lo que garantiza el crecimiento estable y sólido de Aqualia. Esa ha sido siempre nuestra manera de actuar y ahora, en este momento de expansión internacional, que aporta una cifra de negocio cercana a los 320 millones de euros, sigue guiando nuestros pasos hacia un gran reto: el de seguir creciendo sin perder de vista nuestra esencia.

Desde el punto de vista corporativo, con ocasión de la entrada en Aqualia de un nuevo socio, se ha estructurado un nuevo sistema de gobernanza que refuerza la posición de la compañía de cara a los retos futuros.

LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA ES NECESARIA PARA UNA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EFICIENTE, SOSTENIBLE E INTEGRADORA.



También me gustaría destacar los logros obtenidos en el terreno medioambiental. Aqualia ha sido el primer operador de agua en calcular la huella de carbono para todas sus actividades y, a día de hoy, realiza una firme apuesta con la inversión para el desarrollo de nuevas tecnologías. Este hecho nos permite una gestión más sostenible y eficiente, así como la mejora en el uso de los recursos energéticos y soluciones frente al cambio climático.

Así mismo, la inversión cercana a los 34 millones de euros en infraestructuras, solo en 2018, refleja el compromiso de la compañía con las comunidades de las que forma parte. El gran desafío es seguir creciendo como una compañía global manteniendo siempre la perspectiva local.

En dimensión interna destacaría nuestra labor de sensibilización y formación de profesionales, la política integral de Recursos Humanos o el distintivo "Igualdad en la Empresa", concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. También la gestión que la empresa está haciendo del sistema de conciliación a través del sello efr, en función del cual cada año incorpora medidas en materias de calidad del empleo, flexibilidad, apoyo a la familia, desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y estilos de dirección. Todas ellas son claras fortalezas de cara a nuestro éxito futuro.

A las puertas de la regulación de la ética. Se acerca un entorno de mayor regulación europea, ¿Cómo lo afronta Aqualia?

Adoptando una posición de liderazgo

transformador. Desde Aqualia promovemos un entorno regulador que establezca unas bases claras que permitan medir y garantizar la triple sostenibilidad -social, medioambiental y financiera- necesaria en los servicios del ciclo integral del agua.

Comprometidos y orgullosos de formar parte del reto común, no me imagino un futuro en el sector del agua si los retos no se comparten entre lo público y lo privado; entre organizaciones y empleados, empresas y ciudadanos.

En Aqualia somos conscientes y asumimos, con responsabilidad, el importante papel que desempeña la compañía en el desarrollo sostenible de la sociedad y todo nuestro desempeño y propósito se encamina a ello.

A woman with dark hair, wearing a green top and a beige knitted scarf, is holding a black camera up to her eye, taking a photograph. She is standing in a lush, green forest with many trees and branches. The background is slightly blurred, emphasizing the woman and her camera.

AQUALIA DE UN VISTAZO

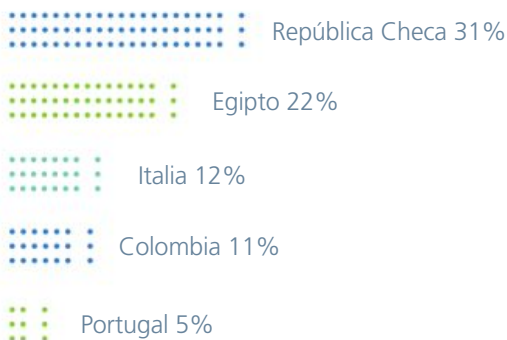
2

PRESENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL

Porcentajes de facturación por geografías



Presencia internacional: los cinco países con mayor facturación



Presencia internacional

- **Europa:** Rumanía, Italia, Portugal, España, República Checa
- **Oriente Próximo:** Arabia Saudí, Omán, Qatar, Emiratos Árabes Unidos
- **Norte de África:** Argelia, Túnez y Egipto
- **Latinoamérica:** México, Panamá, Colombia, Chile, Ecuador

Aqualia es la cuarta empresa privada de agua en Europa por población servida y se encuentra entre las diez primeras del mundo*.

Su objeto social es la obtención del agua, su adaptación al consumo humano según estrictos controles de calidad y la distribución y tratamiento posterior para devolverla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en el proceso.

* Global Water Intelligence (GWI 2017)

247,1
millones de euros
EBITDA 2018

Aqualia ofrece un servicio integral capaz de aportar soluciones que satisfagan las necesidades de las entidades y organismos públicos y privados, en todas las fases del ciclo del agua y con independencia de que su uso sea humano, agrícola o industrial.

El esfuerzo constante de la compañía por la optimización de recursos y mejora en los procesos de producción, hace de Aqualia una entidad innovadora y vanguardista, así como dispuesta al diálogo como entidad transparente, social y orientada al ciudadano.

17
países en los que Aqualia está presente

Distribución geográfica de la actividad de Aqualia

Cifra de negocio total** (M€)
1.106,11

Var.
+7%
17/18

Cifra de negocio internacional (M€)
317,48

Var.
+18%
17/18

% cifra de negocio internacional
29%

Var.
+4%
17/18

** Consolidado auditado de las Cuentas FCC Aqualia 2018

- Municipal water cycle services 87%
- EPC contracts 5%
- O&M contracts 6%
- BOT contracts 2%



- España 79%
- Europa 17%
- Oriente Medio y otros 4%
- Latinoamérica 0%



FCC Aqualia S.A (Aqualia) es una sociedad anónima participada en un 51% por FCC y, a partir de 2018, por el fondo australiano IFM Investors, que adquirió un 49% de Aqualia por 1.024 Millones de € y que cuenta con otras dos compañías de gestión de agua, como son Wyuna Water (Australia) y Anglian Water (Reino Unido) entre sus activos.

En un contexto internacional marcado por la desigualdad entre países, la incorporación de IFM al accionariado de Aqualia supone, junto

con el compromiso de permanencia del equipo directivo, el fortalecimiento de la compañía en los países en los que ya está presente y el desarrollo de nuevos mercados gracias a las sinergias y participaciones activadas fruto de la incorporación del nuevo socio.

Conscientes y comprometidos con el derecho fundamental de acceso al agua potable y segura, en Aqualia apostamos por la colaboración público-privada para contribuir a mejorar el bienestar de las personas.

ÁREAS DE ACTIVIDAD DE AQUALIA

1 Gestión del ciclo integral del agua en servicios públicos



- Captación, tratamiento, potabilización, distribución, saneamiento y depuración.



- Análisis de calidad del agua, laboratorios acreditados y gestión global de los clientes.



- Desarrollo de Planes Directores de Infraestructuras. Financiación, gestión y explotación.

Otros Mercados

- Mantenimiento y conservación de presas y embalses.
- Construcción, financiación y gestión de instalaciones acuático-deportivas.
- Gestión del agua para la agricultura.

2 Servicios de operación, mantenimiento y explotación de infraestructuras



- Revisión y análisis.
- Control y gestión (depósitos y redes): evaluación sistemática de redes de abastecimiento para la mejora continua del rendimiento mediante la utilización de las últimas tecnologías de mercado.
- Análisis de la calidad del agua.

3 Diseño, construcción y financiación de infraestructuras hidráulicas



- POTABILIZADORAS: diseño y construcción de estaciones de tratamiento de aguas potables.



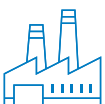
- DESALACIÓN: diseño y construcción de instalaciones de desalación de agua marina y salobre incluidas las estaciones de bombeo y canalizaciones.



- DEPURACIÓN: diseño y construcción de depuradoras de aguas residuales municipales. Estaciones de bombeo y canalizadoras.



- REUTILIZACIÓN: diseño y construcción de instalaciones de tratamiento terciario para la reutilización de agua residual.



- INDUSTRIA: desarrollo de soluciones de agua para industria.

4

Aporte de recursos financieros en la construcción de las obras públicas necesarias para la renovación de infraestructuras y mejora del servicio público.



5

Servicios de consultoría en la gestión del agua y otros servicios para industrias especializadas como el petróleo y el gas, alimentación y productos farmacéuticos.



NUESTRO SERVICIO A LA **SOCIEDAD**, EN CIFRAS

CIFRAS DE NEGOCIO

Cifra de negocio (M€)
1.106,11

Cuota de mercado en España (%)



EBITDA (M€)
247,13



Cartera de negocio (M€)
14.623,78



INNOVACIÓN

3,76
(M€) dedicados a I+D+i



- Subvenciones de explotación 1,7 M€
- Subvenciones de capital 0,7 M€

INVERSIÓN

951
mil euros dedicados a inversión social



33.867
miles de euros invertidos en infraestructuras



IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Valor Económico Generado (M€)
1.137,50



Valor Económico Distribuido (Impacto directo) (M€)

1.006,23

Pago a personal (M€)

265,32



Pago a proveedores (M€)

517,62





626.778.319

Agua potable
producida (m³)



22,5

Población total
abastecida (Millones
de ciudadanos)

CALIDAD

1.008.107

Determinaciones
de calidad de agua
potable realizadas

99,95%

Determinaciones
conformes

MEDIOAMBIENTE

499.171,50

Huella de carbono
(Tn CO₂)

130.635

Energía renovable
producida (Gj)

130.635

Energía renovable
consumida (Gj)

3,7%

Energía renovable
sobre energía total***

CALIDAD DE EMPLEO

Nº de empleados

8.138

Contratos fijos

81,76%

Inversión en formación

865.309 €

Horas de
formación/empleado

12,08

Nacional

13,18

Internacional

DIVERSIDAD

Mujeres
en plantilla

1.687

% de mujeres en
plantilla

20,73%

Mujeres
directivas**

15%

Presencia internacional



17

países en los
que Aqualia
está presente

** Criterio consolidado.

*** Energía renovable producida por Aqualia.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

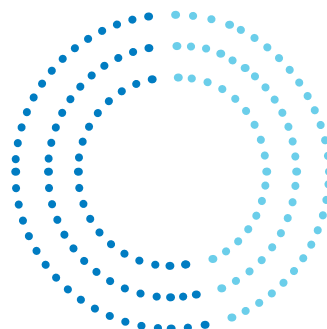
El Consejo de Administración de Aqualia se constituyó, en septiembre de 2018, por consejeros que representan la participación accionarial del 51% de FCC y del 49% de IFM.

		Comité de Inversiones	Comité de Remuneraciones	Comité de Auditoría y Control	Subcomité Compliance
MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Alejandro Aboumrad Presidente	●			
	Nicolás Villen Vicepresidente			●	●
	Javier Amantegui Secretario (no consejero)				
	Lars Bespolka Consejero	P	●		P
	José Cerro Vicesecretario (no consejero)	S	S	S	
	Pablo Colio Consejero	●		●	●
	Wener Kersch Consejero		●	●	
	Gerardo Kuri Consejero		P		
	Juan Rodríguez Consejero		●	P	●
	CCO*	Jesus Ortega			

* Chief Compliance Officer

P Presidente S Secretario ● Miembro

Participación accionarial por consejeros



● FCC 51%
 ● IFM 49%

Organigrama de Aqualia

CEO		Félix Parra	
DIRECCIONES TERRITORIALES	NACIONAL	Director	Santiago Lafuente
		Zona I Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, Madrid, Castilla y León y Castilla-La Mancha	Juan Carlos Rey
		Zona II Baleares, Cataluña, Aragón, Navarra, La Rioja y Levante	Juan Luis Castillo
		Zona III Andalucía, Extremadura, Canarias	Lucas Díaz
	INTERNACIONAL	Director	Luis de Lope
		Europa	Guillermo Moya
		Mena	José Enrique Bofill
		Américas	José Miguel Janices
	DIRECCIONES CORPORATIVAS	Dirección Económica y Finanzas (CFO)	Isidoro Marbán
		Dirección Asesoría Jurídica	Elena Barroso
Dirección Comunicación y RSC		Juan Pablo Merino	
Dirección Ingeniería y Tecnología del agua		Javier Santiago	
Dirección Personas		Carmen Rodríguez	
Dirección Desarrollo		Antonio Vassal'lo	
Dirección Estudios y Operaciones		Pedro Rodríguez	
Dirección Gestión Clientes y T.I.		Manuel Castañedo	
Dirección Compras		Alberto Andérez	
Dirección Cumplimiento Normativo	Jesús Ortega*		

* Desde Octubre de 2018.

EL 2018 DE AQUALIA. BASADOS EN HECHOS **REALES**



Enero

- Aqualia presenta el portal www.aqualiaeduca.com, una nueva herramienta educativa dedicada al conocimiento del ciclo del agua para los más pequeños. Educación en el uso del agua como recurso limitado y necesario. 💧
- Participación en el evento International Water Summit de Abu Dhabi (Emiratos Árabes). Soluciones inteligentes en las operaciones de redes de abastecimiento y en la gestión eficiente de residuos de las depuradoras urbanas en el marco de la Economía Circular. 🌱
- Aqualia pone en marcha "Compromiso Aqualia", una campaña para explicar su compromiso real con los ODS. Sociedad informada de la contribución de Aqualia con la protección del planeta y el bienestar para todos.



Marzo

- Día Internacional de la Mujer: Campaña #AqualiaIgualdad con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer. Concienciación en igualdad de género con eventos como la presentación del libro "Mujeres en primera persona" o del video "Experiencias de 10 mujeres". 💧
- 16ª edición del Concurso Digital Infantil "Agua para Grifus". Sensibilización sobre el valor del trabajo diario que representa llevar el agua desde la naturaleza hasta el grifo. 💧
- Día Mundial del Agua: Sensibilización ciudadana. 💧



Febrero

- Aqualia y Majis firman la joint venture para la operación y mantenimiento de las instalaciones hidráulicas del puerto de Sohar, en Omán. Expansión internacional. Duración del contrato: 20 años. 💧
- Firma del contrato en consultoría y asistencia técnica con la autoridad pública del agua de Panamá. Expansión internacional 62,5 €. 💧
- El Canal de Isabel II adjudica a Aqualia la operación y el mantenimiento de parte de la red de alcantarillado de Madrid. Duración del contrato: 4 años. 💧





Abril

MES DE PREMIOS

- Premio al mejor vídeo divulgativo **“La gestión del ciclo integral del agua como jamás te la habían contado”** en los Premios Ramón del Corral. Divulgación sobre la gestión integral del agua. 💧
- La revista Global Water Intelligence reconoce a Aqualia como una de las mejores empresas de gestión del agua del mundo con el **“Distinction Award”**. 💧



- Aqualia es premiada con el premio Stela 2018 por la Fundación Síndrome de Down de Madrid. Incorporación de trabajadores con discapacidad intelectual en la plantilla. 💧
- El proyecto Smart Green Gas, liderado por Aqualia y en el que colabora SEAT, reconocido como **“Proyecto Innovador”** en los Premios GASNAM*. Innovación al conseguir que automóviles de gas natural comprimido (GNC), capaces de recorrer largas distancias utilizando únicamente el biometano obtenido de aguas residuales de la depuradora gestionada por Aqualia en Jerez (Cádiz). 💧

* Lo otorga la Asociación Ibérica de Gas Natural para la Movilidad.



Mayo

- Dos proyectos LIFE en los que trabaja Aqualia, **Methamorphosis** y **Answer**, fueron seleccionados para formar parte de los eventos organizados en toda Europa con motivo de la Semana Verde Europea. Trabajo de sensibilización en una Jornada de puertas abiertas en dos plantas de tratamiento de residuos municipales: Ecoparque 2 (Montcada i Reixac, Barcelona) y la fábrica del Grupo Mahou-San Miguel (Alovera, Guadalajara). 💧
- Aqualia produce 17,5 millones de m³ de biogás al año, suficiente para abastecer una flota de 10.000 vehículos. 💧
- Aqualia colabora en la difusión de la carrera más grande por el acceso a agua limpia, **6K For Water**, por primera vez celebrada en España. Recaudación de fondos para llevar agua potable a 300 alumnos del orfanato y escuela Saint Mary Kevin en Uganda, donde el 68% de la población no tiene acceso a agua potable. 💧
- **II Encuentro de Talento Femenino** en Aqualia. Impulso del talento femenino con la participación de miembros de los Programa de Desarrollo para la Dirección. 💧
- Exitosa limpieza de los inmisarios mediante la tecnología **Pipeline Inspection Gauge** en Mostaganem, Argelia. Apuesta por la innovación. 💧
- Firma del proyecto **EPC PTAR** de Abu Rawash. Expansión internacional. 💧



Junio

- Entrega de los galardones del **II Premio de Periodismo Aqualia**. Sensibilización social. 💧
- La campaña **“El agua del grifo de Bilbao: de lo bueno, lo mejor”** gana el premio a la mejor acción de marketing responsable en Publifestival. Sensibilización social. 💧
- Aqualia recibe el **International Safety Award**. Más de 6 millones de horas de trabajo sin accidentes laborales en Abu Dhabi (Emiratos Árabes). 💧



Julio



- Aqualia publica su **XII Informe de Responsabilidad Social Corporativa**. Comunicación transparente a todos los grupos de interés. 💧
- **Compromiso social de Aqualia:** Estudio sobre satisfacción del cliente final, institucional y de Aqualia Contact. 8 de cada 10 clientes da una valoración excelente o muy buena del servicio global. 💧
- Ganadores de la 16ª Edición del Concurso Digital de Dibujo Infantil y lanzamiento del 9º concurso interno Peque-artistas. Más de 8.000 escolares participaron y 34.000 visitas en la web <http://aguaparagrifus.es/>. 💧
- Aqualia es premiada por la **Asociación Internacional de Desalación (IDA)** por su liderazgo en la reutilización del agua. Gestión de servicios públicos y privados y exitosa implantación de innovadores proyectos de reutilización y conservación del agua. 💧
- Participación en la **European Benchmarking Cooperation** con el Servicio Municipal de Santander. 💧

Agosto



- Aqualia renueva su colaboración con Cáritas contra la pobreza y exclusión social. Ninguna persona en situación de vulnerabilidad debe verse privada del servicio del agua. 💧
- Hito en la e-facturación de Aqualia. Ya son 385.221 ciudadanos los que se suman a la factura electrónica. 💧

Septiembre

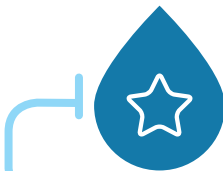


- El fondo ético australiano IFM Investors adquiere el 49% de Aqualia por 1.024 millones de euros, tras la aprobación de la Comisión Europea (CE). Fortalecimiento, respaldo y reconocimiento a la trayectoria de Aqualia. 💧
- Se presentan resultados de **Life Memory**, tras dos años de operación. Reducción del 80% de emisiones de CO₂ y del 50% de producción de Biosólidos. 💧

Octubre



- SmVaK, filial checa de Aqualia, cierra la cuarta edición de la campaña de prescripción de agua del grifo "Tap Inspector". 120 establecimientos adheridos para el fomento del consumo del agua del grifo. 💧
- Primer Aniversario de la certificación como **Empresa Familiarmente Responsable**. 🍷
- Aqualia, entre las mejores empresas para trabajar en España según el ranking elaborado por "Actualidad Económica". Se sitúa así entre las empresas de *utilities*, junto con Enagás, Naturgy, Sacyr, Iberdrola, EDP o Ferrovial, que sobresalen en la gestión de recursos humanos. 🍷



Noviembre



- Nace Aqualia Contact, servicio integral multicanal de atención al cliente de Aqualia. Servicio integrado en el nuevo CRM 360° de Aqualia, que ofrece a los usuarios información relevante en tiempo real a través de SMS. 💧
- Aqualia contra la violencia de género en la campaña **#AqualiaContigo**. Implicación de empleados con la expresión de su rotundo "NO" a la violencia de género en cualquiera de sus formas. 🍷
- Participación en el evento internacional de **ANEAS 2018** (Mazatlán, México). 💧
- Lanzamiento del video **#NoLoTires** con motivo del Día Mundial del Saneamiento. Expansión internacional. Sensibilización ciudadana por un saneamiento limpio mediante pequeños gestos cotidianos. 💧



Diciembre



- Adhesión a la campaña **#Contraletiquetas de Adecco** en favor de la integración laboral de las personas con discapacidad. Sensibilización en favor de la discapacidad. 🍷
- Jornadas Conmemorativas del **25° Aniversario Aqualia Almería**. Compromiso con la sociedad. 💧
- Mesa de redacción sobre el **Proyecto Smart City de Rota**. Ciudades sostenibles. 🍷
- La revista *iAgua* premia al mejor contrato celebrado en el sector del agua por "**Estación desaladora de agua de mar Empalme-Guaymas, México**". Durante 20 años se prestará servicio a cerca de 100.000 habitantes. 💧





UN RETO GLOBAL



RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL **MERCADO** DEL AGUA

Disponer de agua de calidad y en la cantidad suficiente es necesario para el bienestar de toda sociedad. Nos enfrentamos a un futuro en el que en 2025, según datos de la ONU, si no se toman las medidas adecuadas para

frenar el despilfarro de agua, dos tercios de la población mundial vivirán en situaciones de estrés hídrico severo. El contexto internacional se caracteriza por:

Un crecimiento demográfico concentrado en áreas urbanas



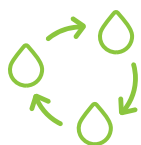
A nivel global, la población está experimentando un **crecimiento demográfico cada vez más concentrado en las zonas urbanas**. Se estima que, para 2030, el número de habitantes de las zonas urbanas habrá aumentado en 1.800 millones respecto a 2005, constituyendo un 60% de la población mundial. Además, hasta el año 2030, se espera que un 95% de este incremento se dé en

países en desarrollo en África y Asia*.

Una situación que plantea desafíos globales en el abastecimiento de agua limpia y saneamiento, ante el potencial incremento de la demanda y la exigencia de un servicio excelente.

En España, actualmente el 20% del agua consumida es de uso urbano, destinándose un 70% de ese porcentaje al uso doméstico.

El cambio climático y la escasez de recursos hídricos



El World Economic Forum destaca, en su Informe Anual 2019 sobre los Riesgos Globales, entre los principales riesgos en términos de probabilidad de ocurrencia, los relacionados con el cambio climático y la crisis de agua como una de las amenazas con mayor impacto.

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

Este pronóstico, junto con la creciente concentración en grandes urbes, conlleva la necesidad de apostar, a nivel global, por una economía circular en la que se impulsen las técnicas de reutilización del agua residual. Una senda que ya ha sido transitada por países como Israel, que actualmente aprovecha el 90% de las aguas residuales.

Esto supone fomentar la construcción de infraestructuras de saneamiento avanzadas tecnológicamente e impulsar las alianzas público-privadas, así como superar barreras legales y culturales en la utilización de aguas recicladas para usos industriales, de riego, etc, por parte de la población***.

Una evolución sustentada en tecnologías de Inteligencia Artificial, Big Data y Blockchain permitirá implantar modos más eficientes para evitar fugas, sensores de detección de desperfectos, plataformas para analizar el consumo de los usuarios en tiempo real o sistemas para adelantarse a las averías antes de que se produzcan, como la Telemetría, que ya se usa en los primeros contadores de agua inteligentes.

En Aqualia se afrontan las oportunidades derivadas de estos riesgos desde una perspectiva de cultura de la innovación, como pilar estratégico para la gestión de riesgos y la adaptación a los cambios.

* <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/human-settlements/>

** <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/environment/water/wwap/facts-and-figures/all-facts-wwdr3/fact1-demographics-consumption/>

*** Expansión: 19 de febrero de 2019. Especial SIGA

Riesgos en seguridad

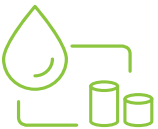


Las infraestructuras obsoletas suponen riesgos en la gestión eficiente del agua, mayor probabilidad de accidentes, etc. A nivel nacional, el estado obsoleto de las infraestructuras supone importantes riesgos en la gestión del agua.

Nuevamente se impone la necesidad de una transición hidrológica que supone la necesaria colaboración público-privada para construcción de infraestructuras de saneamiento avanzadas tecnológicamente.

Años de vida de las infraestructuras	% de Infraestructuras de Saneamiento*
Más de 30	39%
Entre 20 y 30	19%
Entre 10 y 20	25%
Menos de 10	17%

Modelos de gestión al servicio del bien público



La magnitud de las infraestructuras y proyectos exigen modelos de gestión colaborativo. A nivel nacional, desde el punto de vista político, aumenta la tendencia en favor de la gestión pública de los servicios, con independencia de su calidad. Se aboga por la información transparente y la rendición de cuentas como claves identificativas de una buena gestión del servicio público.

Aqualia contempla esta tendencia como una oportunidad de colaboración con los ayuntamientos y municipios apostando, más allá del servicio eficiente y de calidad, por una inversión social en servicio de las comunidades en las que está presente.

Se fundamentan como claves en la actuación de la compañía la comunicación transparente, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el trabajo por el bien común.

Además Aqualia, junto con otras compañías públicas y privadas del sector*, pretende concienciar a la sociedad sobre el alto nivel de compromiso social de las empresas gestoras de agua, la importancia de la transferencia tecnológica que aportan en el servicio integral y la asequibilidad de las tarifas en España para las economías familiares, aún bajas en relación con las del resto de países de la OCDE.



Gestión de riesgos

Ante este contexto, Aqualia se propone garantizar la excelencia en la gestión del servicio público en cuanto al ciclo integral del agua en todos aquellos países en los que está presente.

Para ello gestiona su mapa de riesgos a nivel corporativo, identificándolos y clasificándolos según las distintas categorías: estratégicos, operacionales,

de cumplimiento normativo, reputacionales, financieros y los relacionados con la información y el almacenamiento de datos, así como todos aquellos que por la naturaleza de la empresa impactan en la actividad y en la sociedad desde el punto de vista económico, social y ambiental.

Estos riesgos se analizan periódicamente, definiendo las responsabilidades y comportamientos esperados de los mismos, asignando los recursos necesarios para prevenirlos o minimizar sus efectos y precisando los procesos para evaluar su cumplimiento, detección y notificación que garanticen respuestas adecuadas.



* Asociación de Empresas Gestoras de Agua de España (A.G.A.)

AQUALIA, UN NEGOCIO RESPONSABLE Y COMPROMETIDO

Según estima Naciones Unidas, de acuerdo con el comportamiento actual, se prevé que en 2040 la demanda global de agua potable excederá a la oferta en un 30%. Aqualia se une al compromiso internacional para frenar el estrés hídrico y plantea una estrategia de negocio responsable, fundamentada en unos principios y valores que guían a toda la compañía.

Esta estrategia se implementa a través de las medidas que se articulan en un Plan de RSC que por ser trasversal al negocio, envuelve a todas sus áreas -medioambiental, innovación, social, económica y de gobierno corporativo- en un proyecto común para el bienestar de las personas mediante un cultura de innovación y una perspectiva sostenible.



Valores: un propósito en común

VISIÓN

Ser líderes mundiales en la gestión integral del ciclo del agua orientada al ciudadano, asegurando la máxima calidad del agua y del servicio prestado y fomentando el desarrollo sostenible en aquellas ciudades o municipios en los que Aqualia tiene confiada la gestión del bien público.

MISIÓN

Conectando con los ciudadanos, responder a las necesidades de la sociedad y adelantarse al futuro, consiguiendo un uso racional del agua por parte de todos.

VALORES

- ◊ Cercanía
- ◊ Compromiso
- ◊ Servicio
- ◊ Transparencia
- ◊ Eficiencia
- ◊ Innovación

Código Ético y de Conducta

El Consejo de Administración de Aqualia, en su reunión del día 7 de noviembre de 2018, adoptó el nuevo Código Ético y de Conducta del Grupo FCC, que establece las pautas de comportamiento por las que deben guiarse todas las personas vinculadas a Aqualia, así como las empresas de su cadena de suministro.

Además, en esa misma reunión se adoptó la Política Anticorrupción, el Manual de Prevención Penal, la Política de Relación con Socios, el Procedimiento de Investigación, el Procedimiento del Canal Ético y el Reglamento del Comité de Cumplimiento.

Políticas y procedimientos que están a disposición del personal de Aqualia en la intranet de la empresa.

Asimismo, se está trabajando en la redacción de una Política de Regalos y Hospitalidades y una Política de Agentes.

El propósito de este modelo de ética y cumplimiento es prevenir y detectar los riesgos de incumplimiento penal, así como minimizar sus posibles impactos.

Para la implantación y seguimiento de los valores y principios de actuación recogidos en el Código Ético y de Conducta, se dio formación al Comité de Dirección, estando prevista la formación *online* para empleados para el mes de febrero de 2019.

A nivel nacional, se implementó una herramienta informática para realizar la evaluación periódica (semestral) de los procesos y controles. A esta herramienta se trasladaron los controles (que forman parte de una serie de

procesos) que surgieron a partir de un análisis de riesgos penales. Dichos controles, en esta fase inicial de implantación del Modelo de Prevención Penal, van enfocados a mitigar los riesgos altos y medios que pueden hacer disparar la responsabilidad penal de la persona jurídica y que fueron detectados en el análisis. Se designaron unos dueños de controles y de procesos que semestralmente deberán autoevaluar la ejecución de estos.

Durante la segunda quincena del mes de enero de 2018, se realizó la primera evaluación de los procesos y controles por los dueños definidos para cada uno de ellos. Previamente a la evaluación, todos ellos recibieron formación sobre el Manual de Prevención Penal y conocen el funcionamiento de esta herramienta informática de cumplimiento. Igualmente, la función de Compliance se está reuniendo con los distintos dueños de procesos y controles para mantener entrevistas con ellos y así reevaluar los riesgos y monitorizar el Modelo de Prevención Penal.

En lo que respecta a la implantación del sistema en el ámbito internacional, se elaboró una matriz de riesgos anticorrupción, basada en los mínimos requeridos por las normas internacionales FCPA y UK Bribery Act, que se ha trasladado a una matriz de procesos y controles.

Durante el primer semestre de 2019 se finalizará dicha matriz y se implementará la herramienta informática de cumplimiento a la actividad internacional. Todos los responsables de procesos y controles de la actividad internacional recibirán formación sobre el Manual de Prevención Penal y serán instruidos sobre el funcionamiento de la herramienta.

Los principios
de actuación
se articulan en
torno a tres ejes:
honestidad y
respeto; rigor y
profesionalidad;
lealtad y
compromiso





Honestidad y respeto

- Respetamos la legalidad y los valores éticos.
- Tolerancia cero ante prácticas de soborno y la corrupción.
- Actuamos contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas.
- Protegemos la libre competencia y las buenas prácticas de mercado.
- Nos comportamos de forma ética en el mercado de valores.
- Evitamos los conflictos de interés.

Rigor y profesionalidad

- Rigor en el control, la fiabilidad y la transparencia.
- Protegemos la reputación y la imagen del Grupo.
- Usamos de forma eficiente y segura los medios y los activos de la compañía.
- Vigilamos la propiedad y la confidencialidad de los datos y la información.

Lealtad y compromiso

- Nuestros clientes están en el centro.
- La salud y seguridad de las personas son principales.
- Promovemos la diversidad y el trato justo.
- Estamos comprometidos con nuestro entorno.
- Nos relacionamos de forma transparente con la comunidad.
- Extendemos el compromiso a nuestros socios en el negocio.

PLAN DIRECTOR RSC DE AQUALIA 2018

La contribución al desarrollo sostenible forma parte del modelo de negocio de Aqualia. Por eso, Aqualia aprobó en 2018 su Plan de RSC 2018-2020, basándose en las tres líneas estratégicas establecidas por el Plan Director del Grupo FCC 2020.

Sobre estos ejes el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia elaboró los programas de acción 2018-2020. Teniendo en cuenta, además, el análisis de las necesidades sociales y ambientales del entorno, las nuevas normativas internacionales, las demandas de los grupos de interés y el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible identificados por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Principales acciones realizadas en los distintos ámbitos de la RSC en Aqualia y ODS a los que contribuye cada una de ellas:

CONEXIÓN CIUDADANA

Este eje busca fortalecer el vínculo de la compañía con su entorno más próximo y con la sociedad en general, merecer su confianza y crédito, a través de iniciativas de creación de valor añadido en materia de acción social, diálogo y transferencia de conocimiento y experiencia.

Aqualia colabora con la mejora de la sociedad

- ◆ Convenios de colaboración Cáritas y acción social en Navidad
- ◆ Informe de RSC para cifras generales
- ◆ Focus Group con grupos de interés
- ◆ Transparencia con los ciudadanos
- ◆ Medidas para fomentar la participación del usuario en la gestión y evolución de los servicios
- ◆ Carrera 6k for Water- World Vision
- ◆ E-facturas

Aqualia comprometida con la ciudad

- ◆ Organización de mesas de debate, jornadas y desayunos informativos
- ◆ Colaboración con el centro PPP for Cities para medir el impacto socio-económico

Aqualia educa y sensibiliza a los ciudadanos

- ◆ Concurso de dibujo
- ◆ Desarrollo de herramientas y programas educativos
- ◆ Charlas educativas y jornadas de puertas abiertas a diferentes colectivos
- ◆ Nueva web aqualiaeduca.com
- ◆ Vídeo y adaptación al público infantil de la campaña "no lo tires"
- ◆ Participación de manera activa en foros nacionales e internacionales
- ◆ Cooperación con universidades y escuelas técnicas

La actividad de Aqualia tiene impacto social y económico

- ◆ Grupo de trabajo de I+D organizado y gestionado por el Dpto. de Innovación y Tecnología
- ◆ Evaluación del impacto de la actividad de Aqualia en el territorio

SERVICIOS INTELIGENTES

Engloba todas aquellas acciones dirigidas a contribuir de manera significativa a la lucha contra el cambio climático y a la reducción del impacto en el medio y en la sociedad. Potenciar la innovación en sostenibilidad y el rol de la compañía en el nuevo modelo de Economía Circular.

Aqualia contra el cambio climático

- ◆ Incentivar el uso de la e-facturación y plan de eliminación del papel
- ◆ Implantación y certificación del Sistema de Gestión Energética conforme a la ISO 50001
- ◆ Utilización de energías renovables y alternativas
- ◆ Utilización de flotas de vehículos eléctricos o alimentados con biogás producido en EDAR
- ◆ Medición de la huella de carbono verificada por AENOR, inscripción en el MAPAMA y planes de reducción de la misma
- ◆ Certificación de la actividad de Aqualia en España conforme a la ISO 14001
- ◆ Análisis y cuantificación (IESE) de los impactos positivos en cambio climático de las PPPs (New Cairo y El Realito) Cap Djinet (Argelia) y El Salitre (Colombia)
- ◆ Participación en el Proyecto Clima
- ◆ Consecución del sello "Reduzco" de la Oficina Española de Cambio Climático

Aqualia Economía Circular

- ◆ All gas
- ◆ Smart green Gas
- ◆ Methamorphosis
- ◆ Avances en la implantación de flotas alimentadas por gas proveniente de EDAR
- ◆ Producción de biocombustible a partir del agua residual
- ◆ Producción de bioplásticos a partir del agua residual
- ◆ Obtención de productos de valor añadido a partir de la salmuera de las desaladoras

Aqualia frente al estrés hídrico

- ◆ Participación en debates con la Autoridad de Cuenca para la gestión del agua en Moravia-Silesia (río Odra)
- ◆ Campaña de consumo responsable de agua

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS	DIÁLOGO ESTABLECIDO
 Administraciones Públicas	Municipal Autonómica Europea Comisión de Precios	Web corporativa y 45 webs locales (39 nacionales + 6 internacionales) Encuentros y desayunos informativos Diálogo institucional Informe de RSC E-mail @aqualiacontact
 Usuarios	Ciudadanos Asociaciones de vecinos Ayuntamientos Centros públicos Industrias Regantes	Aqualiacontact (APP, Oficina Virtual, oficina presencial, teléfono y canal Twitter @aqualiacontact) Jornadas de puertas abiertas E-factura/Facturas Marketing directo (folletos) Medios de comunicación locales Web corporativa
 Empleados	Estructura operativa Estructura funcional Mandos intermedios Personal de producción	Intranet Aqualia ONE Email: Flashes informativos, E-mailing Boletín Informativo: Tu Flash App de empleados @aqualiacontact
 Organizaciones de Consumidores y ONG	Estratégicos Locales	E-mail Web corporativa Jornadas de puertas abiertas Acuerdos de colaboración @aqualiacontact
 Proveedores	Organizaciones de consumidores Comunidades de asociaciones de regantes Asociaciones y organizaciones ecologistas Universidades	Web E-mail Acuerdos de colaboración
 Medios de comunicación	Locales Nacionales Internacionales Gabinetes de comunicación de ayuntamientos Agencias de noticias	Departamento de Comunicación E-mail Banners informativos Web corporativa @aqualiacontact
 Accionistas	IFM investors FCC	Consejo de Administración Comités y reuniones periódicas Informes de gestión y otros documentos E-mail: Flashes informativos, E-mailing Web Intranet Aqualia ONE

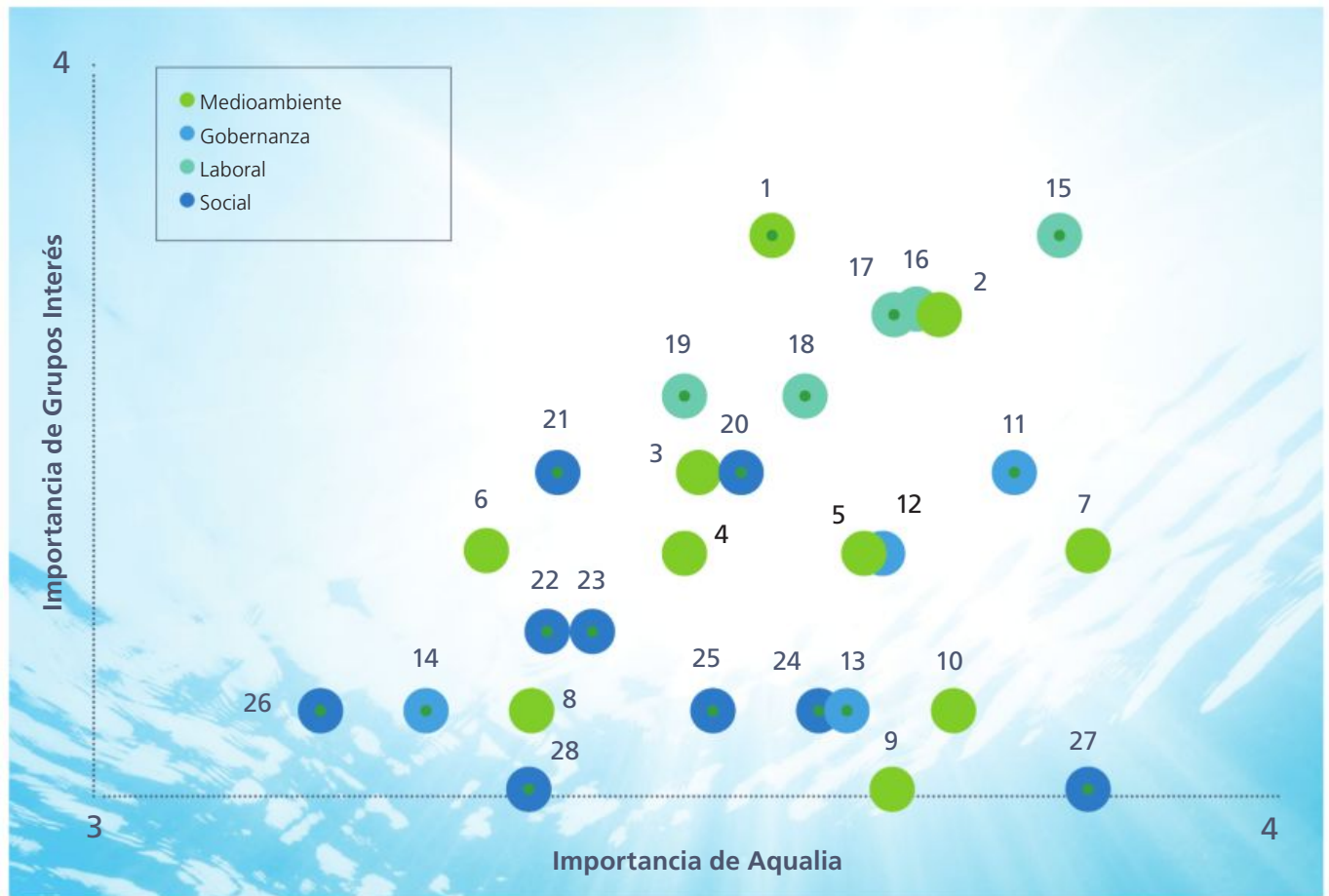
CUESTIONES MATERIALES

Este informe está dirigido a informar a todos los grupos de interés de Aqualia sobre los temas que para ellos son importantes. Por este motivo, se realiza un análisis de materialidad que de-

termina qué asuntos que son significativos para ellos y se reporta de acuerdo con los mismos. La metodología empleada para esto es la propuesta por GRI Standards:



Los asuntos relevantes que configuran la matriz de Aqualia son:



Medioambiente

	Temas	Explicación de la materialidad	Grupo de interés
1	Consumo energético/Energías renovables	302-Energía	MdC*, Consumidores y Proveedores
2	Economía circular del agua	303-Agua 306-Residuos	MdC, Proveedores y Empleados
3	Biodiversidad	304-Biodiversidad	MdC, Proveedores y Empleados
4	Cambio climático	305-Emisiones	MdC, Consumidores, Proveedores y Empleados
5	Concienciación y sensibilización ambiental	417-Información sobre consumo responsable de productos	MdC, AAPP** y Proveedores
6	Innovación en medioambiente	203-Impactos indirectos	MdC, Proveedores y Empleados
7	Calidad del agua	416-Salud y seguridad en los clientes	MdC, Usuarios, Consumidores, Proveedores y Empleados
8	Gestión segura y sostenible del agua: Huella hídrica	303-Agua	MdC, Usuarios, Proveedores y Empleados
9	Escasez de recursos	303-Agua	MdC, Usuarios, Proveedores y Empleados
10	Eficiencia redes distribución de agua	203-Impactos indirectos/ Inversiones en infraestructuras	MdC, Usuarios, Proveedores y Empleados

* MdC: Medios de Comunicación.

** AAPP: Administraciones Públicas

Gobernanza

	Temas	Explicación de la materialidad	Grupo de interés
11	Ética e integridad	102-16 205-3 Anticorrupción 406-1 No discriminación	MdC, Proveedores Empleados
12	Sistemas de prevención y mitigación de la corrupción	205-Anticorrupción	Usuarios, Proveedores, Empleados
13	Transparencia	417-Comunicación transparente	MdC, Usuarios y Empleados
14	Gestión del riesgo	102-30 Procesos de gestión del riesgo	Empleados

Laboral

	Temas	Explicación de la materialidad	Grupo de interés
15	Seguridad y salud laboral	403-Salud y seguridad laboral	MdC, Proveedores y Empleados
16	Conciliación laboral	401-Beneficios	Usuarios, Proveedores y Empleados
17	Bienestar del empleado	403-Salud y seguridad laboral	MdC, Usuarios, Proveedores y Empleados
18	Desarrollo profesional	404-Formación	Usuarios, Proveedores y Empleados
19	Igualdad de oportunidades y diversidad	405 y 406- Diversidad	MdC, Usuarios y Empleados

Social

	Temas	Explicación de la materialidad	Grupo de interés
20	Promoción y Respeto DDHH	412-Evaluación de derechos humanos	MdC, Usuarios, Proveedores y Empleados
21	Acción social y Desarrollo local	413-Comunidades locales 203-Impactos económicos indirectos	MdC, AAPP y Proveedores
22	Diálogo con Grupos de Interés	102-40 a 44-Participación de los Grupos de interés	MdC y Empleados
23	Creación de empleo estable	401-Empleo	MdC, Usuarios y Consumidores
24	Experiencia del cliente	416-Calidad del agua 417-Servicio al cliente	MdC, Usuarios y Empleados
25	Alianzas Público-Privadas	413-Comunidades locales 203-Impactos económicos indirectos	MdC, Usuarios, Consumidores y Empleados
26	Desarrollo tecnológico- prevención de ciberataques	203-Impactos económicos indirectos	Empleados
27	Acceso al agua	412-Evaluación de derechos humanos	MdC, Usuarios, AAPP, Proveedores y Empleados
28	Cadena suministro Responsable	204-Prácticas de adquisición	Proveedores y Empleados

Son temas materiales para los accionistas (propiedad) todos aquellos identificados por los grupos de interés y el comité de dirección, puesto que son necesarios para la sostenibilidad económica, medioambiental y social de la compañía.

ODS, UN **COMPROMISO** MATERIALIZADO EN HECHOS

Aqualia es consciente del rol esencial que juega el sector privado para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es consciente de que cada compañía, por su propia actividad aporta en mayor medida en unos ODS que en otros.

A través de un proceso similar a la materialidad, Aqualia preguntó en entrevistas abiertas a los grupos de interés y en encuestas a los empleados cuales son esos ODS con los que consideran que la compañía, por la actividad que realiza, debe contribuir en mayor medida. Así mismo, se realizó una posterior valoración por el equipo directivo con el objetivo de contrastar estas ponderaciones y poder así alinear sus actividades e iniciativas con los ODS en la Agenda 2030.

ODS con los que Aqualia contribuye de manera directa con su actividad

COMPROMISOS PRIORITARIOS POR SU ACTIVIDAD



- Estrictas analíticas del agua suministrada
- Inversión en infraestructuras
- Inversión social directa en la comunidad
- Medidas y campañas de sensibilización para el consumo responsable

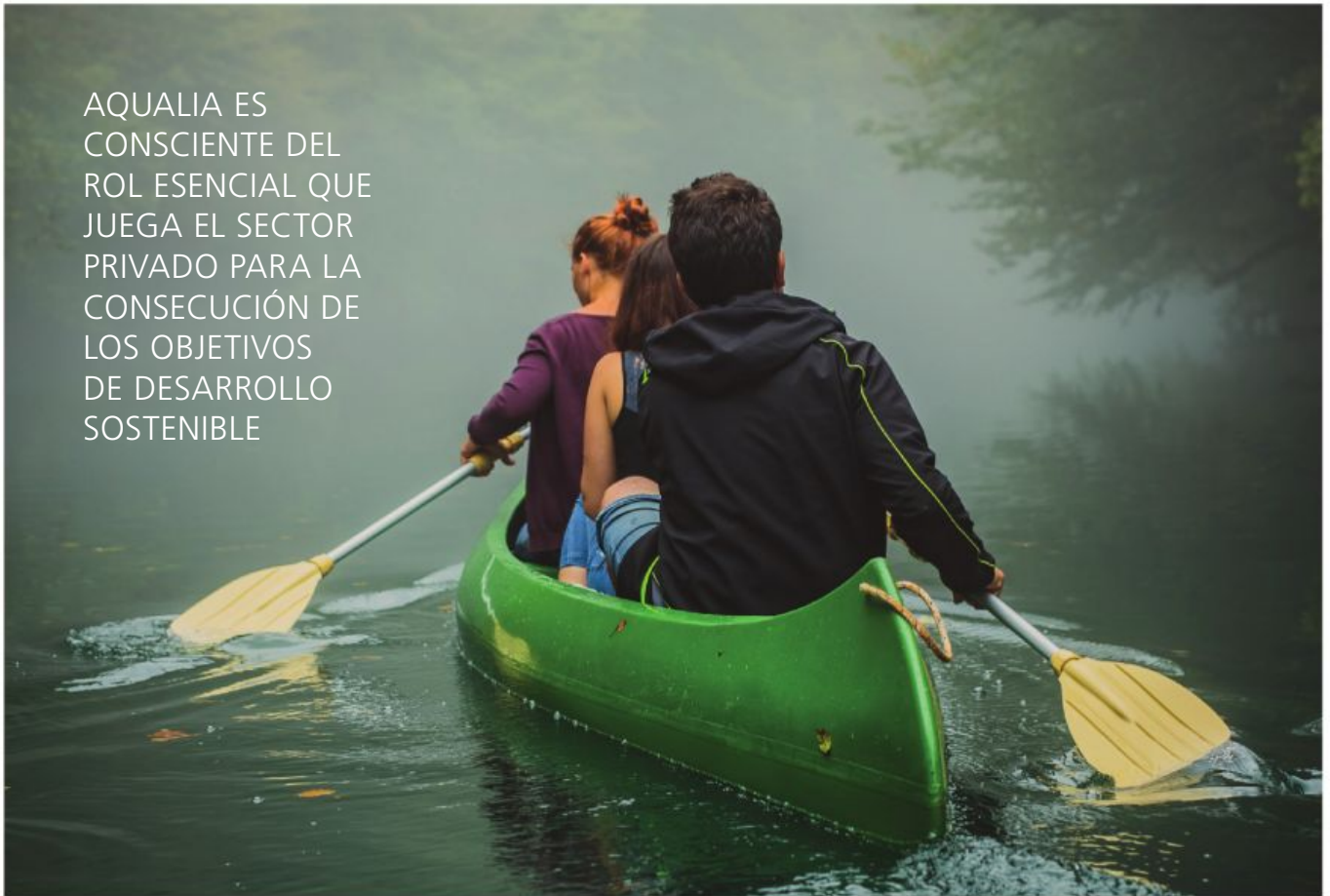


- Creando alianzas público-privadas con sociedad civil, sector público, mundo académico y otras empresas para proyectos que contribuyen a alcanzar los ODS



- Gestiona todo el ciclo del agua y aplica las mejores técnicas fruto del desarrollo de proyectos de innovación enfocados a la producción sostenible
- Mantiene y realiza mejoras en las redes de saneamiento con el objetivo de reducir fugas y usos no controlados
- Establece medidas y realiza campañas de sensibilización para el consumo responsable
- Publica anualmente memorias de sostenibilidad

AQUALIA ES
CONSCIENTE DEL
ROL ESENCIAL QUE
JUEGA EL SECTOR
PRIVADO PARA LA
CONSECUCCIÓN DE
LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



COMPROMISOS CORPORATIVOS



- Asegura el acceso al agua potable y redes de saneamiento de calidad a los ciudadanos
- Aplica medidas de vida saludable entre sus empleados



- Prestación de un servicio público desde la perspectiva de la eficiencia y la innovación
- Asegura el acceso al agua potable y redes de saneamiento de calidad a los ciudadanos



- Desarrollo de proyectos de innovación que permiten mejorar las infraestructuras y el servicio
- Construcción y mejora de infraestructuras en países con déficit de infraestructuras hídricas y con problemas de acceso al agua





PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES EMPRESARIALES

INTERNACIONALES

Europa

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

Portugal

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

Italia

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

República Checa

- Asociación Checa de Tecnologías sin Excavación (CZSTT)
- Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa (SOVAK)

- Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa (SVH)
- Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia
- Cámara de Comercio Checo-Polaca

MENA

- Comité Asesor del Saudi Power & Water Forum (Arabia Saudí)

Latinoamérica

- Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)
- Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)
- Fondo de Cooperación Española para el Agua y Saneamiento (programa para el fortalecimiento de América Latina localizado en 19 países)



PARA LA DEFENSA DE LOS INTERESES DEL SECTOR DEL AGUA Y DE LA SOCIEDAD EN GENERAL, AQUALIA TRABAJA EN COMÚN CON OTRAS ENTIDADES Y ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

NACIONALES

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)
- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)
- Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)
- Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)
- Cámara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC)
- Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)

- Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa: (BIOPLAT)
- Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de Infraestructuras (SEOPAN)

Andalucía

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

Cataluña

- Agrupació de Serveis de'Aigua de Catalunya (ASAC)

Valencia

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

Canarias

- Asociación Canaria de Empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEGUA)
- International Desalination Association (IDA)
- Fundación Centro Canario del Agua (FCCA)

Madrid

- IMDEA-AGUA

País Vasco


- Asociación Clúster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi (ACLIMA)

Islas Baleares

- Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)

Zaragoza

- ZINNAE Clúster Urbano para el uso eficiente del Agua

A close-up photograph of a man with a beard and mustache, wearing a dark shirt, drinking from a glass of beer. The background is blurred, showing greenery and a building. The text 'SOLUCIONES EFICIENTES' is overlaid in large white letters.

SOLUCIONES EFICIENTES

4

GESTIÓN INTEGRAL DEL CICLO DEL AGUA

De la mano de los ayuntamientos, municipios y otros socios locales, Aqualia presta un servicio integral.



1 Captación

Recogida del agua de acuíferos superficiales, subterráneos o agua del mar.

842.207.759

Volumen de agua bruta captada para su gestión (m³)

0,22%

Var. 18/17

7 Vuelta a la naturaleza

El agua que no se reutiliza vuelve a la naturaleza.

5 Saneamiento y Depuración

El agua una vez utilizada, antes de devolverla a la naturaleza en las mejores condiciones, es conducida a la estación depuradora donde se eliminan los residuos.

855

Nº de depuradoras

5,9%

Var. 18/17

29.222

Red de alcantarillado (km)

14,01%

Var. 18/17

6 Reutilización

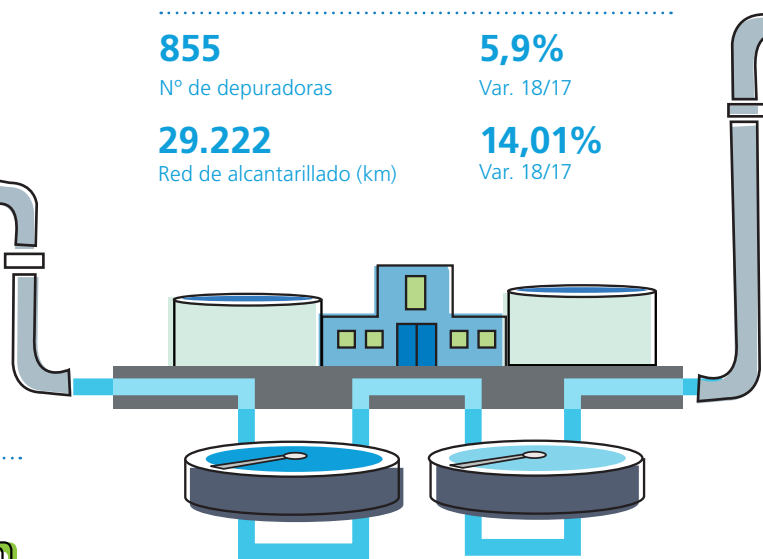
del agua depurada para la agricultura y el riego de parques y jardines o transformación de los residuos en biogás que es utilizado como energía.

752.295.856

m³ agua depurada

11,55%

Var. 18/17



2 Tratamiento

Estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP)

214
Número de estaciones de
tratamientos de agua potable (ETAP)
4,4%
Var. 18/17

2
Número de instalaciones desalinizadoras
de agua de mar (IDAM)
-33,3%
Var. 18/17

1.008.107
Nº determinaciones de calidad
de agua potable realizadas
3,02%
Var. 18/17

99,95%
% determinaciones conformes
0,27%
Var. 18/17

3 Almacenamiento en tanques de agua potable

626.778.319
Agua potable producida (m³)
-1,3%
Var. 18/17

2.742
Número de depósitos/
tanques de agua potable
1,9%
Var. 18/17

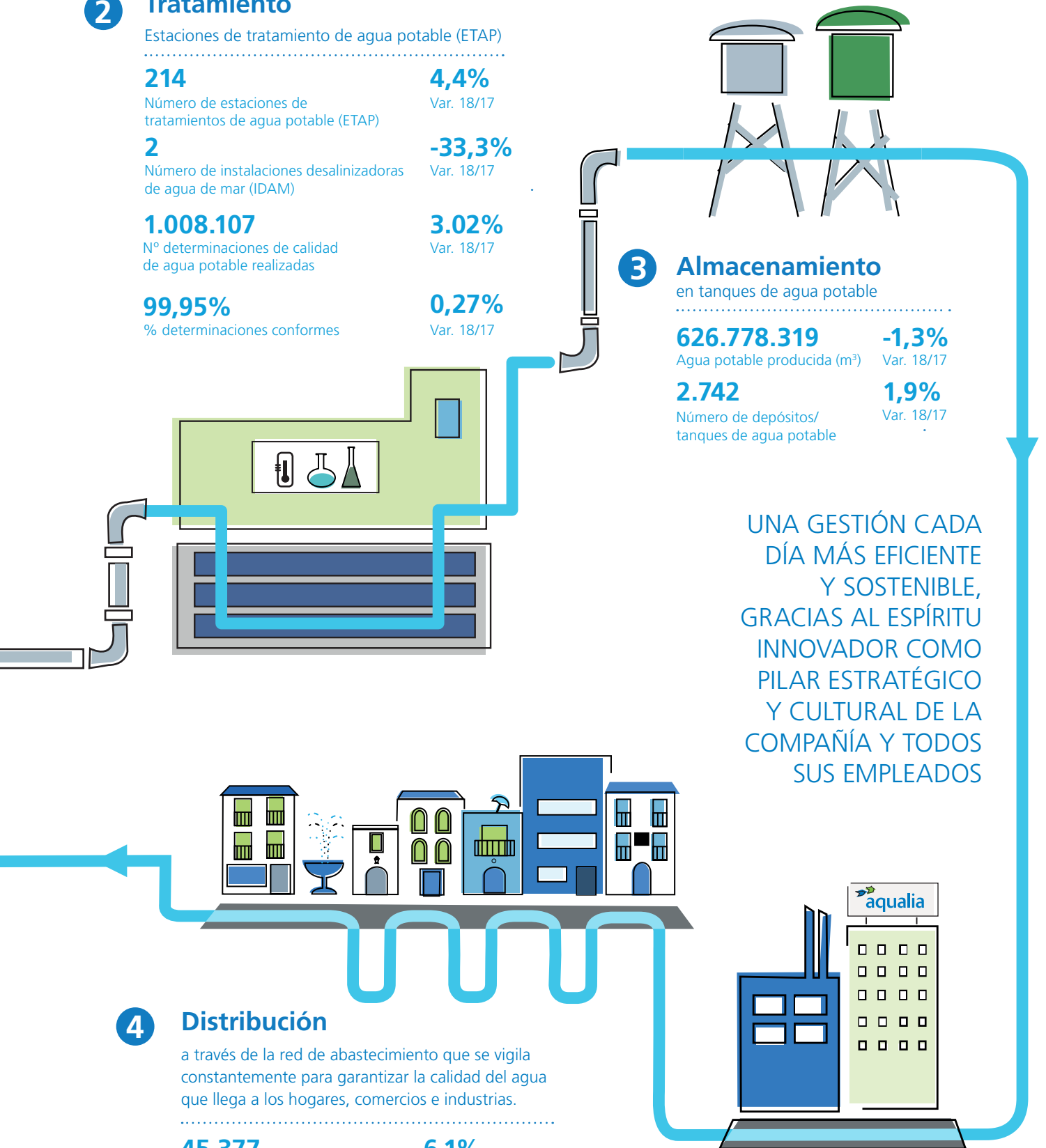
UNA GESTIÓN CADA
DÍA MÁS EFICIENTE
Y SOSTENIBLE,
GRACIAS AL ESPÍRITU
INNOVADOR COMO
PILAR ESTRATÉGICO
Y CULTURAL DE LA
COMPAÑÍA Y TODOS
SUS EMPLEADOS

4 Distribución

a través de la red de abastecimiento que se vigila
constantemente para garantizar la calidad del agua
que llega a los hogares, comercios e industrias.

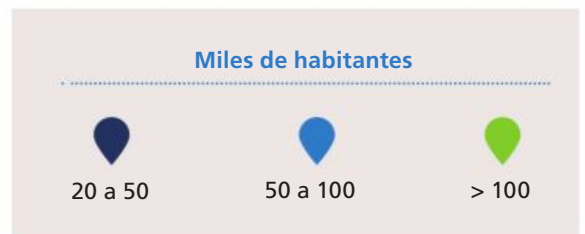
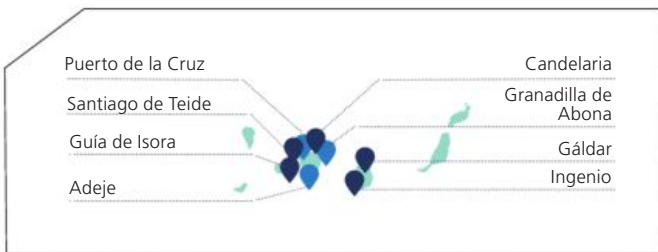
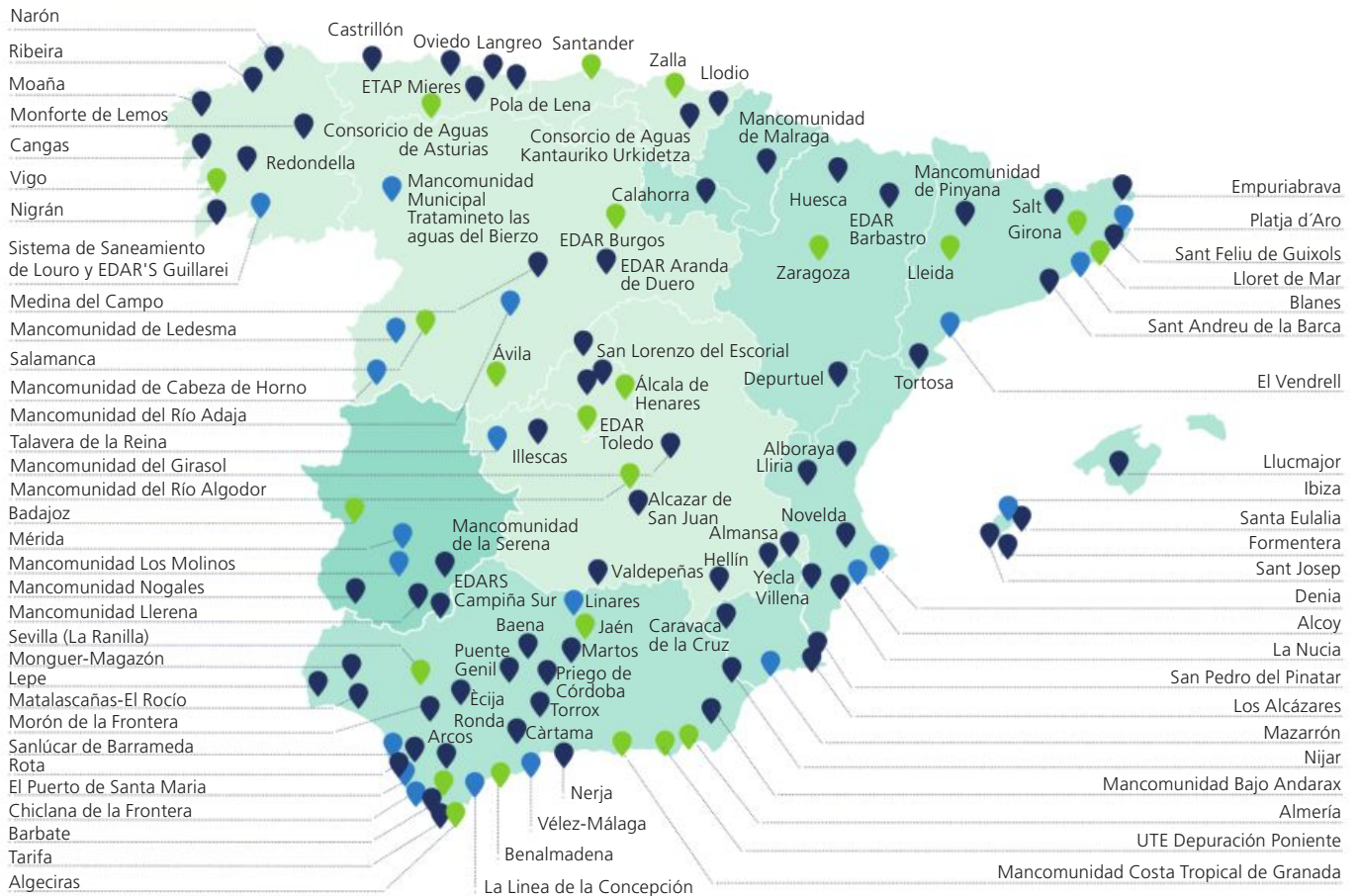
45.377
Red de abastecimiento (km)
6,1%
Var. 18/17

1.227
Número de estaciones de
Rebombeo de agua potable (EBAP)
13,9%
Var. 18/17



PRINCIPALES CLIENTES

Municipios en los que está presente Aqualia en España



Aqualia ha centrado su actividad en clientes y públicos relevantes, por solvencia y nivel técnico, que reconocen el valor añadido tecno-

lógico y de mejoras de gestión que aporta la compañía y que permiten, además, mantener una adecuada rentabilidad.

*Municipios de más de 20mil habitantes del total de los gestionados en España.

ACTIVIDAD DE AQUALIA EN 2018 Y PRINCIPALES ADJUDICACIONES

Mercado nacional

El ejercicio se caracterizó por una mejora en la actividad de operación y mantenimiento y en la eficiencia operacional de los procesos, así como por una mayor ejecución de pequeñas obras vinculadas a los contratos concesionales.

En cuanto a la actividad comercial, en el segmento de concesiones del ciclo integral del agua, Aqualia resultó adjudicataria de concursos y prorrogó contratos a su vencimiento, logrando una altísima tasa de fidelidad que supera el 90%.

Se realizó un gran esfuerzo para ampliar la presencia de Aqualia en el área de Operación y Mantenimiento (O&M) y en la adecuación de las plantas de agua para industrias o servicios Smart City a través de sistemas de tele-control, tele-gestión o tele-lecturas, etc. También en las instalaciones (EDAR, ETAP, desalación y gestión de redes), iniciándose la operación de las depuradoras de Vigo (Pontevedra) y Burgos, las más avanzadas tecnológicamente de España, y de las IDAM de Santa Eulalia (Ibiza) y Oeste (Tenerife).

Respecto a las concesiones de infraestructuras urbanas, tanto la Administración Central

como las autonómicas no están licitando proyectos relevantes, lo cual provoca un déficit de inversiones en infraestructura hidráulica urbana (nueva y renovación). Este hecho, junto con el proceso de consolidación fiscal, lleva a Aqualia a contemplar iniciativas público-privadas para acometer próximas oportunidades en este ámbito.

Por otro lado, en el sector de Tecnología y Redes, la empresa se ha reforzado con la adjudicación de obras, tanto para el Canal de Isabel II (EDAR de El Endrinal), como para el Consejo Insular de Tenerife.

En la búsqueda de la eficiencia en la gestión operacional, destaca el esfuerzo en la reducción de costes. Como consecuencia, y pese a la caída del consumo en la venta del agua, se han incrementado los resultados de operación, se han reforzado sinergias que se traducen en un mayor control de costes y se ha progresado en la implantación de servicios comarcales de limpieza de alcantarillado, reduciéndose la subcontratación.



.....
49%
incremento en
nuevos contratos



.....
14%
ampliación de
contratos

Datos de la Actividad Nacional

		2016	2017	2018	%
Nuevos contratos adjudicados (España)	Nuevos contratos	126	113	168	49%
	Renovaciones contrato	16	27	20	-26%
	Prórrogas contrato	195	185	187	1%
	Ampliaciones contrato	10	7	8	14%

Nuevos proyectos nacionales firmados en 2018

- ◆ **La Alcaidesa, Cádiz:** servicio de abastecimiento, alcantarillado y depuración de la urbanización La Alcaidesa – en el Municipio de San Roque / La Línea de la Concepción.
39 años / 52,3 M€
- ◆ **Calamonte, Badajoz:** servicio público de abastecimiento de agua potable y depuración de aguas residuales del municipio.
15 años / 10 M€
- ◆ **Moral de Calatrava y Pozuelo de Calatrava, Ciudad Real:** servicios municipales de agua potable y alcantarillado de ambos ayuntamientos.
19,5 años / 14 años
(respectivamente) **9,4 M€**
- ◆ **Bajo Andarax, Almería:** concesión del servicio de depuración.
17 años / 5,7 M€
- ◆ **Quismondo, Toledo:** concesión para realizar la gestión del servicio de abastecimiento de agua potable, saneamiento y depuración.
25 años / 4,1 M€
- ◆ **La Rioja:** servicio de explotación y mantenimiento de las instalaciones de saneamiento y depuración y abastecimiento en la comunidad autónoma de La Rioja.
4 años / 4,6 M€
- ◆ **Las Palmas, Lanzarote:** suministro e instalación de contadores mecánicos y electrónicos para Canal Gestión Lanzarote, S.A.U.
4 años / 4,1 M€
- ◆ **Barbastro, Huesca:** servicio de funcionamiento, mantenimiento y conservación de la EDAR, adjudicado por el Instituto Aragonés del Agua.
3 años
- ◆ **San Fernando, Cádiz:** servicios para el control, mantenimiento y tratamiento integral y explotación de las instalaciones de aguas de Navantia en San Fernando, Puerto Real y Cádiz.
3 años
- ◆ **Ribeira, La Coruña:** servicios de operación y mantenimiento del saneamiento y depuración.
1 años
- ◆ **Tudela, Navarra:** operación, mantenimiento y conservación de las instalaciones de transporte y tratamiento de las aguas residuales de la zona de Tudela, suroeste de Navarra y de la Ribera Alta.
2 años
- ◆ **Guía de Isora, Santa Cruz de Tenerife:** servicio de operación, mantenimiento y conservación del sistema comarcal de desalación de agua de mar del oeste, Desaladora de Fonsalía.
1 años

Mercado internacional

En el mercado internacional, destacan los procesos de optimización de los contratos en Italia y Portugal. En este último, se impulsó el desarrollo comercial de la actividad de I+D+i para dar a conocer tecnologías con patente propia (All-gas, PUSH, ELAN, etc).

En Rumanía

Se completó la fase de ingeniería del proyecto de Glina, obteniéndose todos los permisos para comenzar las obras.

En Reino Unido

Se llevó a cabo con éxito la fase piloto para el tratamiento avanzado de fangos en la planta de la *utility* Thames Water en Oxford y se espera trabajar próximamente este proceso de tratamiento para otras plantas similares de la citada compañía.

En los Balcanes

Aqualia entregó la planta de Vrsac en Serbia que, junto con otras entregas realizadas en años anteriores, suponen un aval para la empresa en esta región.

En el Norte de África y Oriente Medio

La actividad de desalación y depuración de las aguas residuales de Aqualia presentan oportunidades de negocio en los países en los que tiene actividad.

En Argelia

Las obras de la EDAM de Mostaganem, para aumentar su capacidad y estar menos sujeta a la influencia de las condiciones del mar, presentan un plazo estimado de ejecución de dos años. Así mismo, se realizaron exitosas operaciones de limpieza de inmisarios mediante la

tecnología PIG (Pipeline Inspection Gauge) en Mostaganem.



PIG (Pipeline Inspection Gauge) en Mostaganem

En Egipto se finalizó con éxito la fase de ejecución del contrato de diseño y construcción de la desaladora de Alamein, con 150.000 m³/día de capacidad y comenzó en diciembre la fase de puesta en marcha que se espera durará hasta marzo, cuando se prevé empezar el periodo de explotación. Además, se firmó en mayo el proyecto EPC (Engineering, Procurement, Construction) de la PTAR de Abu Rawash, cuya fase de ingeniería básica estaba muy avanzada a final de año.

En Túnez

También en mayo, se completó la ejecución del proyecto de la EDAM de Djerba que, con una capacidad de 50.000 m³/día, asegura el abastecimiento de la población y el desarrollo turístico de la isla. La fase de explotación se extenderá hasta mayo de 2019.

En Arabia Saudita

Las actividades de ejecución del contrato de servicios afectados del metro de Riad, se prolongarán durante todo 2019.

En Omán

Ha completado, durante este ejercicio, la fase de transición y arranque del servicio de la zona

Datos de la actividad internacional

		2016	2017	2018	%
Nuevos contratos adjudicados (Internacional)	Nuevos contratos	13	9	6	33%
	Renovaciones contrato	0	0	2	0%
	Prórrogas contrato	0	2	2	0%
	Ampliaciones contrato	0	0	0	0%

portuaria de Sohar. En junio se comenzó la operación del contrato de gestión del ciclo integral del agua de dicha zona por un periodo de 20 años, en colaboración con la empresa concesionaria Majis.

Tras siete años operando en la zona este del Emirato, este año se renovó la licitación del mismo y Aqualia resultó adjudicataria de los servicios de mantenimiento del saneamiento de agua de la isla de Abu Dabi, con lo que se amplía el negocio en los Emiratos Árabes Unidos.

En Catar

Pese a que bloqueo político y comercial ha ocasionado una ralentización de los proyectos de inversión, la depuradora de aguas residuales de Al Dhakhira, con capacidad de 55.000 m³/día, iniciará su actividad el próximo verano de 2019 y operará durante los próximos 10 años.

En EE.UU

Tras el análisis comercial de 2018 en los mercados de Florida, California y Texas, detectada la escasez de agua, la obsolescencia de infraestructuras hidráulicas y la escasa penetración de operadores privados en el sector, se prevén oportunidades de expansión geográfica.

En Latinoamérica

El déficit de infraestructuras hídricas y la búsqueda de la eficiencia en las existentes, son factores que potencian las posibilidades de crecimiento de Aqualia. En México, tras la firma de

contratos de BOT (Build, Operate, Transfer) para el Acueducto II y Realito, se está aprovechando esta experiencia para proyectos similares. Así, en diciembre de 2018, se firmó otro BOT para la desaladora de Guaymas.

En Colombia

Asimismo, ha continuado la construcción de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) El Salitre, en Bogotá, mientras que la PTAR de San Silvestre en Barrancabermeja se encuentra en fase final de diseño.

En Perú

El Estado está en proceso de evaluación de la eficiencia de sus servicios de suministro público, para dar paso a la iniciativa privada en aquellas zonas que presenten peores indicadores de gestión. Durante 2017, se presentaron cinco iniciativas privadas para la depuración de las aguas residuales de cinco municipios, que fueron declaradas relevantes.

En Chile

Aqualia trabaja en la producción de agua desalada para las explotaciones del sector minero, así como en la ampliación y rehabilitación de sus instalaciones.

En Panamá

En 2018 se han iniciado los trabajos del proyecto de ingeniería, construcción y operación, en la PTAR de Arraiján, que depurará las aguas de 130.000 habitantes.

Nuevos proyectos internacionales firmados en el 2018

- **Guaymas, México:** asociación público-privada para realizar un proyecto ejecutivo, construcción, equipamiento, puesta en marcha, operación y mantenimiento de una desaladora de agua de mar en Guaymas y Empalme (Sonora, México).

20 años / 76,6 M€
- **Panamá:** Contratación de asistencia y asesoría técnica al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) para la gestión operativa y comercial en el Área Metropolitana de Panamá (AMP) y la Dirección y Ejecución de actividades de alto impacto.

5 años / 51,6 M€
- **Abu Dabi, Emiratos Árabes Unidos:** renovación del contrato de operación y mantenimiento del sistema de saneamiento de East Area (Al Ain), incluida la depuración de aguas, adjudicado por Abu Dhabi Sewerage Services Company (ADSSC).

20 años / 76,6 M€
- **República Checa, en Opava y Petrvald:** operación y mantenimiento de las redes de saneamiento de ambos municipios.

10 años / 3,5 M€



Instalaciones de captación de agua de mar en zona portuaria de Sohar (Omán)

EN EL MERCADO INTERNACIONAL, AQUALIA HA MANTENIDO UNA IMPORTANTE ACTIVIDAD EN LICITACIONES INTERNACIONALES EN DISTINTAS ÁREAS

A photograph of a man and a woman sitting at a table in a meeting room. The man, on the left, has grey hair and is wearing a green shirt. The woman, on the right, has long brown hair and is wearing a white sleeveless top. They are both looking towards the right side of the frame. In the background, there is a whiteboard, a potted plant, and a window with blinds. The overall scene is brightly lit and professional.

VALORES PERSONAS



CREACIÓN DE VALOR PARA LOS CIUDADANOS

La calidad y excelencia en el servicio al cliente, la cercanía, la innovación y el compromiso con el ciudadano se mantienen entre los valores de compañía que configuran las líneas estratégicas de Aqualia.



OMNISCANALIDAD



Servicio
7/24/365
en todos los canales



747.404
llamadas en el centro de atención telefónico, aqualiacontact



39 **6**
Nacionales Internacionales
Webs corporativas locales



19.417
Total de usuarios registrados en la app, aqualiacontact

10.512
en 2018

21.186
Gestiones realizadas en la app, aqualiacontact

CALIDAD DEL SERVICIO



385.221
Clientes con factura electrónica



96,21%
Índice de satisfacción del centro de atención telefónico, aqualiacontact



0,41%
% reclamaciones sobre de centro de atención telefónico, aqualiacontact

CALIDAD DEL PRODUCTO



1.008.107
Nº de determinaciones de calidad del agua



99,95%
determinaciones conformes

ODS conectados con los ciudadanos



Gestión eficiente y calidad

Calidad del producto

El proceso de adaptación de los laboratorios de la compañía a la Directiva Europea 2015/1787, traspuesto al ordenamiento español este año 2018, supuso la realización del análisis del agua bajo la norma UNE-ISO 17025 y la auditoría por una Entidad Nacional de Acreditación.

Esta transposición establece criterios de operación y niveles de precisión mucho más restrictivos y, por otro lado, dedica especial atención a salvaguardar la independencia de decisión del laboratorio para evitar los posibles conflictos de intereses que pudieran derivarse de una dependencia directa del cliente para el que se realizan los ensayos.

Esto llevó a una reorganización de laboratorios, incrementando la capacidad de los 5 ya acreditados (Oviedo, Jerez, Ávila, Lleida y Canarias) y suprimiendo 22 que no trabajaban bajo la norma indicada e implantando los procedimientos de la norma ISO 17025/2017 en los laboratorios de Badajoz y Vigo. Está previsto que estos últimos se acrediten en 2019.



Laboratorio Aqualia en Oviedo

1.008.107

Nº de determinaciones de calidad del agua

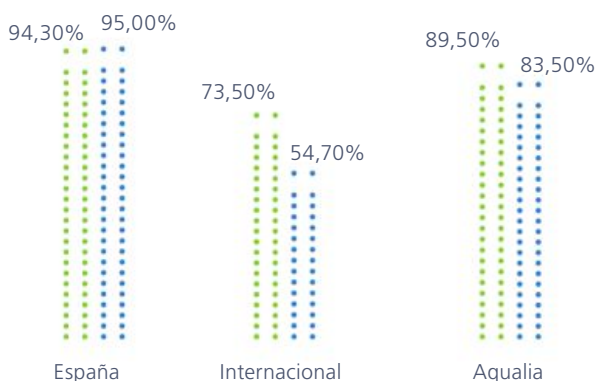
978.586
en 2017

99,95%

% determinaciones conformes

99,68%
en 2017

% Implantación ISO 9001 volumen producido certificado



EN CIFRAS GLOBALES, SE HAN MANTENIDO LAS CERTIFICACIONES ISO 9001, PERO AL AUMENTAR LA PRODUCCIÓN INTERNACIONAL, HAN DISMINUIDO EN TÉRMINOS RELATIVOS.



BENEFICIOS DEL PROYECTO MOVILIDAD DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO

- Evita desplazamientos
- Respuesta más rápida ante las incidencias
- Mejora la eficacia de los equipos de reparación de averías

Calidad del servicio

En 2018 se trabajó en el proyecto de Movilidad de las Órdenes de Trabajo, que aplica las tecnologías informáticas y la geolocalización a los procesos de reparación y sustitución de contadores, permitiendo un acceso telemático a los incidentes y pedidos de manera que se logra ahorrar tiempo y aumentar la eficacia los equipos de trabajo.

Este Proyecto de Movilidad de Órdenes de Trabajo para la reparación y sustitución de los contadores se implantó, durante 2018, en ciudades como Salamanca y Ávila.

Actualmente, Aqualia está trabajando en ampliar las funcionalidades de este servicio, de manera que cubra también el trabajo de los servicios relacionados con operaciones y reparaciones para lograr minimizar los tiempos de resolución de incidencias. Se prevé que en 2019 se puedan empezar estas órdenes en las operaciones de campo en municipios como Ávila, Talavera o Almería.



Servicio de Formentera

Omnicanalidad: un ejercicio de acercamiento y transparencia con los ciudadanos

Aqualia sigue avanzando en el camino, iniciado en el año 2016, para ofrecer a todos sus clientes una experiencia omnicanal en sus relaciones con la compañía y conseguir una integración de los distintos canales de comunicación: oficina presencial, atención telefónica, oficina *online* y dispositivo móvil, de manera que todos ellos se interrelacionen en tiempo real.

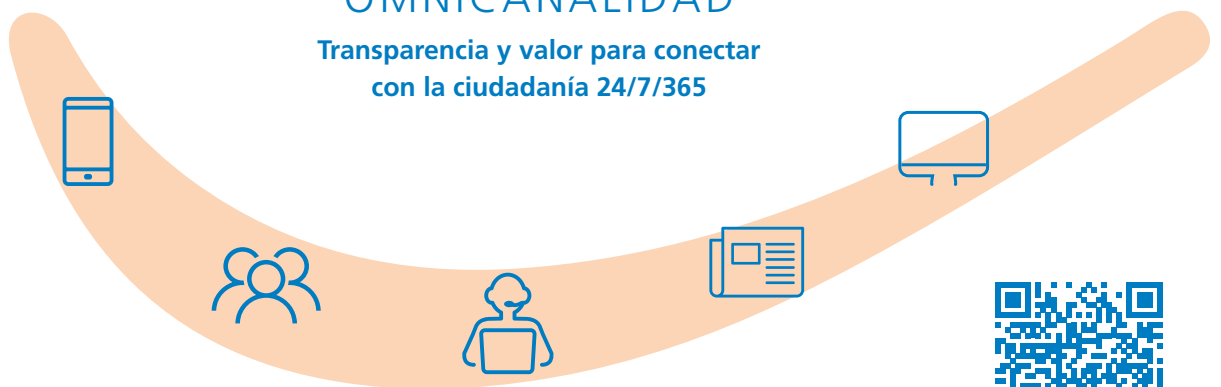
Este camino es un ejercicio de transparencia y valor necesario para lograr la conexión ciudadana, uno de los ejes del Plan de RSC 2018-2020 de Aqualia. Sólo desde dicho valor se genera confianza y más allá de esta, empatía y vinculación con la compañía.

El servicio de atención telefónico, a través del centro de atención al cliente (aqualiacontact), posibilita a los usuarios realizar todas las gestiones particulares sin necesidad de desplazarse a las oficinas presenciales. Esto, junto con el reducido tiempo de espera del cliente para comunicar una avería al servicio 24 x 7 x 365, permite poner en marcha un protocolo de actuación ágil y eficaz para la resolución de cualquier tipo de incidencia en la red, lo que redunda en una mejora de los rendimientos en la distribución del agua.



OMNICALIDAD

Transparencia y valor para conectar
con la ciudadanía 24/7/365



Área de
cliente de
Aqualia

Aqualiacontact



747.391
Llamadas recibidas
769.233
en 2017

% Por tipo de llamada

- Reclamaciones 0,41%
- Consultas 55,97%
- Reclamaciones 0,38%
- Consultas 55,14%



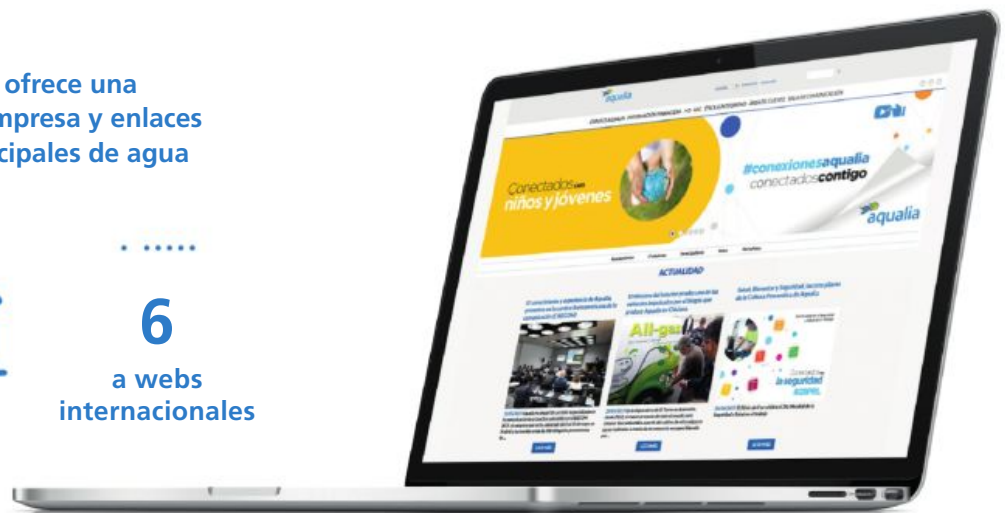
- Averías 15,03%
- Solicitudes 28,59%
- Averías 15,73%
- Solicitudes 28,75%

La página web corporativa ofrece una información global de la empresa y enlaces a diferentes servicios municipales de agua prestados por Aqualia:

39
a webs
nacionales



6
a webs
internacionales



www.aqualia.com



0,34%

Índice de reclamaciones general en todos los canales en 2018*



8.931

total de reclamaciones recibidas a través de todos los canales



83%

de las reclamaciones se referían a la facturación de los usuarios



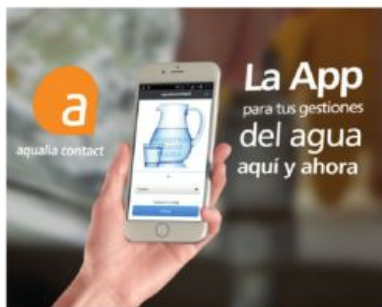
Visitas a la web corporativa



132.759
solicitudes a través
de oficina virtual
142.347
en 2017



1,65%
% reclamaciones
oficina virtual
1,67%
en 2017



App



10.512
Usuarios app
8.905
en 2017



21.186
Gestiones app
9.312
en 2017

A través de estas webs (corporativa y locales) se facilita el acceso a la oficina virtual aqualiacontact, desde donde el cliente puede realizar cualquier gestión relacionada con el servicio, conocer todos los avisos que afectan a su municipio y estar al día de todo lo relativo al servicio municipal de aguas de su localidad. Asimismo, se informa con total transparencia de las tarifas vigentes aprobadas por las autoridades competentes en cada municipio.

Canales certificados

Los distintos canales de aqualiacontact están certificados en la Norma UNE- ISO 27001, "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información", cumpliendo con los objetivos de seguridad fijados por la ley y asegurando el compromiso de la seguridad de los datos de los clientes, así como la integridad, disponibilidad y confidencialidad.

La excelencia en el servicio y el alto nivel de satisfacción, fruto de la mejora continua, se manifiestan en el alto grado de satisfacción. En 2018, se realizaron 224.953 encuestas a clientes usuarios de aqualiacontact, de los cuales 169.100 calificaron la atención como excelente; 31.914 como muy buena, y 15.421 como buena, llegando a alcanzar un índice de satisfacción positiva del 96,21%.

Un cuarto canal de comunicación en España es la app para dispositivos móviles, que permite realizar todas las gestiones relacionadas con los servicios proporcionados por Aqualia, proporcionándole una visión global de sus interrelaciones con la compañía.

Esta app, al igual que los distintos canales de comunicación, interactúa en tiempo real con los sistemas informáticos, ofreciendo a los clientes una experiencia omnicanal en sus relaciones con Aqualia. Esta aplicación fue premiada como la mejor app del sector por la publicación iAgua en 2017.



.....
Eficiencia de todos los canales de relación con el cliente

0,34%
 Índice de reclamaciones

16
 días de tiempo medio de respuesta de las reclamaciones

5
 días de tiempo medio de instalación del contador desde la solicitud de alta

Durante 2018, y dentro del proyecto de omnicanalidad, Aqualia incorporó Twitter a su lista de canales; a través de la cuenta @aqualiacontact se atienden y gestionan los mensajes enviados por los usuarios. También se gestionan los mensajes SMS para las notificaciones de facturas con incidencias y los avisos de averías en redes.

Accesibilidad de las webs

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 y Aqualia no tiene ninguna competencia en esta área. Pero, por su firme compromiso de transparencia con los ciudadanos, Aqualia informa sobre los distintos precios fijados por la autoridad competente en las diferentes webs locales. Las webs se adaptan a las particularidades de cada territorio y servicio y está disponible en los idiomas oficiales de la región, así como de los países en los que Aqualia presta sus servicios (castellano, gallego, catalán, inglés, portugués y francés).

Asimismo, todas las webs integradas en la web corporativa cuentan con la certificación

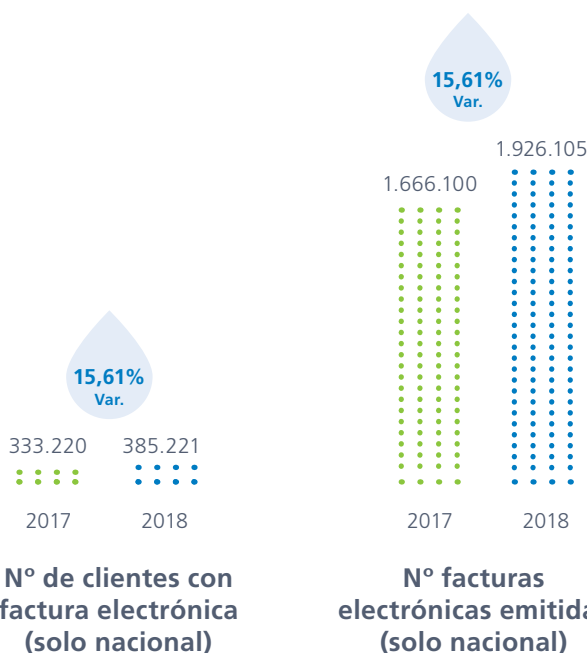
de AENOR, que avala el cumplimiento de los requisitos actuales de accesibilidad relativos al Nivel AA según la Norma UNE 139803.

E-facturación

Aqualia ha mantenido la campaña para la promoción del uso de la factura electrónica y así sustituir, progresivamente, el mayor número posible de facturas en papel. En 2018 se continuó con la campaña de marketing "Pásate a la e-factura".

Esta acción ha supuesto un incremento en el año 2018 sobre el 2017 de un 15,61% en el número de facturas electrónicas emitidas, contribuyendo así a la preservación del medioambiente y alcanzando a 385.221 clientes, que optaron por recibir este tipo factura.

El total de clientes con facturación electrónica en todo Aqualia asciende a 396.408. Teniendo en cuenta que sólo se realizan procesos de facturación a clientes finales en Italia, Portugal y República Checa.



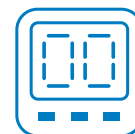
Grado de implantación de la facturación electrónica

14,26% en España **3,86%** internacional

Gestión eficiente: contadores inteligentes y a distancia

Aqualia se preocupa por tomar las medidas necesarias para el máximo aprovechamiento de los recursos hídricos. Para eso, es clave la instalación de los contadores de lectura a distancia, que permiten mayor fiabilidad de la información sobre el consumo realizado, así como realizar un contraste entre la cantidad de agua suministrada a la red y la cantidad consumida. Esto permite a la compañía detectar las posibles fugas o usos fraudulentos de agua potable y tomar las medidas oportunas para mejorar el rendimiento (renovación de redes, etc).

La compañía dispone de 55.634 contadores a distancia instalados, un 2,55% más que en 2017. Además de 64.524 contadores inteligentes, que permiten tener una información fiable 100% sobre los patrones de consumo, tarifas y los servicios de la red de consumidores, así como detectar posibles fugas, evitando facturas elevadas por pérdidas de agua. De esta manera, se contribuye a mejorar la eficiencia en el consumo de agua.



64.524

Contadores inteligentes instalados



CASO DE ÉXITO EN FORMENTERA

Durante el 2018 se ha llevado a cabo la instalación de más de 2.000 contadores inteligentes en la isla de Formentera, lo que supone un 97% de implantación sobre el total del parque de contadores de la isla. Este desarrollo permite obtener una

telelectura integral de la isla y conocer las curvas de consumo de sus clientes, tanto de manera agregada como individual, las 24 horas del día y los 365 días del año, así como tener un acceso remoto vía app a los todos clientes del servicio municipal de aguas de Formentera.

En la actualidad, además de la telelectura de los clientes, se realizan balances hídricos horarios para cada uno de los 12 sectores existentes en la red de distribución de la isla, lo que permite conocer cada hora el agua no registrada y optimizar el rendimiento de la red.

	2015	2016	2017	2018	Var.
Contadores a distancia instalados	57.600	62.685	50.342	55.634	2,55%
Nº de canales disponibles para ampliar la lectura	117.300	127.753	115.204	107.369	-6,80%
Contadores inteligentes instalados	57.700	63.093	62.150	64.524	3,82%

La privacidad de los ciudadanos, clave en el servicio de atención

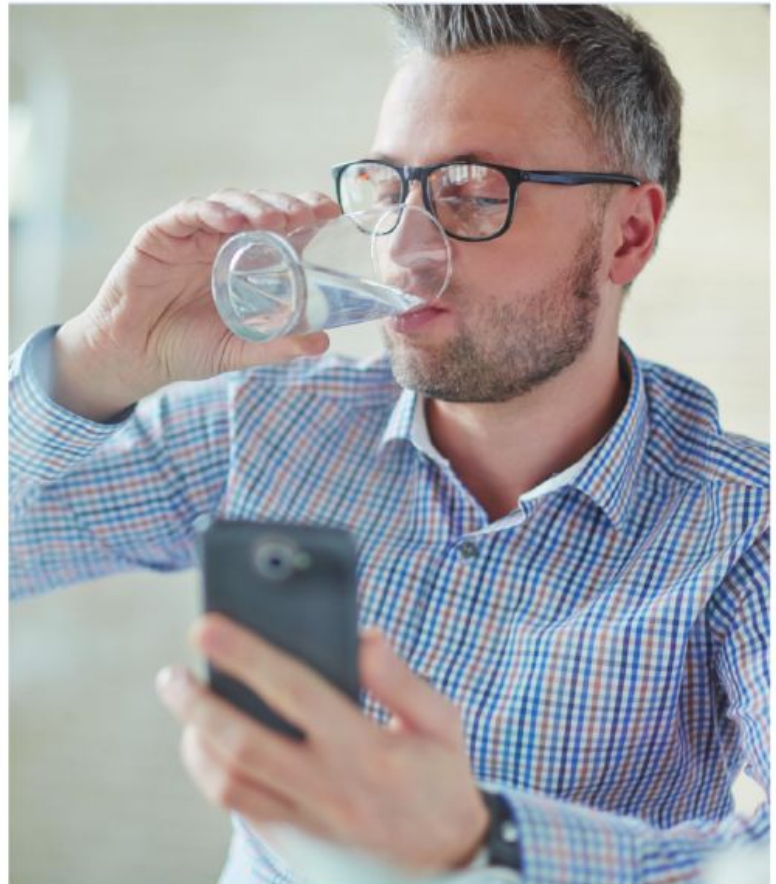
Aqualia se preocupa por la seguridad de toda la información sobre los clientes. De ahí la importancia que se le da a la certificación según la Norma Internacional UNE- ISO 27001, "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información". Esta norma indica los requisitos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de seguridad de la información en el contexto de la organización.

Además, incluye los requisitos para la apreciación y el tratamiento de riesgos de seguridad de información a la medida de las necesidades de la organización, tan necesarios con la entrada en aplicación del Reglamento Europeo de Protección de Datos el 25/05/2018.

La certificación tiene como alcance los sistemas de información que dan soporte a las actividades del centro de atención al cliente, oficina virtual y app, según la Declaración de Aplicabilidad.

En el mes de octubre de 2018 se superó con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento realizada por AENOR, destacando los siguientes puntos fuertes del sistema:

- Cumplimiento en el CAC de la política de puesto despejado y pantalla limpia.
- Interés en la Adaptación al RGPD e identificación de los riesgos de este.
- Mejoras en la gestión/organización de los usuarios administradores.



.....

0

**Nº de reclamaciones
relativas a las violaciones
de seguridad en la
información**

.....

1

**Nº de casos identificados
por la compañía
sobre filtraciones de
información, pérdida de
datos de clientes, robos
de datos, etc.**

CREACIÓN DE VALOR PARA LA COMUNIDAD



¿CÓMO CREA VALOR AQUALIA EN LA COMUNIDAD?

Gestionando
los servicios
públicos



Colaboraciones
público-privadas



Facilitando el
acceso al agua
y saneamiento
a todas las
personas



Colaboración con
Cáritas
Fondos sociales
y acción social



Realizando
campañas de
concienciación
y sensibilización
social



Compromiso real
Diálogo con
prescriptores y
Ayuntamientos



Promocionando
y financiando
iniciativas y
proyectos sociales
y sensibilización
social



Culturales
Deportivas
Sociales
Medioambientales



INVERSIÓN SOCIAL

950.977,89 €



34,24%

Inversión Cultural



12,35%

Inversión Deportiva



1,60%

Inversión Medioambiental



4,87%

Inversión Social



30,28%

Imagen, concienciación, comunicación y diálogo con grupos de interés

ODS conectados con los ciudadanos



Gestión de los servicios públicos

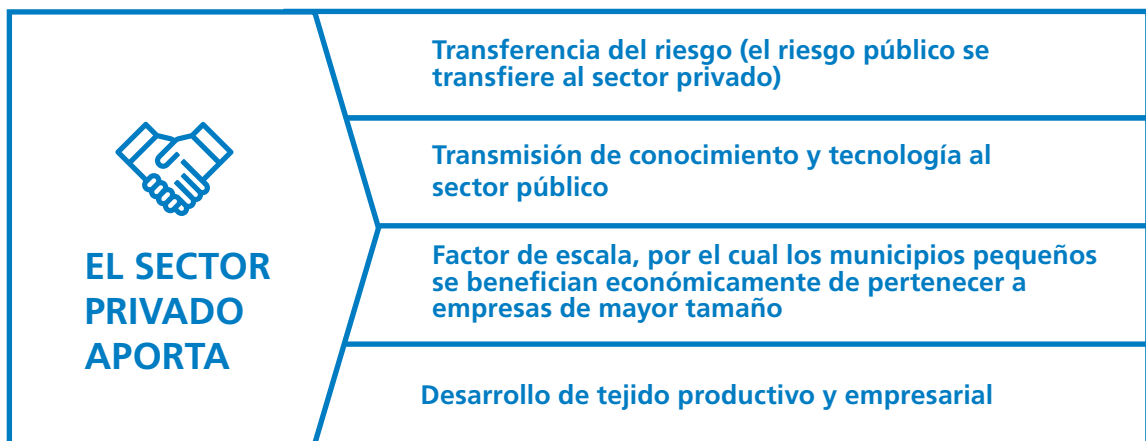
La gestión integral, eficiente e innovadora del ciclo del agua, así como las soluciones de obras y mantenimiento de infraestructuras dirigidas al ahorro del agua para la comunidad, son el principal valor generado por Aqualia.

La situación actual de obsolescencia en la que se encuentran las infraestructuras hace que se pierda un 26% del agua dirigida al consumo*. Son necesarias, por ello, las colaboraciones público-privadas, entre las administraciones

públicas y Aqualia, para desarrollar proyectos tecnológicos y de infraestructuras que mejoren estos niveles de eficiencia. Aqualia trabaja para lograr estas colaboraciones y poder gestionar, de manera eficiente, el ciclo del agua de calidad y para todos.

En estas colaboraciones público-privadas es importante la presencia de ambos agentes.

AQUALIA TRABAJA PARA LOGRAR ESTAS COLABORACIONES Y PODER GESTIONAR, DE MANERA EFICIENTE, EL CICLO DEL AGUA DE CALIDAD Y PARA TODOS



* Datos de Seopan, Asociación de Empresas Constructoras y Concesionarias de infraestructuras.

"Ningún ciudadano sin agua": convenios y colaboración para garantizar el acceso al agua

Aqualia impulsa de forma activa mecanismos de acción social en las tarifas y fondos de solidaridad para los usuarios más desfavorecidos.

La compañía ha trabajado por mejorar la coordinación con los servicios sociales de los ayuntamientos para proteger a los ciudadanos con riesgo de vulnerabilidad o exclusión social. Y, junto con sus colaboradores en las alcaldías, facilitan que todos aquellos con dificultades en el servicio del agua puedan optar a modos más sencillos de acceso.

Como ejemplo de este compromiso, dentro de su política de RSC, Aqualia viene renovando su convenio de colaboración con Cáritas Española desde 2015, para proteger a personas en situación de necesidad y apoyar iniciativas de esta organización humanitaria en territorio nacional, donando cada año el equivalente al importe del consumo de todos los centros de Cáritas en los que se gestiona el agua.

Aqualia y Cáritas reforzaron esta alianza contra la pobreza en un encuentro celebrado en la sede de Cáritas de Ávila, en junio de 2018. Más allá de responder a las necesidades sociales de los colectivos vulnerables, este acuerdo es una muestra más de la importancia de la colaboración público-privada y del esfuerzo de la empresa por acercar posturas con las instituciones en beneficio de las personas.

Durante 2018, las diferentes iniciativas para garantizar el acceso al servicio de agua potable y el saneamiento a aquellos ciudadanos que no pueden hacerse cargo del pago de la factura del agua, por motivos económicos y de exclu-

sión social, se trabajó con los servicios sociales de Barbate (Cádiz), Denia (Alicante), Jaén, Molins de Rei (Barcelona), Sant Andreu de la Barca (Barcelona) o Vigo (Pontevedra). Estos sólo son algunos ejemplos de esta iniciativa, que Aqualia pretende trasladar a la práctica totalidad de las poblaciones donde trabaja.

El objetivo es lograr que ningún ciudadano quede privado del servicio doméstico del agua por razones económicas, siempre en colaboración con el titular del servicio (ayuntamiento) y con los servicios sociales del mismo.



Otra colaboración internacional para facilitar el acceso al agua desde la acción social, es el apoyo prestado por Aqualia a World Vision, uniéndose a la carrera más grande

por el agua limpia, Global 6K For Water, que organizó esta ONG en 2018. Celebrada el 19 de mayo, y por primera vez en España, tuvo lugar en Madrid con el objetivo de recaudar fondos para llevar agua potable a 300 alumnos del orfanato y escuela Saint Mary Kevin en Uganda, donde el 68% de la población no tiene acceso a agua potable.

Dentro de la acción social de Navidad, y en colaboración con ACNUR, la compañía realizó una donación para contribuir a que 214 menores refugiados de Sudán del Sur recibieran el tratamiento adecuado para combatir la desnutrición.

• • • • •

129

Centros de Cáritas beneficiados de la medida "ningún ciudadano sin agua"

• • • • •

70.659€

donados, correspondientes al pago de facturas de agua de los centros de Cáritas

+37%
respecto a 2017

• • • • •

16.573

ciudadanos beneficiados de la colaboración con Cáritas

Campañas de sensibilización y concienciación social

Con todos los ciudadanos

Compromiso real de Aqualia

En el contexto de escasez hídrica a la que están sometidos muchos de los países en los que trabaja Aqualia, la educación para el consumo sostenible de agua es una contribución esencial por parte de la empresa con la sociedad. Por eso Aqualia, desde hace tiempo, es parte activa en esta labor de sensibilización ciudadana.

En 2018 la campaña con mayor impacto fue "Compromisoaqualia"(www.compromisoreal.com) que estuvo centrada en transmitir a la sociedad la contribución de la compañía a 12 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas para el año 2030.

En cada uno de estos objetivos se daban datos concretos del impacto de las diversas acciones llevadas a cabo en beneficio de los ciudadanos. Entre otros, se hablaba del compromiso

de Aqualia con dar un servicio de agua limpia y saneamiento (ODS 6), con el desarrollo social y su contribución con la formación (ODS 4) y con el desarrollo económico de los países (ODS 8), o con la innovación, clave para gestión eficiente del recurso escaso del agua (ODS 9).

En total, son más de 60 hechos reales y concretos, que día a día contribuyen a la transformación de los territorios en los que está presente y al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU.

Consumo responsable

Aqualia aspira a ser un referente del sector en el concepto social de la gestión del agua, centrado en el bienestar de las personas. Esta prioridad dirige sus acciones de concienciación y consumo responsable incidiendo en su salud y bienestar.



COMPROMISO REAL DE AQUALIA EN CIFRAS

200.000

Visualizaciones

5.000

Horas de reproducción

+27.000

Visitas web

85.000

Impresiones en twitter

De este modo, las iniciativas puestas en marcha por la entidad se dirigen a toda la sociedad y se materializan en acciones de distintos tipos para llegar a todos los perfiles sociales. Entre ellas, se distinguen las celebraciones de los Días Internacionales del Agua y del Medioambiente, jornadas de puertas abiertas y visitas a las instalaciones, concursos, herramientas web educativas o charlas de concienciación.

En 2018 se organizaron jornadas con diferentes colectivos (como amas de casa, jubilados o periodistas) y visitas escolares, que congregaron a cerca de 10.000 alumnos. Los visitantes fueron informados de cómo se desarrolla la gestión del ciclo integral del agua en Aqualia y formados en el correcto uso del recurso: consumo responsable, uso del inodoro, gestión de los aceites, etc., con el objetivo de cuidar el entorno y suscitar el compromiso medioambiental de cada asistente.

Las jornadas de puertas abiertas a todos los públicos tuvieron lugar, entre otras, en instalaciones de municipios que gestiona Aqualia, como Salamanca, en colaboración con el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Agua (CIDTA), Toledo, Medina del Campo (Valladolid), Mondoñedo (Lugo), Denia (Alicante), Alcoi (Alicante), Anglès (Gerona), Almacelles (Lleida), Baix Ebre (Tarragona), Nájera (La Rioja), Miajadas (Cáceres), Los Santos de Maimona (Badajoz) y Olivenza (Badajoz). Todas ellas permitieron transmitir a los visitantes mensajes de uso y consumo responsable y comprometido con el medioambiente.

En las Islas Baleares, concretamente en Ibiza, también se acogió un multitudinario evento para presentar la campaña "Ni una gota a la mar", impulsado por la Alianza del Agua. Aqualia participó como concesionaria de la gestión del agua en las Pitiusas.

Destaca la labor de concienciación con los escolares sobre el consumo responsable realizada en las visitas a las instalaciones de:

- **Oviedo**, donde los escolares visitaron la ETAP de Carbonio.
- **Jerez de la Frontera**, los depósitos de Tempul, ubicados en las instalaciones del Zoobotánico de Jerez (Cádiz), abrieron sus puertas para recibir a cientos de escolares en una jornada organizada por el Ayuntamiento y Aquajerez.

Así como otras iniciativas para motivar a los más jóvenes al uso responsable en:

- **Canarias**, donde con Motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, Aqualia organizó un evento celebrado en el aula educativa de

AQUALIA ASPIRA A SER UN REFERENTE DEL SECTOR EN EL CONCEPTO SOCIAL DE LA GESTIÓN DEL AGUA, CENTRADO EN EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Entemanser, la filial de Aqualia en Canarias, que tuvo como protagonistas a cerca de 250 escolares de Granadilla de Abona (Tenerife) quienes pudieron aprender, a lo largo de una jornada de charla y demostración, sobre el problema que ocasionan las toallitas arrojadas al inodoro y sobre el uso correcto de la red de saneamiento.

- **Portugal**, donde Aqualia impartió charlas sobre un uso responsable de agua a los escolares de Fundão, que además descubrieron el proceso de potabilización a través del material didáctico que ofrece la nueva edición del Concurso Digital de Dibujo Infantil "Agua para Grifus" (vídeos, cómic, pasatiempos, etc.).

- **Italia**, Caltaqua, donde se sumó a la celebración del Día Mundial del Agua difundiendo el compromiso de la compañía con el cuidado del recurso y concienciando a la sociedad a hacer un uso responsable.

Con el Concurso Digital de Dibujo Infantil en torno al microsite www.aguaparagrifus.com, Aqualia quiere poner en valor el trabajo diario que representa llevar el agua desde la naturaleza hasta el grifo. En 2018 se celebró la 16ª edición invitando a participar a los niños y niñas de 3º y 4º de Primaria de los municipios en los que presta servicio en España y Portugal.

Esta iniciativa forma parte, junto con las anteriormente mencionadas, de una serie de acciones que la compañía desarrolla regularmente con colegios, institutos y centros universitarios, en las que se dan a conocer las fases del ciclo del agua y se educa en su uso y consumo.

Con esta acción formativa y divulgativa, Aqualia consiguió, además, implicar a cerca de 100 familias de los empleados.

Los entornos digitales cobran cada vez más importancia como herramientas educativas y de concienciación. Por eso, este ejercicio se presentó el nuevo portal www.aqualiaeduca.com, dedicado al conocimiento del ciclo del agua y al fomento de la sensibilización de la población general y de los más jóvenes en particular. Todos ellos pueden obtener información y acceder a documentación multimedia, amena y adaptada para aprender a hacer un uso responsable del recurso hídrico.

Otras campañas que podemos destacar son las llevadas a cabo para la concienciación de un consumo responsable, tanto del agua potable como de la red de saneamiento. Dos ejemplos de ello son: la campaña para el buen uso del inodoro "#nolotires" o la desarrollada en SmVak, filial checa de Aqualia, promoviendo el agua el consumo de #aguadelgrifo en los restaurantes del territorio en el que opera.

CONCURSO DIGITAL DE DIBUJO INFANTIL EN CIFRAS



+8.000
Trabajos presentados

+160.000
Personas que se ha informado y concienciado

150.000 Escolares	6.800 Profesores	2.000 Empleados
850 Medios de comunicación	1.000 Ayuntamientos	



Concurso Agua para grifus

22.200
Usuarios en la web

50.700
Sesiones

382.200
Páginas vistas

+7,5
Minutos de duración media de la visita

AQUALIAEDUCA.COM



7.200
Usuarios

9.000
Sesiones

Desde el lanzamiento de www.aqualiaeduca.com



Igualdad y equidad

Destacan también campañas de sensibilización en el campo de la igualdad de género, como las diversas acciones desarrolladas con motivo de la celebración del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo), durante toda la semana en los ayuntamientos en los que Aqualia está presente.

Para la ocasión, Aqualia puso en marcha entre sus empleados la campaña #AqualiaIgualdad, invitándoles a publicar sus pensamientos y reflexiones en torno a la igualdad en la página web www.aqualiaigualdad.com; y elaboró un vídeo a partir de las experiencias de 10 mujeres que desempeñan puestos de responsabilidad en la compañía.



Entrega de premios a los ganadores del concurso fotográfico convocado con motivo del Día Contra la Violencia de Género

Otro hashtag lanzado contra la violencia de género fue #AqualiaContigo. En esta ocasión, la compañía invitaba a todos los empleados a participar en un concurso fotográfico, publicando con imágenes inspiradoras su rotundo "NO" a la violencia de género en cualquiera de sus formas.

Asimismo, se presentó en Salamanca el libro "Mujeres en primera persona" editado por Aqualia y que recogía la experiencia de más de 60 mujeres en su trabajo diario enfocado a la gestión del ciclo integral del agua o al servicio

público desde diversos ayuntamientos en los que Aqualia opera.

Podemos destacar también la participación en el desayuno informativo "Enclave de mujeres" por la igualdad y contra la violencia de género, protagonizado por la Vicepresidenta del Gobierno, Carmen Calvo y organizado por el Digital de Castilla la Mancha.



Desayuno informativo "Enclave de mujeres" organizado por El Digital de Castilla-La Mancha en Toledo

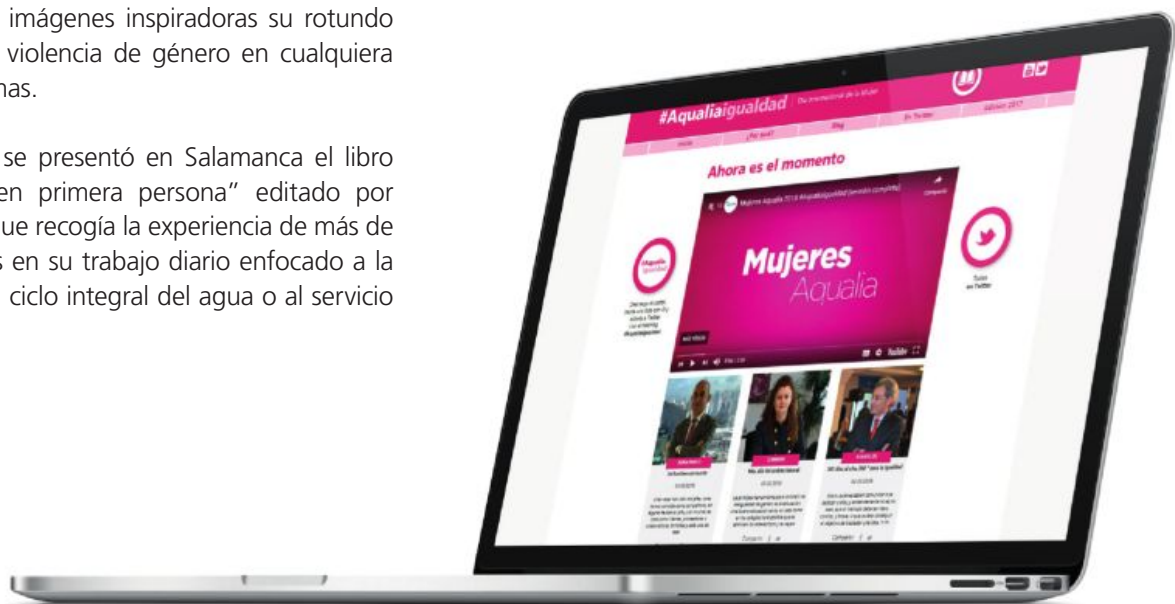
La inclusión social y laboral de las personas discapacitadas también motivó otra de las campañas de sensibilización de la compañía. En este caso, Aqualia dio voz entre empleados y medios del sector a la campaña #Contralasetiquetas, la campaña de la Fundación Adecco, para derribar los estereotipos que frenan el desarrollo profesional de las personas con discapacidad y apoyar su inclusión socio-laboral con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad.



Vídeo Aqualia igualdad



Vídeo Aqualia Contigo



Participación en foros: diálogo con prescriptores y ayuntamientos

En la sensibilización es clave el papel que juegan los medios y las administraciones como prescriptores del consumo responsable. Por eso, Aqualia pretende poner en valor ante estos grupos, a través de la participación en foros, los principales mensajes, retos y oportunidades del sector, así como el papel que desempeña la empresa en el desarrollo social, económico y ambiental de las comunidades y la importancia de la colaboración público-privada, tanto nacional como internacional, para lograrlo.



Participación en el Congreso Nacional de Medioambiente (CONAMA)

Destacan, a nivel nacional, las intervenciones en foros organizados por iAgua Magazine, la participación en los eventos organizados con motivo de la Semana Verde Europea, la presentación en el I Salón H2orizon (Sevilla) del Servicio Municipal de Agua en Almería como modelo de gestión eficiente o la participación en el Congreso Nacional de Medioambiente (CONAMA). Esta concienciación se hace también con la participación en desayunos informativos, mesas redondas o colaboraciones en revistas especializadas del sector, entre otras.

A nivel internacional, destaca la participación de Aqualia en el International Water Summit, celebrado a principios de año en Abu Dhabi (Emiratos Árabes), con la intervención de José Enrique Bofill, Area Manager de Aqualia en MENA y Asia, sobre el enfoque innovador y de gestión de redes de la compañía.

Además, Aqualia organizó un *workshop* en torno a los principales proyectos de innovación que desarrolla y sobre la gestión avanzada de redes que la compañía está llevando a cabo en la capital saudí, donde atiende a una población de más de 650.000 habitantes.

En abril de 2018 participó en el Global Water Summit celebrado en París, que reunió a las principales empresas, autoridades de distintos países, instituciones y personalidades líderes en el sector del agua. Dentro de este encuentro, Aqualia fue elegida como una de las mejores empresas de gestión del agua en el mundo con el premio "Distinction Award".

Además, en abril de 2018 se reunieron los profesionales de los sectores de la energía, electricidad, gas y agua en la IV Edición del Congreso de Prevención, Seguridad y Salud para analizar los desafíos de la prevención y seguridad a la que se enfrentan los trabajadores de estas empresas. El director de Seguridad y Salud Laboral de Aqualia participó en el debate sobre "Realidad y retos de la seguridad en nuestros sectores".

En mayo, se celebró la II Edición de la Oman Energy & Water, donde Aqualia tuvo una participación muy activa. Este encuentro reúne a empresas y administraciones para discutir sobre los problemas reales y sus posibles soluciones en materia de agua y energía, así como las maneras de mejorar la colaboración público-privada en estos sectores clave, para forjar iniciativas conjuntas que caminen hacia la sostenibilidad.



Stand Aqualia en el I Salón H2orizon, Sevilla

Así mismo, la presencia de Aqualia en Expogua, la cita más importante del sector en Perú, supuso una oportunidad de presentar la empresa a nivel corporativo en el país y entrar en contacto con las principales entidades nacionales y latinoamericanas presentes en Perú.

Destaca también la presencia en el Congreso SWAN celebrado en Formentera y la convención-exposición ANEAS celebrada en México.



II Edición de la Oman Energy & Water



Debate sobre "Realidad y retos de la seguridad en nuestros sectores".

Apoyo a socios locales

En la labor de concienciación juegan un especial papel las iniciativas sociales que -con independencia del servicio de prestación y gestión del agua-, surgen de la colaboración público-privada. Esta colaboración se realiza, en ocasiones, con el fin de focalizar las campañas de educación y sensibilización en alguna región o municipio concreto y, en otras ocasiones, surge de las necesidades de las personas.

Muestra del primer caso es el proyecto desarrollado en Cádiz, donde Aqualia es socio tecnológico del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, a través de APEMSA.

Allí se puso en marcha, durante el curso 2017-18, el Aula del Agua para acercar el mundo de la gestión del agua a los escolares a través de juegos y experimentos. Esta iniciativa se enmarcó en la oferta educativa municipal y a lo largo de su primer curso en activo recibió un total de 633 escolares de 3º y 4º de Primaria.

El Aula del Agua cuenta con una sala digital dotada de iPads en la que se desarrolla la primera parte del programa. A través de la web www.auladelaguadeapemsa.es los escolares descubren de forma interactiva el mundo del agua y la importancia que tiene hacer un uso responsable de la misma, así como de la correcta gestión. Además de material didáctico, la web ofrece una sala de cine con vídeos explicativos de las distintas fases del ciclo integral del agua, una sala de lectura con cuentos y cómics, una sección "Cuidamos el agua" con consejos básicos para proteger el recurso y Pasaquatiempos para seguir aprendiendo con divertidos juegos interactivos.

Se realizaron un total de 15 jornadas lúdico-educativas (dos más sobre las contempladas inicialmente en la oferta educativa municipal) y en general los profesores la evaluaron con un 5 sobre 5, por el grado de implicación activa que consigue en los escolares para la mejora



Aula del agua, El Puerto de Santa María (Cádiz), APEMSA

ambiental y el cuidado del agua y del planeta, promoviendo un cambio de actitudes en los hábitos cotidianos de consumo.

En otras ocasiones, las iniciativas surgen por necesidades de los propios socios locales. De este modo, en 2018, se colaboró localmente en distintas áreas:

Tipo de aportación	Cantidad/ Porcentaje
Cultural	34,24%
Deportiva	12,35%
Imagen	30,28%
Social	4,87%
Medioambiental	1,60%
Total colaboraciones	792.451,21
Total donaciones	158.526,68

Destaca la participación de Aqualia en diferentes desayunos informativos que suponen la posibilidad de diálogo con sus grupos de interés. En ellos, se tuvo ocasión de estar con los alcaldes de Santander y Badajoz, en desayunos celebrados en octubre y noviembre en Madrid, donde se defendió la colaboración público-privada en beneficio de los ciudadanos. También Abel Caballero, alcalde de Vigo y presidente de la FEMP, participó en uno de estos encuentros.



Desayuno informativo con la Alcaldesa de Santander

Otras colaboraciones de este ejercicio fueron con el festival Stoone&Music en Mérida, el Festival de Cine Africano de Tarifa o el Festival de Música de Cadaquès. En el ámbito deportivo, destaca la colaboración con el World Padel Tour de Jaén, el CP. Mideba de Extremadura o la carrera de la mujer en Almería.



World Padel Tour de Jaén

El proyecto Smart City de Rota, liderado por su alcalde, fue el epicentro de una mesa de redacción organizada por Aqualia junto a la revista Andalucía Económica.

A nivel internacional resalta la colaboración con el Teatro Margherita, el teatro principal de Caltanissetta y la colaboración con el programa educativo "El árbol de la vida" en República Checa.



Imagen del cartel Stoone & Music de Mérida

Impacto Aqualia

Proyectos en colaboración con el Centro PPP for Cities*

El derecho al agua es un Derecho Humano y la colaboración público-privada es un elemento necesario para garantizar el acceso de la población a los servicios de agua. Aqualia tiene amplia experiencia en el desarrollo de proyectos público-privados en este ámbito.

En 2017 Naciones Unidas aceptó el caso de estudio, elaborado por el IESE junto con Aqualia, sobre el impacto socioeconómico y ambiental que la depuradora EDAR de New Cairo tiene en la capital egipcia. Esta depuradora fue el primer proyecto de colaboración público-privada de agua que se llevó a cabo en Egipto, donde Aqualia gestiona la planta que abastece a un millón de habitantes.



La depuradora
EDAR de New
Cairo

Este caso de estudio es consecuencia de la colaboración que Aqualia mantiene desde 2016 con el Centro PPPs for Cities, iniciativa

de Naciones Unidas, a través de su Comisión Regional UNECE y su programa "International Centre of Excellence on PPPs" (ICoE), que acoge en España la Escuela de Negocios IESE.

Naciones Unidas, a través de una de sus cinco comisiones regionales (UNECE) creó el "International Centre of Excellence on PPPs" con el objetivo de ser líder y referencia internacional en la preparación de buenas prácticas y estándares en PPP y en la ayuda a gobiernos en su implementación. Este centro se apoya en el trabajo de seis Centros Especializados (SC) situados en distintas partes del mundo. El Centro "PPP for Cities", localizado en Madrid, el de París y el de Moscú, son los únicos existentes en Europa.

Respecto a los 17 Objetivos que Naciones Unidas aprobó para el periodo 2015-2030, los objetivos 1, 3 y 6 son los que tienen relación directa con la gestión del agua. Y el Objetivo 17 es el relativo a la promoción de distintas formas de colaboración (entre ellas la alianza público-privada o PPP) como una herramienta imprescindible para alcanzar dichos objetivos.

* PPP for Cities es un centro de investigación, innovación y asesoría que tiene como objetivo proporcionar a las administraciones públicas de todo el mundo, apoyo en la organización, gestión y desarrollo de proyectos que impliquen la colaboración entre el público y el privado, en el ámbito de las ciudades inteligentes.

La tarea de PPP for Cities es ayudar a todas las ciudades a transformarse en ciudades inteligentes y sostenibles (CSS) adoptando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU).

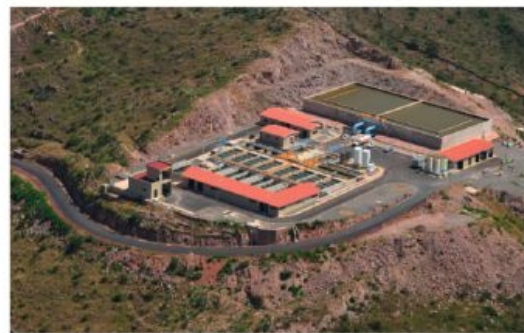
Por eso, el PPP for Cities centrará sus esfuerzos, en particular, en abordar la meta número 11, "Hacer que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles" utilizando las Asociaciones Público-Privadas como uno de los mecanismos más exitosos.

Desde 2016, y como consecuencia de la colaboración que Aqualia mantiene con el Centro PPPs for Cities, se han ido publicando casos de estudio que incluyen buenas prácticas para el desarrollo de iniciativas de colaboración público-privada (PPP) para transformar las ciudades en entornos sostenibles e inteligentes.

El primero es el proyecto de la EDAR New Cairo, que ha tenido un impacto muy positivo en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El texto se puede ver en la web de UNECE (www.unece.org) e incluye información acerca de cómo la actividad de la depuradora tiene incidencia en 12 de los 17 objetivos. También se ha realizado este análisis y cuantificación para La Potabilizadora de El Realito (México). El documento expone un ejemplo eficaz de colaboración público-privada que reduce

los riesgos del proyecto para el sector público beneficiándose simultáneamente del potencial y eficiencia del sector privado.

En 2019 se realizarán análisis similares (impacto ODS) para la PPP de la desaladora de Cap Djinet (Argelia) y la depuradora de El Salitre (Colombia).



La Potabilizadora de El Realito (México)

Participación en estudios con European Benchmarking Cooperation (EBC)

El proyecto EBC es una iniciativa internacional apoyada por la International Water Association (IWA) consistente en comparar los modelos de gestión, tanto en abastecimiento como saneamiento, de más de 40 empresas del sector y más de 20 países diferentes, en busca de mejorar la eficiencia de los sistemas de cada uno de los participantes. Aqualia participa en el nivel más avanzado, lo que le permite obtener mayor número de conclusiones al someterse a la mayor cantidad de variables comparativas.

La intervención de Aqualia en la 7ª edición, 2017-2018, fue a través del Servicio Municipal de Aguas de Santander, y concluyó con una publicación que destacaba la calidad del agua suministrada, la eficiencia energética y la atención al ciudadano.

En 2018 comenzó la 8ª edición del EBC, en la que Aqualia está representada por el Servicio de Jaén, que servirá de modelo para mostrar la calidad de un trabajo que la compañía lleva desarrollando en la capital jiennense desde hace 20 años.

LOS EMPLEADOS, NUESTRO MAYOR **VALOR**

La visión de Aqualia es ser una organización saludable, comprometida y reconocida por la salud, el bienestar, la felicidad, el compromiso y la productividad de sus empleados. Y ser, además, una compañía en la que el desarrollo laboral, personal y familiar alcance las más altas cuotas.

Una compañía con capacidad de atracción para el talento, para personas diversas y en

igualdad de oportunidades, ofreciendo un trabajo de calidad en condiciones justas y ventajosas, guiados por líderes que generen confianza y compromiso con los valores y principios de la compañía.

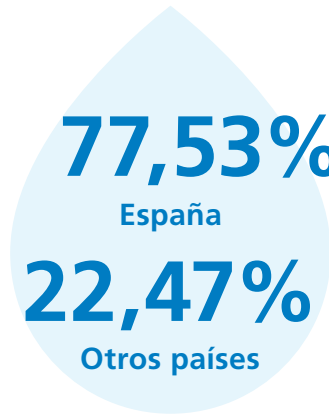
Desde este punto de vista, se desarrollan múltiples líneas de acción, identificadas todas bajo el concepto de “activos de salud” y que giran en la órbita de la organización saludable.

Proyectos y logros destacados en 2018

- Compromiso de la empresa con el Sistema de Gestión de la Conciliación.
- Firma del Chárter de la Diversidad.
- Acuerdo firmado para la definición del modelo de brecha salarial.
- Cultura preventiva y Plan de Movilidad.
- Plan de Acción de Empresa Saludable.



EMPLEO EN 2018



TIPOS DE CONTRATOS POR REGIÓN Y GÉNERO

CATEGORÍAS PROFESIONALES POR GÉNERO

IGUALDAD Y CONCILIACIÓN LABORAL



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL



15 200 66

Directores y titulados superiores

284 834 148

Técnicos y titulados medios

165 758 122

Administrativos y asimilados

983 3.580 983

Resto de personal

ROTACIÓN*

2,98%

% Rotación



25 15

Excedencia voluntaria

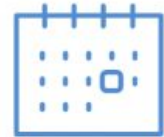
99 49

Voluntaria

124 64

Totales

ANTIGÜEDAD MEDIA



12

Años

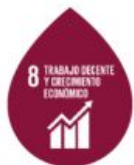
EDAD MEDIA



45

Años

ODS conectados con los empleados



FORMACIÓN



1.597

Cursos realizados

14.452

Asistentes

INCREMENTO DE EMPLEADOS



3,31%

Total

* Rotación voluntaria. Dato España.

Enfoque de la gestión del talento

En 2018 se completó el proceso de descentralización total de los procesos administrativos de RRHH del Grupo FCC, asumiendo Aqualia la gestión completa de todos los aspectos laborales y de administración de los empleados y las sociedades del perímetro de la empresa. Lo que conlleva mayor control de procesos, reducción de los tiempos de ejecución y mayor flexibilidad de actuación.

Este ejercicio se actualizó el mapa de puestos/funciones, que permite identificar mejor las necesidades del personal de Aqualia y se mejoraron procesos para minimización de costes, entre ellos, el desarrollo de la app del empleado. Esta aplicación, de la que disfrutaban 2.747 empleados, permite gestionar de manera ágil sus necesidades sobre cuestiones variadas: liquidación de gastos, pagos puntuales, nóminas, gestión de vacaciones, calendarios laborales, etc.

Conciliación



Comunicado
EFR, BeAqualia

Tras la implantación en 2017 del Certificado efr, que supuso un Sistema de Gestión de la Conciliación en la empresa y un compromiso con la mejora continua en esta área, en 2018 se han desarrollado acciones encaminadas a desarrollar los objetivos en materia de formación y sensibilización en conciliación, comunicación del certificado y transmisión de éste a su cadena de valor.

Además, en diciembre se aprobaron nueve medidas adicionales en materia de concilia-

ción, entre las que podemos destacar "Yo te acompaño": dentro del horario laboral, se pondrá acompañar a consultas/pruebas médicas a progenitores que necesiten y/o a hijos/as menores dependientes hasta un número total anual de 14 horas. "Vamos Juntos": permiso retribuido para acompañamiento a pruebas y reconocimientos propios del embarazo. "Más tiempo contigo": ampliación de los permisos de maternidad y paternidad una semana más de lo estipulado por la Ley.

Número y tipo de medidas efr	2017	2018
Calidad del empleo	19	22
Flexibilidad temporal y espacial	4	4
Apoyo a la familia	8	12
Desarrollo personal y profesional	4	4
Igualdad de oportunidades	4	4
Liderazgo y estilos de dirección	5	5

La formación en conciliación es crítica para sensibilizar al equipo humano y, en este sentido, en Aqualia se ha formado a 441 mandos en el curso *online* de gestión de la conciliación.

Así mismo, dentro del curso de Riesgos específicos del puesto de trabajo e igualdad, se incluyó un módulo de conciliación, de manera que se formó en esta materia a un total de 1.295 personas que asistieron a los 129 cursos impartidos. Además, se realizaron 6 *focus group* sobre conciliación y 2 *workshops* dirigidos a los mandos.

Por otra parte, se firmó la Carta por la conciliación de la vida personal y profesional. Este documento, firmado por la Mesa de Igualdad de Aqualia, recoge la responsabilidad de la compañía para garantizar a los empleados la suficiente y adecuada sensibilización y formación en materia de conciliación, y pretende trasladar a todo el equipo el compromiso de la empresa por la promoción de una cultura que fomente la conciliación mediante acciones de comunicación y difusión.

Diversidad e igualdad

Diversidad e inclusión social

En 2018 Aqualia ha firmado el Chárter de la Diversidad*, con el que manifiesta que respeta las normativas vigentes en materia de igualdad de oportunidades y antidiscriminación.

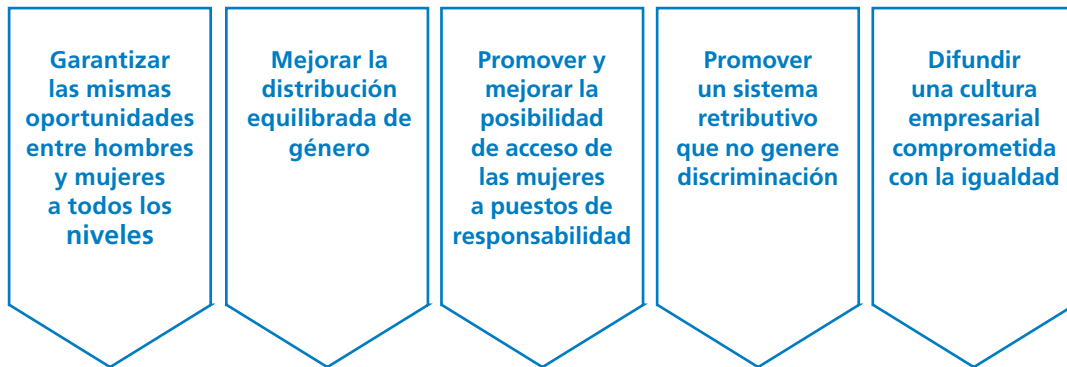
El Convenio de Colaboración con la Fundación Síndrome de Down permite incorporar personal con discapacidad para diversas funciones en la compañía contando, en 2018, con un total de 114 personas con capacidades especiales en España.

Junto con esto, y para el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad, la empresa colabora con la Fundación Adecco en su apoyo a la discapacidad. Además, mantiene su Plan Familia con dicha fundación, dirigido a hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33%, gracias al cual, en el ejercicio correspondiente, se vieron beneficiadas 18 familias.

* www.fundaciondiversidad.org: Carta de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso hacia: los principios fundamentales de igualdad; el comportamiento de respeto al derecho de la inclusión de todas las personas independientemente de sus perfiles diversos, en el entorno laboral y en la sociedad; el reconocimiento de los beneficios que brinda la inclusión de la diversidad cultural, demográfica y social en su organización; la implementación de políticas concretas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios en materia de empleo, formación y promoción y el fomento de programas de no-discriminación hacia grupos desfavorecidos.

Igualdad

OBJETIVOS PRINCIPALES DEL PLAN DE IGUALDAD



En este ejercicio continuó la ejecución del II Plan de Igualdad (para el período 2015-2018) 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.

El distintivo de “Igualdad en la Empresa”, DIE, supone el reconocimiento por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del compromiso de la empresa en materia de diversidad e igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. Desde el año 2011, Aqualia tiene este distintivo y en 2017 lo actualizó por un periodo de 3 años.

A nivel interno, en Aqualia se han llevado a cabo distintas acciones en materia de igualdad.

Destaca, entre ellas, el acuerdo firmado con KPMG en el mes de noviembre de 2018, para el análisis y la definición del modelo de cálculo de la brecha salarial, con el objetivo de disponer de una herramienta que permita un análisis detallado sobre el que poder desarrollar planes concretos en materia de igualdad.

Si bien los salarios base están fijados por convenio, sin diferenciación por género, el resultado de este estudio muestra una brecha salarial

del 10% en el muestreo realizado bajo condiciones homogéneas. Entre las principales conclusiones destacan como factores importantes la antigüedad y los complementos salariales.

El Programa Desarrollo Directivo para Mujeres con Alto Potencial de la Escuela de Organización Industrial (EOI) contó con la participación de cinco integrantes de la plantilla de Aqualia. La participación en este programa se enmarca en la Política de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres impulsada por la compañía.

La edición 2018 del Programa Promociona, impartido por ESADE y apoyado por la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, contó con la participación de una directiva de Aqualia. El objetivo de este programa es mejorar el acceso de las mujeres a los puestos directivos, comités de dirección y los consejos de administración de las empresas, y seguir avanzando en la creación de un liderazgo compartido y en la promoción de la igualdad desde los órganos directivos.

Por su parte, la tercera edición del Programa de Mentoring que tuvo lugar en 2018, también incluía entre sus objetivos potenciar el talento



Clausura del Programa Mentoring, Programa de Desarrollo Directivo para Mujeres con Alto Potencial (EOI) y la II Jornada del Talento Femenino en Aqualia

femenino, así como facilitar la integración activa de jefes de servicio de nueva incorporación, contribuyendo a su integración en la compañía. En definitiva, aprovechar sinergias generacionales poniendo a su disposición los recursos y herramientas apropiadas que les permitan ser productivos de forma efectiva y sencilla.

En comunicación externa destaca la participación en campañas del Día de la Mujer o contra la violencia de género realizadas por Aqualia en varios municipios. Merece especial mención la sensibilización que muestran los empleados de Aqualia, siendo protagonistas y partícipes de estas campañas de concienciación y sensibilización.

Colaboraciones con el Instituto de la Mujer

En 2018 Aqualia ha firmado un acuerdo para participar en el programa de becas "MUJERES STEM 2018/2019", que organiza la Fundación Sepi con la colaboración del Instituto de la Mujer y para la igualdad de oportunidades. Dicho programa consiste en facilitar a mujeres jóvenes con estudios en disciplinas STEM, el desarrollo de períodos de formación práctica en los centros de trabajo de las empresas participantes, bajo la supervisión de tutoras y tutores idóneos. El proceso de selección se inició en 2018 y la incorporación del personal en prácticas se llevará a cabo en 2019.

Igualdad en los procesos de selección

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 con el colectivo de directivos evitando, con ello, posibles sesgos de género en los procesos de selección de personal y, en su caso, promoción profesional.

En Aqualia, la objetividad de los procesos de selección se garantiza con la aplicación del modelo de selección por competencias a partir del cual, y tras un análisis del puesto, se elaboran las preguntas de la entrevista, que son las mismas para todos los candidatos. Este método permite comparar, garantizar la igualdad y evitar la discriminación.

Así mismo, se asegura la igualdad de oportunidades y la movilidad a nivel interno. Siguiendo con la política de selección del grupo FCC, Aqualia apuesta por la movilidad interna como fuente de reclutamiento, además de utilizar portales de empleo especializados.



58

Total promociones internas



13

Fueron mujeres

Desarrollo profesional y personal

Desarrollo Profesional

La formación en Aqualia está adaptada a los requerimientos de cada persona y de cada puesto de trabajo, así como ligada a los objetivos estratégicos de la compañía, al logro del mejor desempeño de las funciones de los trabajadores y a velar por la seguridad y salud laboral.

Por ese motivo, la compañía sigue apostando por la formación y el desarrollo profesional de sus trabajadores. Una manifestación de ello fue el incremento del 17,30% en las horas de formación que recibieron; en total se impartieron 110.687 horas.

MAGNITUDES PRINCIPALES DE FORMACIÓN



110.687 horas de formación

17,30%

incremento de horas de formación con respecto año anterior

Magnitudes principales de formación en Aqualia	Nacional y internacional	Nacional	Internacional
Número de cursos realizados	1.597	673	924
Número de participantes formados	14.453	7.911	6.542
% Absentismo en la formación*	7%	11,96%	1%
Número de horas recibidas	110.687	81.104	29.583
Coste impartición	865.309 €	703.121 €	162.188 €








8,12%

Aunque ha disminuido el número de cursos impartidos sobre 2017, se ha incrementado el importe destinado a la formación por empleado en un 8,12%, así como el número de horas de formación recibidas.

* N° de Convocados-N° de finalizados)/N° de convocados: Ratio de absentismo.

Evolución magnitudes totales de formación en Aqualia nacional e internacional





	2016	2017	%	2018	%
 Total participantes	11.832	14.334	21,15%	14.453	0,83%
 Importe ejecutado	702.774	737.702	4,97%	865.309	17,30%
 Importe ejecutado/empleado (€/empleado)	214	246	14,97%	266	8,12%
 Horas recibidas	95.113	97.140	2,13%	110.687	13,95%
 Horas recibidas/participante	16	13	-15,00%	15	10,04%
 Horas recibidas/trabajador	21	12,31	-40,76%	13,18	7,09%



29,90

Respecto a la formación por categoría y género destaca, en 2018, en términos relativos, el número de horas destinadas a la formación de directivas mujeres. Así como el número medio de horas por técnico mujer en 2018, que asciende a 29,90 horas/año.

Formación por categoría y sexo

	2017*		2018*	
				
Horas de formación directivos	829	307	1.437	1.577
Nº de directivos formados	24	3	26	2
Horas/directivo	34,54	102,33	55,27	788,50
Horas de formación mandos intermedios	10.560	4.199	19.307	6.821
Nº de mandos intermedios formados	357	130	496	172
Horas/mando intermedio	29,58	32,30	38,93	39,66
Horas de formación técnicos	6.790	2.722	6.899	5.532
Nº de técnicos formados	354	112	266	185
Horas/técnico	19,18	24,30	25,94	29,90
Horas de formación trabajadores cualificados	14.276	4.447	6.804	2.693
Nº de trabajadores cualificados formados	973	294	441	272
Horas/trabajador cualificado	14,67	15,13	15,43	9,90
Horas de formación trabajadores baja cualificación	15.053	4.602	28.285	1.749
Nº de trabajadores baja cualificación formados	1.291	335	2.142	187
Horas/trabajador baja cualificación	11,66	13,74	13,20	9,35

* Solo Nacional

Así mismo, Aqualia mantiene su apoyo a la Alianza para Formación Profesional Dual.

Clasificación por tipo de formación

Por tipología, tanto a nivel nacional como internacional, destacan las horas destinadas a la formación seguridad y salud, así como a la formación técnica del personal.

El Plan de Formación de Aqualia, junto con los planes de desarrollo profesional, los beneficios sociales de los empleados, etc. contribuyen con la fidelización del talento en la empresa.

Formación por tipología 2018



Liderazgo

Durante 2018 también se celebró la quinta edición del Ciclo Otto Walter, programa dirigido a los mandos intermedios, con el objetivo de continuar con la transformación del estilo de liderazgo de Aqualia y con la transición hacia un modelo de dirección de personas más participativo, catalizador del talento, que refuerce la cohesión del equipo y esté respaldado por un lenguaje común compartido con todos.

Así mismo, se ha llevado a cabo en este ejercicio un medidor de estilo directivo 180° a mandos de la organización, que se pretende ampliar en 2019 a otras categorías directivas.

Atracción del talento

Además, dentro del compromiso por la integración del talento joven y especializado en el sector del agua, la compañía continúa incorporando a personal en prácticas que ha cursado el Máster en Ingeniería y Agua de la EOI (Escuela de Organización Industrial), con la que Aqualia tiene firmado un convenio de colaboración desde finales de 2016.

Seguridad y salud

Principales indicadores*	2015*	2016*	2017*	2018	2018
				España	España e Internacional
Índice de frecuencia de accidentes	11,56	12,05	11,74	14,54	12,18
Índice de gravedad de accidentes	0,39	0,41	0,41	0,59	0,43
Índice de incidencia de accidente de trabajo	21,57	22,8		26	24,1
Absentismo laboral (horas totales perdidas en relación a las horas laborales del año)	4,2	4,66	4,73	6,48	5,18

La siniestralidad en 2018 se ha mantenido en valores similares a 2017, por lo que el índice de frecuencia (relaciona el número de accidentes con baja en función del número de horas trabajadas) se sitúa en torno a un valor de 12, siendo superior en la actividad nacional e inferior la actividad internacional.

Los indicadores de Aqualia España mantienen niveles similares a los de la región de Europa. La realidad en las otras zonas, como América y MENA, es muy diferente. La cultura y los niveles de protección social en estas regiones, así como el diferente concepto de baja médica fuera de Europa, hace que los accidentes reportados y que suponen baja en estas áreas, especialmente en la zona MENA, se reducen fundamentalmente a los que en España consideramos graves de manera que se reportan muchos menos accidentes con baja y por tanto el índice de frecuencia internacional es claramente inferior.

Durante el ejercicio 2018, se produjeron tres accidentes de tráfico de consecuencias mortales para trabajadores subcontratados, en Arabia Saudí, Madrid y Egipto. Otros tres accidentes han sido considerados graves de diversa índole (1.- infarto en el lugar de trabajo, 2.- accidente de tráfico con motocicleta y 3.-caída de trabajador en subcontrata desde una escalera manual).

Sistema de seguridad y salud

Un año más Aqualia ha renovado la Certificación OHSAS 18001 sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, siendo esta la primera ocasión en la que se han unificado las certificaciones de la actividad nacional y la actividad internacional bajo el prisma del proceso de certificación de ENAC. De este modo, se dispone para todo el grupo Aqualia de un certificado global que incluye todas las actividades y emplazamientos en los que opera. Esta gestión ha facilitado el proceso de auditoría y ha simplificado en gran medida los procesos.

El resultado ha sido satisfactorio, con tan sólo tres “no conformidades” de carácter menor y seis observaciones generales al sistema.

Además, para la actividad nacional, el Servicio de Prevención Mancomunado ha llevado a cabo las actuaciones técnicas especializadas objeto de su cometido. Tras su reorganización a mediados de 2017, es cada director de zona con la asistencia de su coordinador de PRL, el que establece la programación anual de actuaciones preventivas. En 2018 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

* Estos indicadores reflejan información de personal propio en el caso de España y de personal propio y subcontratado en el caso de internacional

IF: (nº accidentes con baja/nº de horas trabajadas)* 1.000.000

IG: (nº días perdidos/nº de horas trabajadas)*1.000.000

II: nº de accidentes ocurridos por cada 1000 trabajadores: (nº accidentes*103)/nº de trabajadores



Actuación respecto a documentación

Realizado

Planificación actividad preventiva	424
Evaluación de riesgos inicial	35
Evaluación de riesgos complementarias y revisiones	111
Medición periódica de amianto	36

Actuación respecto a documentación, seguimiento, formación e información

Realizado

Medición periódica de ruido	335
Informes específicos	373
Plan de emergencias y simulacro	254
Plan de Seguridad y Salud	216
Sesión informativa de riesgos específicos	376
Formación complementaria	427
Investigación de incidentes	924
Verificación especializada	805
Reunión coordinación obras	53
Inspección especializada seguimiento obras	143

Proyecto de cultura preventiva

Durante 2018, se ha continuado con la implantación de las acciones ya definidas en ejercicios anteriores en cuanto a la cultura preventiva y se han finalizado las acciones previstas en el Plan de acción 2016-2018. En concreto:

- Los paseos de seguridad de los directivos, realizados de acuerdo con una planificación y unos objetivos marcados.
- La formación de refresco. Se trata de acciones formativas apoyadas en material audiovisual y dirigidas a prevenir el número y frecuencia de comportamientos inseguros. Este ejercicio se elaboraron cuatro nuevos vídeos.
- Las conversaciones de seguridad se han reforzado, convocándose reuniones en todas las delegaciones para mandos intermedios, con el objetivo de volver insistir sobre la naturaleza de dicha acción y la necesidad de su ejecución.
- Las observaciones de seguridad. Se ha revisado y reforzado la formación de los técnicos de prevención para la implantación de dicho plan.

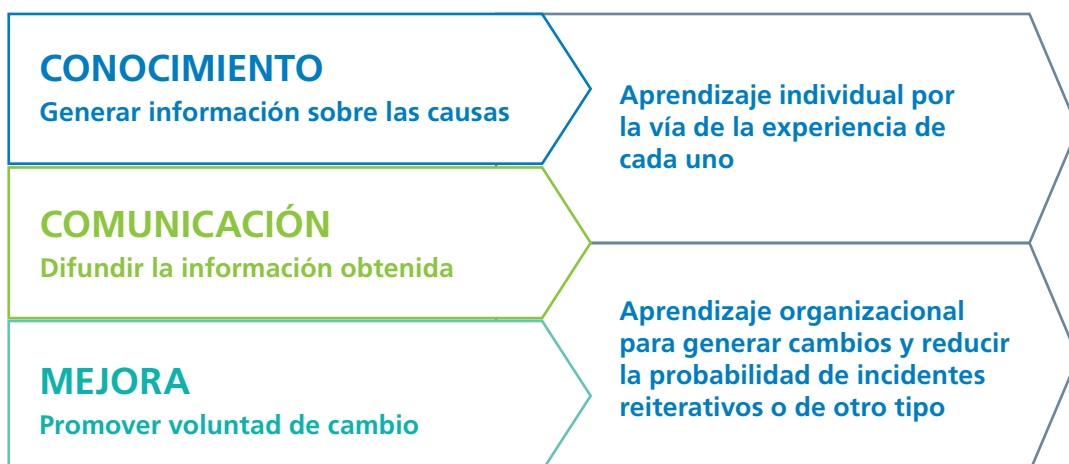
En 2019 estará operativo un sistema de reconocimiento del esfuerzo preventivo, con el objetivo de reconocer el esfuerzo de los mandos acerca de la gestión preventiva, valorando el grado y calidad de la ejecución de las medidas del clima preventivo en materia de salud y seguridad en la compañía.

Un total de 11 indicadores componen el cuadro de mandos para el seguimiento y evaluación del esfuerzo preventivo.

Se ha elaborado una nueva metodología de investigación de accidentes y aprendizaje colectivo que, sobre la base de la metodología ya establecida en Aqualia para la investigación de incidentes, pretende ser una herramienta que facilite el proceso de aprendizaje organizacional y generar cambios en los equipos, instalaciones, en los comportamientos de las personas, en los procedimientos y/o sistemas de gestión, para mejorar el desempeño en materia de seguridad.

Para lograrlo se requieren tres condiciones básicas:

Se pretende promover dos tipos de aprendizaje:



Visitas a contratos de alta siniestralidad

A partir del estudio de la siniestralidad en las explotaciones, se seleccionan de forma anual una relación de "contratos de alta siniestralidad". Sobre dichas explotaciones se implementa un programa específico de visitas de tipo técnico,

a partir de las cuales se establece un plan sobre el que, desde cada dirección regional, se efectúa un seguimiento para comprobar la evolución de la siniestralidad en ejercicios posteriores. Durante 2018 se han llevado a cabo siete visitas.

Campaña de seguridad vial

Alineado con la campaña de seguridad vial, se ha mantenido el Programa de Sensibilización e Información para empleados. Entre las actividades de esta área destaca la elaboración de un modelo de Plan de Movilidad en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores, que se implantará en 2019.

También se ha lanzado un programa piloto relacionado con el proyecto de instalación de geolocalizadores en vehículos de la flota de Aqualia.

Evaluación de riesgos psicosociales

En 2018 se avanzó en el proyecto de mejora del bienestar emocional de los empleados, tras la finalización de la evaluación general de riesgos psicosociales para toda la plantilla.

El resultado de esta indicaba unos niveles de exposición controlados, en general, para todas las dimensiones psicosociales, si bien se requerían acciones de mejora relevantes en aspectos como la carga de trabajo a la que están expuestos los trabajadores y en la participación y supervisión. Igualmente se planteaba el estudio y la necesidad de propuestas

de mejora para temas como el interés de la empresa por el trabajador o la compensación y desempeño de rol.

A raíz de estas conclusiones, la Dirección de Recursos Humanos elaboró una propuesta con más de 20 acciones de mejora que incluyen actuaciones a nivel central y otra serie de actuaciones que se pondrán en marcha de forma escalonada desde las direcciones regionales.



Miembros del equipo de dirección de Aqualia durante la presentación del proyecto Be aqualia

Aqualia, empresa saludable que cuida del bienestar de sus empleados

Campañas de promoción de hábitos saludables

Mediante campañas de distinta índole, Aqualia busca mejorar la salud de su plantilla con la promoción de hábitos más saludables, siempre asesorados por profesionales médicos.

Se han puesto en marcha una serie de campañas sobre cuestiones de salud alimentaria y beneficios del ejercicio físico, desarrollando en el conjunto de los trabajadores (incluso trascendiendo a su entorno familiar/social) hábitos capaces de modificar comportamientos insanos o peligrosos para su salud.

Para ello, es necesario recurrir a estrategias de intervención y procedimientos específicos de aprendizaje y adquisición de conductas entre las que destacan, en 2018:

- Diseño del Plan de Acción de Empresa Saludable para Aqualia.

- Campaña formativa a nivel estatal impartida por Quirónprevención sobre primeros auxilios.
- Plan de Escuelas de Espalda 2018-19. Servicios Médicos de FCC y Quirónprevención.
- Obras de adecuación de instalaciones en la sede corporativa de Las Tablas (Madrid), para facilitar el fomento de la actividad física, el uso de la bicicleta, etc.
- Participación de personal de Aqualia en retos deportivos.
- Participación de trabajadores en carreras populares.
- Implementación de una app saludable.
- Inclusión en Sportsnet, plataforma externa que se implantará a nivel de Grupo.

Buena práctica PROGRAMA DE EMPRESA SALUDABLE EN LLEIDA

El Programa de Empresa Saludable de Lleida va dirigido a todos los trabajadores de la provincia de Lleida que voluntariamente se hayan adscrito al programa. La iniciativa pretende ayudar a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, identificando y evaluando los hábitos

poco saludables y los factores de riesgo que puedan afectar a la salud del individuo, no solo en su entorno de trabajo, sino también considerando todos aquellos elementos externos que estén relacionados con sus rutinas personales y actividades extralaborales. Las actividades

desarrolladas en 2018 se han distribuido en el ámbito de la alimentación, con el reparto semanal de fruta, los hábitos saludables, la promoción del deporte y ejercicio físico y actividades solidarias y de colaboración con la comunidad, como la campaña de donación de sangre.



Participación en Health Challenge

Aprovechando el uso extendido de aplicaciones móviles de salud, los trabajadores participaron, de forma voluntaria, en una serie de competiciones con objetivos a alcanzar (minutos de actividad física, pasos realizados...), medidos a través de apps que contabilizaban esos paráme-

tros y a través el uso de wearables (smartphones, pulseras y relojes de actividad). Todo ello, en aras de una mejora física de aquellos trabajadores que voluntariamente se habían adherido al programa.

CREACIÓN DE VALOR EN LA CADENA DE SUMINISTRO



En las relaciones con los proveedores, socios y contratistas, Aqualia entiende que las prácticas basadas en la integridad, transparencia y confianza mutua generan relaciones estables en el tiempo.

De este modo, en los contratos suscritos, los proveedores o contratistas se comprometen a asumir en su relación con Aqualia, los diez prin-

cipios del Pacto Mundial. Por tanto, declaran conocer y manifiestan cumplir con todas sus obligaciones legales en materia medioambiental y adquieren un compromiso anticorrupción.

Así mismo, se les hace traslado del Código Ético y de Conducta de la Compañía, por el que deben guiarse en sus relaciones comerciales con Aqualia.

Evaluación de proveedores

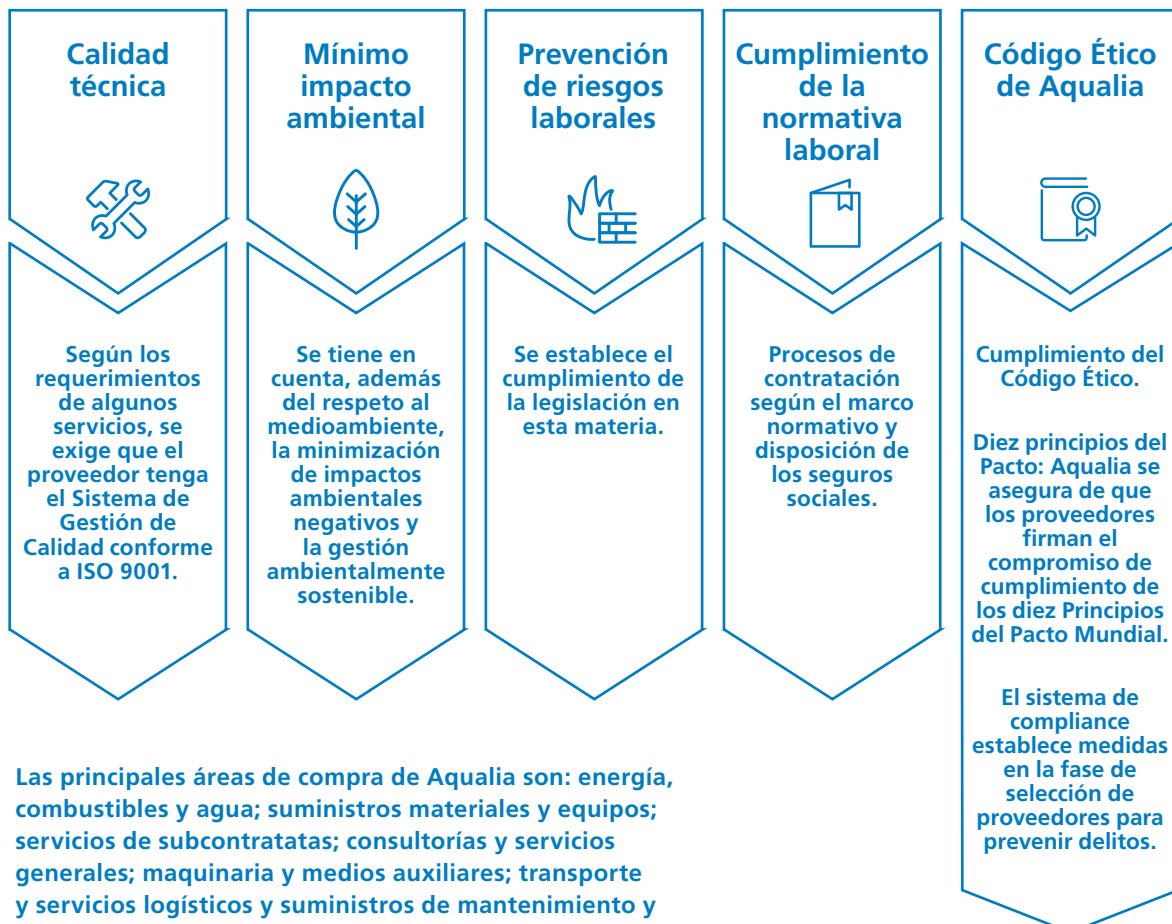
En las evaluaciones de proveedores se tiene en cuenta el volumen de la operación y del conocimiento previo sobre el proveedor. De tal manera que Aqualia exige exhaustividad total en aquellas operaciones importantes con nuevos proveedores, incluyendo, en su caso, visitar las instalaciones. Para las evaluaciones de seguimiento de proveedores, Aqualia, realiza encuestas de satisfacción del cliente interno, para obtener información acerca del funcionamiento de todos los proveedores y tenerlo en consideración en futuros procesos de compra.

Además, el sistema de homologación de proveedores está canalizado a través de la herra-

mienta GlobalSuite, que obliga a valorar anualmente a todos los proveedores por parte de los centros de producción y, en función de dichas valoraciones, se establecen proveedores de especial seguimiento e incluso se pueden producir vetos.

Actualmente los Servicios Centrales del Grupo FCC están diseñando un nuevo sistema de homologación de proveedores, que perfeccionará el sistema actual y que contempla la posibilidad de realizar "Due Dilligences" a aquellos proveedores que se considere necesario, por la entidad del bien o servicio a contratar o por la potencialidad de existencia de algún riesgo.

ACTUACIONES EN LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Las principales áreas de compra de Aqualia son: energía, combustibles y agua; suministros materiales y equipos; servicios de subcontratatas; consultorías y servicios generales; maquinaria y medios auxiliares; transporte y servicios logísticos y suministros de mantenimiento y repuestos.

CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO



La gestión eficiente de Aqualia contribuye al desarrollo económico de la sociedad, a través de la generación de valor y su distribución, a través del pago de impuestos, salarios a los trabajadores, pagos a proveedores en las distintas regiones en las que se desarrolla la actividad, así como a través de la inversión social y las inversiones en innovación e infraestructuras. Todo ello supone un impacto económico directo en la sociedad de 1.006,23 millones de euros.

El valor económico generado por la compañía se incrementó un 8% sobre el de 2017, destacando principalmente el incremento en la cifra de negocio. Aumentaron también los ingresos procedentes de inversiones financieras, debido a las nuevas condiciones de los créditos concedidos a Fomento de Construcciones y Contratas, S.A.

En el valor económico distribuido a la sociedad, destaca el aumento de la partida del pago a proveedores, contratistas y otros acreedores comerciales (11% en 2018), así como los gastos de personal (4%), o las inversiones en la comunidad (15%) y las inversiones en infraestructuras (25%). En concreto, la inversión social se centró en temas de carácter cultural y de concienciación. Así como el incremento de inversiones en infraestructuras se debió, principalmente, a que el Grupo Aqualia, a través de sus empresas especializadas, ejecuta planes de inversión y mejoras de infraestructuras adscritas a contratos de agua.

La cifra de negocio internacional creció un 22,2% en el último año, pasando de 259,77 a 317,48 millones de euros. Este crecimiento se produce principalmente en proyectos de infraestructura hídrica que se están realizando en Egipto y Colombia.

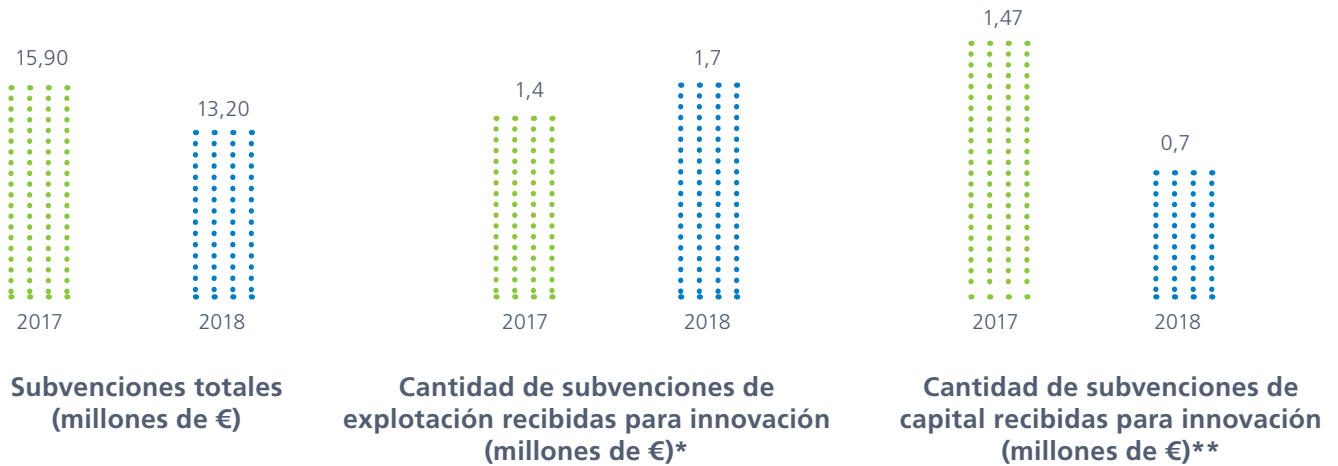
En concreto, en 2018 el desempeño se desglosa en las principales partidas:

Millones de €

Valor directo económico generado	Total Grupo Consolidado 2017	Total Grupo Consolidado 2018
Importe neto de cifra de negocio	1.035.210	1.106.112
Ingresos procedentes de inversiones financieras	20.277	30.958
Venta de activos	303	421
TOTAL VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	1.055.790	1.137.491

Valor económico distribuido	Total Grupo Consolidado 2017	Total Grupo Consolidado 2018
Pagos a proveedores, subcontratistas y otros acreedores comerciales	555.838	617.177
Total costes de operación	555.838	617.177
Gastos de personal	255.043	265.317
Total salario y compensación a empleados	255.043	265.317
Dividendos pagados a accionistas	413.463	0
Intereses pagados por préstamos	29.571	37.488
Otros intereses pagados	3.356	3.534
Total pagos a proveedores de capital	446.390	41.022
Impuesto de sociedades	37.288	19.422
Pagos de otros tributos (excepto IVA)	26.437	28.473
Total pagos a gobiernos	63.725	47.895
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	830	951
Inversiones en infraestructura	27.046	33.867
Total inversiones en la comunidad	27.876	34.818
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	1.348.872	1.006.229
TOTAL VALOR ECONÓMICO RETENIDO (GENERADO-DISTRIBUIDO)	-293.082	131.262

Subvenciones recibidas 2018



La innovación destaca como un valor para Aqualia y su expansión internacional. La construcción de infraestructuras y bienes de equipo con las últimas tecnologías y con desarrollos de I+D+i propios suponen la creación de valor para los accionistas, partners, clientes y usuarios finales.

Tal y como se indica en las Cuentas Anuales, las subvenciones más importantes son las de Explotación (11,55 millones de €), que responden a las subvenciones concedidas por los ayuntamientos de los municipios en los que

Aqualia presta el servicio del ciclo integral del agua y en reconocimiento al concesionario de déficit de explotación en dichas concesiones, según lo previsto en el pliego de condiciones y contrato respectivo.

Asimismo, Aqualia ha obtenido subvenciones de capital por importe de 1,3 millones de €, siendo las más importantes las cantidades obtenidas en España, por importe de 0,7 millones de € y la de Italia, de 0,6 millones de €.



+21%

Se incrementaron un 21% las subvenciones de explotación para la innovación, gracias a proyectos como H2020-MIDES.

* Subvenciones de explotación para proyectos de I+D: Son aquellas distintas a las anteriores que no se relacionan directamente con un activo o conjunto de activos. Se consideran ingresos de explotación por el importe recibido en el momento de la concesión.

** Subvenciones de capital transferidas al resultado del ejercicio proyectos I+D: Son aquellas que implican la adquisición o construcción de activos. Se valoran por el importe recibido o el valor razonable del bien concedido y se registran como ingreso diferido en el pasivo del balance consolidado adjunto, imputándose a resultados conforme se amortiza el activo con que se relaciona.

A hiker with a large backpack is crouching on a rocky path, drinking water from a stream. The hiker is wearing a dark tank top, dark pants, and a large blue backpack with a green mat rolled up on top. A pair of trekking poles is leaning against the ground to the left. The background shows a rocky, mountainous landscape with green grass and small pink flowers. The sky is blue with some clouds.

UNA PERSPECTIVA INNOVADORA PARA PROTEGER EL MEDIOAMBIENTE



ENFOQUE MEDIOAMBIENTAL E INNOVACIÓN

El Plan de RSC de Aqualia 2020, en su línea estratégica "Servicios Inteligentes", engloba todas aquellas acciones dirigidas a contribuir de manera significativa con la lucha contra el cambio climático, la reducción del consumo

energético y el impacto de la actividad de la compañía en el medioambiente y en la sociedad. Además, potencia la innovación en sostenibilidad y el rol de la compañía en el nuevo modelo de economía circular.

Proyectos y destacados en 2018

- Presentación de la huella de carbono en MITECO
- 18 proyectos de innovación en marcha en 2018
- Desarrollo de proyectos para la eficiencia energética

MEDIOAMBIENTALES*

INNOVACIÓN



Consumo

130.635

+56,31%

Incremento de la energía renovable producida

130.635

+ 67,80%

Incremento de la energía renovable consumida

+ 3.150

Puntos de suministro

> 467GWh

Consumo anual

1M€

Ahorros de coste en concepto de exceso de potencias energéticas contratadas, periodos de operación, etc.



Cambio climático

499.171,50

Tn CO₂ eq.

Huella de carbono 2018 (Alcances 1, 2 y 3)



Escasez de recursos

842K m³

Agua captada

752K m³

Agua depurada



INNOVACIÓN

4,10 M€

Importe total 2017

3,76M€

Importe total 2018

ODS

* Los datos medioambientales se dan sobre aquellas explotaciones en las que Aqualia tiene control operativo y la actividad es la gestión del ciclo del agua.

La apuesta por contribuir activamente con el cuidado del medioambiente está presente en los valores y compromisos que Aqualia adquiere como empresa, tanto en su Código Ético y de Conducta, como en sus políticas, planes y en la cultura de innovación que la caracteriza.

Este compromiso se materializa a través de las distintas acciones que la compañía lleva a cabo, directamente o en colaboración con asociaciones en las que está presente.

Todas ellas, suponen, en definitiva, acciones determinantes para la contribución de la compañía contra el cambio climático, que van dirigidas a la reducción de las emisiones por el menor consumo de energía eléctrica, la reducción del consumo de agua o la protección del ecosistema.

El cambio climático impacta sobre el medioambiente, la calidad de vida de las personas y la economía. Por ello, el compromiso de las empresas en este ámbito es necesario y urgente, siendo conscientes de que son parte imprescindible de la solución.

La implantación de sistemas de gestión ambiental permite conocer, medir y minimizar los impactos medioambientales y, a través de diferentes medidas de mejora, crear valor económico y medioambiental que repercuta en la sostenibilidad de la empresa e impacte positivamente en el clima.

La innovación y la tecnología ofrecen soluciones viables en eficiencia energética que minimizan el impacto económico y posibilitan el cambio hacia una sociedad baja en emisiones.

Aqualia, materializa su compromiso:

% Implantación ISO 14001

	2017	2018
Total España	94,30%	95,00%
Total Internacional	73,50%	54,70%
Total Aqualia	89,50%	83,50%

A nivel de Grupo, disminuyó el nivel de implantación en un 6,1%. Esta diferencia se debe al área internacional, donde aumentó la producción y apenas se certificaron contratos nuevos.

Aqualia ha mejorado su gestión sostenible y la eficiencia de los procesos, integrando las auditorías de sistemas de gestión de calidad, ambiental, energética y cálculo de huella de carbono.

% Implantación ISO 50001

	2017	2018	
Total España	82,80%	83,90%	1,33%
Total Internacional	39,20%	30,90%	-21,17%
Total Aqualia	72,80%	68,80%	-5,49%

Así mismo, para actuar contra el cambio climático, tiene implantado el Sistema de Gestión Energética (ISO 50001) desarrollando diversas medidas de mejora en el respeto y la protección medioambiental, la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos y la eficiencia económica.

.....
81,09%
 disminución de las multas por
 desempeño ambiental, por el
 buen hacer de la compañía

2017
51.623€

2018
9.764€

La innovación de Aqualia en la base de la contribución al medioambiente

Aqualia promueve la innovación y la transición tecnológica, consciente del papel activo de la compañía en el desarrollo de la economía circular y en la lucha contra el cambio climático. Por eso, trabaja en la investigación de tecnologías propias que hagan sostenible el ciclo del agua y que minimicen los impactos sobre el clima.

Del diálogo con el entorno y los diferentes grupos de interés y, gracias a la colaboración del personal de Aqualia, se extraen las diferentes líneas de actividad de la I+D+i dirigidas a hacer sostenibles los procesos, a la reutilización de aguas residuales regeneradas, la obtención de energías renovables del agua y la valorización de los residuos generados en la gestión.

Los ODS con los que contribuye la innovación en Aqualia y su temática están interconectados:





Líneas de actuación I+D: Proyectos y su relación con los ODS



Gestión inteligente

H2020 RUN4LIFE – 2012
Zona Franca de Vigo (Vigo)

LIFE ICIRBUS – 2020
Lobón (Badajoz)

VIRTUAL CSIC/UAB - 2019



Sostenibilidad

H2020 SABANA – 2021
El Toyo (Almería)

FP7 ALL GAS – 2019
Chiclana (Cádiz)

H2020 INCOVER 2019
Chiclana (Cádiz) y El Toyo (Almería)

LIFE BIOSOL -2019
El Toyo (Almería)



Ecoeficiencia

H2020 REWATERGY – 2023

H2020 SCALIBUR –
2022 Estiviel (Toledo) y Moraia-Silesia (República Checa)

VALORASTUR – 2019
Grado (Asturias)

LIFE ANSWER – 2019
Alovera (Guadalajara)

H2020 MIDES - 2020
Denia (Alicante)

CIEN SMARTGREENGAS – 2018 Sevilla, Jerez (Cádiz), Aranda de Duero (Burgos), Lérida y Huesca



Calidad

LIFE METHAMORPHOSIS (FCCMA) – 2020
Ecoparc Besos (Barcelona)

LIFE MEMORY – 2018
Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

WATER WORKS PIONEER – 2018
Valdebebas (Madrid) y Guillarei (Pontevedra)

CONECTA PEME MEDRAR – 2018
Mos (Pontevedra)

BESTF2 BLOWMET – 2018
Tortosa (Tarragona)

AQUALIA CONTRA EL **CAMBIO** CLIMÁTICO



Reducción de emisiones por consumo de energía

Uso de energías renovables

1. Proyectos PPA para la adquisición de energía renovable con Certificado Verde.
2. Estudios de rentabilidad para la instalación de paneles de energía solar fotovoltaica para usar en las superficies existentes que se encuentran en las instalaciones.
3. Instalación de micro turbinas en los sistemas de distribución.
4. Uso del biogás producido en el proceso de tratamiento de aguas residuales para generar energía eléctrica o calor.

Generación de energía en la gestión del ciclo del agua

1. Explotaciones hidroeléctricas en cuencas hidrográficas.
2. Instalación de micro turbinas en los sistemas de distribución.
3. Uso del biogás producido en el proceso de tratamiento de aguas residuales para generar energía eléctrica o calor.

Reducción del consumo de electricidad en la EDAR

1. Reemplazamiento de los equipos existentes por otros con mayor eficiencia energética.
2. Desarrollo de tecnologías de tratamiento de aguas residuales con bajo consumo de energía para poblaciones de tamaño pequeño y medio.
3. Electrodialisis: procesos de desalación de bajo consumo energético.

Transformación de la flota de vehículos

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

PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DEL ECOSISTEMA

Recuperación del ecosistema clave en el ciclo del agua



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



Reducción del consumo de agua

Promoción del consumo responsable en los ciudadanos

1. Campañas de concienciación ciudadana.
2. Visitas de estudiantes a las instalaciones.
3. Concurso de dibujo para escolares.
4. Medición inteligente para proveer información online a los usuarios sobre su consumo.
5. Adaptación de los planes de sequía de los contratos, de acuerdo con los de la Administración Hidráulica.

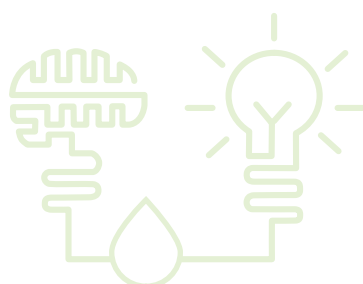
Reducción de agua no registrada

1. Mejora del rendimiento hidráulico de las redes de distribución de agua potable.
2. Eliminación del fraude.
3. Control y reducción del consumo municipal.

Uso de recursos alternativos

1. Reúso de las aguas residuales.
2. Desalación de aguas del mar y aguas salobres.
3. Recarga de acuíferos para uso como recurso alternativo.

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



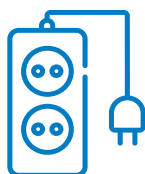
1. Proceso de obtención de biocombustible en el tratamiento de aguas residuales.
2. Proceso de obtención de biofertilizantes en el tratamiento de aguas residuales.
3. Proceso de obtención de bioplásticos en el tratamiento de aguas residuales.
4. Metales y reactivos procedentes de la salmuera de las plantas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

REDUCCIÓN DE EMISIONES POR CONSUMO DE ENERGÍA

Desempeño

En 2018, el consumo de energía eléctrica de toda la compañía disminuyó en un 2,49% frente a 2017 y también redujo el consumo de energía combustible en un 6,59%. Estas disminuciones en el consumo de energía no renovable y combustible se deben a la dinámica habitual de renovar los equipos por otros

más eficientes y realizar un mantenimiento adecuado de la maquinaria, que redundan en la disminución de consumos. Por otra parte, aumentó considerablemente la energía renovable producida y consumida, gracias a que se están gestionando EDARs con equipos de generación de energía eléctrica y térmica a partir de biogás, con potencia alta.

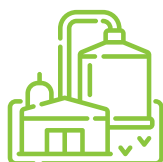


Consumo de energía	2017	2018	%
Energía eléctrica consumida GJ	3.347.591,2	3.264.176	-2,49%
Energía combustibles GJ	227.871,3	229.878,6*	0,88%
Energía renovable producida GJ	83.576,0	130.635	56,31%
Energía renovable consumida GJ	77.850,0	130.635	67,80%
Total energía	3.653.312,6	3.494.054,5	

* En 2018 se incluye en este cálculo el gas y diesel consumido en instalaciones.

Asimismo, se procura optimizar su consumo que en 2018 fue de un 100%. La ratio de intensidad energética sobre la cifra de negocio fue de 0,32%. El 93% de la energía consumida en la compañía es energía eléctrica, siendo el objetivo reducir las emisiones.

La generación de energía en la gestión del ciclo del agua es clave en el ahorro de emisiones, de tal manera que en 2018 incrementó significativamente la producción de energía renovable a partir de biogás en tres EDARs:



Instalación	Indicador	2017	2018	%
EDAR Ranilla	kWh Energía producida en cogeneración	1.587.138	2.812.250	77,19%
EDAR La Gavia	kWh Energía producida en cogeneración	2.958.386	7.189.676	143,03%
EDAR Burgos	kWh Energía producida en cogeneración	2.299.668	7.617.749	231,25%

Además, en el conjunto de la compañía, la producción de biogás de las 24 plantas en 2018 ascendió a 130.635 GJ. De estas, casi la mitad generan electricidad con biogás.

Esto supuso un incremento en 2018 en un 56,31% sobre 2017, hasta alcanzar los 17,5 millones de m³. El potencial que supone esta gene-

ración de energía sería suficiente para abastecer una flota de 10.000 vehículos.

Aqualia administra las EDAR, que no son propiedad de la compañía, procurando lograr el mayor rendimiento de las mismas, produciendo energía en cogeneración cuando las instalaciones lo permiten.



Aqualia fue la primera empresa del sector en España en registrar la huella de carbono en 2014 en el Registro del MITECO. En 2018 se realizó este cálculo para la elaboración del Informe de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, que fue auditado y certificado por AENOR.

Huella de carbono de Aqualia	2017*	2018	%	Intensidad de emisiones
Emisiones de CO ₂ derivadas del ciclo integral (Tn) (Sumatorio: Alcance 1+2+3)	472.985,5	499.171,50	6%	61,34
Emisiones alcance 1 (TnCO ₂ eq)	43.000,8	47.539,7	11%	5,84
Emisiones alcance 2 (TnCO ₂ eq)	395.669,0	410.285,3	4%	50,42
Emisiones alcance 3 (TnCO ₂ eq)	34.316,4	41.346,5	20%	5,08

Del estudio de la huella se obtiene que el alcance 2 es el más contaminante. Por otra parte, en lo referente a los procesos, en 2018 se igualaron las emisiones de abastecimiento y saneamiento, este último, que conlleva el alcantarillado y la depuración, supone el 50% de los GEI.

Aunque disminuyó el consumo de energía en el conjunto de la compañía, las emisiones GEI aumentaron por el factor de conversión. Incrementaron más las emisiones de CO₂, derivadas del alcance 2, esto responde principalmente a que el factor de conversión de las emisiones de CO₂ de la energía eléctrica en 2017 era de 0,150 kg CO₂/kWh, mientras que en 2018 de 0,280 kg CO₂/kWh, y a que la energía eléctrica produce más del 55% de las emisiones de CO₂ de Aqualia.



Energía	2018	España
Eléctrica (GJ)	3.264.175,9	1.641.002,4
Gas (GJ)	30.977	30.977
Diésel instalaciones (GJ)	3.756,8	3.651
Diésel flotas (GJ)	191.494,7	108.738
Gasolina flotas (GJ)	3.650,3	3.650
Consumo energético total	3.494.054,5	1.788.018,8

* En 2017 cambia el dato respecto al publicado en la anterior memoria por la actualización del factor de emisión a su año correspondiente y por los resultados de la auditoría realizada en octubre de 2018.

Proyectos realizados en 2018

Herramientas informáticas para la eficacia en la gestión energética

La puesta en marcha en 2017, y posterior desarrollo durante 2018, de una herramienta informática para la gestión de la facturación eléctrica del Grupo, permitió gestionar ahorros de coste cercanos a un millón de euros en concepto de exceso de potencias energéticas contratadas, periodos de operación, etc.

Se prevé seguir disminuyendo este consumo, puesto que Aqualia se encuentra en el proceso para la adquisición de otra herramienta que la sustituya y mejorar, aún más, sus funcionalidades, así como alcance de su uso a todos los niveles de la organización (hasta jefes de servicio/planta). Esta herramienta permitirá, además de un control permanente mediante cuadros de mando y el análisis estadístico de los periodos de operación, lo siguiente:



1. Gestionar

Gestionar el inventario de puntos de suministro de los que se reciben facturas, con un potencial de mejora de los no contratados bajo el acuerdo marco.



2. Revisar y validar

Revisar y validar los conceptos facturados detectando desviaciones sobre los precios facturados y consumos aplicables.



3. Presentar

Presentar reclamaciones de manera rápida y con poco análisis manual adicional.



4. Simular

Simular facturas por parte de la herramienta de todas las tarifas eléctricas en base a:

- Datos de la telemedida del consumo en tiempo real.
- Datos de la factura recibida contra los precios acordados.
- Periodificaciones por el usuario según los datos introducidos por este.



5. Optimizar

Optimizar potencias según un proceso automático, de forma masiva o individual, para minimizar el coste del término de potencia.



6. Telemedida

Diferentes gráficos de visualización de los datos de consumo y potencia instantánea consumida en tiempo real.



7. Generar

Generar avisos automáticos por eventos programables: umbrales de potencia y consumo registrado, etc.



8. Visualizar

Visualizar los precios y horarios de la electricidad en el mercado diario para una planificación del día siguiente de las instalaciones lo más eficiente posible.



En 2018 comenzó la transformación de la flota

Transformación de los vehículos actuales a GLP

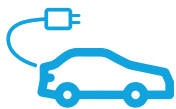
La tendencia hacia la transformación en la flota de Aqualia, se concreta en medidas como la implementación de camiones de limpieza de alcantarillado alimentados con GLP o la adquisición de vehículos eléctricos.

Vehículos alimentados por biogás

Aquellos vehículos que se encuentran donde se genera el biogás, pasarán a funcionar con biocombustible generado por el biogás.

El Proyecto Clima del Fondo de Carbono para una Economía Sostenible (FES-CO₂)

Aqualia firmó con el Gobierno español este proyecto que se dirige a la reducción de gases de efecto invernadero y tiene como objetivo contribuir a construir un sistema productivo nacional bajo en carbono. Con este proyecto a tres años, 2018-2020, Aqualia se compromete a cambiar un determinado número de vehículos dentro de la flota de la empresa, con el objetivo de reducir el CO₂.



33

Vehículos eléctricos



10

Vehículos híbridos gasolina/GNC



3

Scooters eléctricas para lecturas de contadores en El Penedés



2

Vehículos híbridos gasolina/ electricidad



1

Vehículo híbrido gasolina/GLP



22

Camiones de saneamiento transformados para alimentarse alternativamente de diésel y GLP. Calificación "ECO".

Proyectos en desarrollo para próximas implantaciones

Power Purchase Agreement

Con el objetivo de disminuir el impacto del factor de emisión de la energía eléctrica y lograr un ahorro económico por la inversión en equipos eficientes, en 2018 se puso en marcha el proyecto de búsqueda de un socio para contratar una PPA (Power Purchase Agreement) y adquirir 76 Gwh/año de energía directamente con un productor de energía "verde" durante los próximos 10 años, para disponer así de una cantidad importante de energía eléctrica con "cero emisiones".

Instalaciones de energías renovables

Así mismo, se ha realizado un estudio de rentabilidad de la instalación de paneles fotovoltaicos en las superficies de las instalaciones de la compañía.



Proyectos de innovación para luchar contra el cambio climático

Entre los principales proyectos de innovación cuya finalidad es, entre otras, reducir la huella de carbono, destacan:

Proyecto FP/-All-gas

DE ESTE MODO, LA CONTRIBUCIÓN CON LA GESTIÓN DE RESIDUOS SUPONE MINIMIZAR LOS IMPACTOS SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO

Tiene efecto claro sobre el cambio climático en cuanto a que genera bioenergía a partir del tratamiento de las aguas residuales. Y también sobre la economía circular, puesto que genera biofertilizantes.

Este proyecto, que entró en su fase final de desarrollo en 2018, supone un cambio en el tratamiento de las aguas residuales y logra un balance energético positivo. Solo una pequeña parte de la energía inherente al tratamiento de las aguas residuales se utiliza en el proceso interno, el resto de la biomasa producida queda disponible para otros aprovechamientos.

Infraestructuras

Después de la construcción de dos hectáreas de cultivo de algas y un digestor de

2.700 m³, se opera la primera planta mundial de biocombustible de algas con una capacidad de hasta 2.000 m³/día de tratamiento terciario de efluente municipal.

Logros

Las aguas residuales se convierten en un recurso en lugar de ser una carga para la población.

Se produce agua de reúso y biomasa de algas, generando biometano para mover hasta 20 vehículos/h con un balance energético positivo. El biocombustible abastece tres vehículos de prueba, que ya han recorrido 20.000 km. cada uno, y también impulsa otros tres vehículos del servicio municipal.

Presupuesto total (€)	12.454.932
Aqualia (€)	9.044.500
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación	EDAR El Torno, Chiclana de la Frontera (Cádiz)
Duración	Del 1 de mayo de 2011 al 31 de agosto de 2019
Participantes	BDI Bio Energy International, Hygear B.V., Universidad de Southampton, Fraunhofer – Gesellschaft

Proyecto LIFE Biosol

También con efecto sobre el cambio climático, destaca el proyecto LIFE Biosol, que genera bioenergía a partir del tratamiento de las aguas residuales. La pyme francesa Heliopur ha obtenido un periodo de un año, hasta finales de 2019, para demostrar la desinfección solar del agua de reúso combinada con procesos biológicos (cultivos de algas).

Adicionalmente a la primera etapa de demostración en las instalaciones de la Fundación CENTA (Sevilla), se ha construido una instalación de mayor escala (3000 m² de cultivo) en la depuradora El Toyo, en Almería, donde se demuestra también la valorización de la biomasa.

Presupuesto total (€)	2.322.837,00
Aqualia (€)	798.531,00
Líder del proyecto	HELIO PUR TECHNOLOGIES
Ubicación (Fase 1)	CENTA Carrión de los Céspedes (Sevilla)
Duración	Del 1 de julio de 2014 al 31 de diciembre de 2019
Participantes	Aqualia, CENTA, COLDEP

Proyecto H2020 MIDES

A través de una nueva tecnología, la célula microbiana de desalación (MDC), desarrollada entre Aqualia e IMDEA Agua, reduce diez veces el coste energético de la desalación en comparación con la ósmosis inversa tradicional ya que se aprovecha la materia orgánica residual de efluentes para activar bacterias que desplacen sales a través de membranas

sin aporte externo de energía. El proyecto moviliza once socios de siete países para implementar la tecnología y montar tres unidades de demostración. Ya está en marcha la planta del Servicio de Aguas de Denia, gestionada por Aqualia, y hay otra implementación prevista en Canarias.

Presupuesto total (€)	8.069.593,57
Aqualia (€)	2.852.604,29
Líder del proyecto	Aqualia (Coodinador)
Ubicación (Fase 1)	1ª fase: Denia (Alicante) 2ª fase previsto: Túnez, Chile
Duración	01 de abril de 2016 al 31 de marzo de 2020
Participantes	FUJIFILM, IMDEA, SGL CARBON, LEITAT, MIKROLIN HUNGARY, ONCONTROL TECHNOLOGIES, SIMTECH SIMULATION TECHNOLOGY, UNESCO-IHE, UNIVERSIDAD DE GABÈS

Proyecto LIFE ANSWER

En la fábrica en la que la compañía Mahou, líder del consorcio, produce cerveza en Guadalajara, se demuestra una nueva configuración de la tecnología de células microbianas de depuración desarrollada por Aqualia en colaboración con la Universidad de Alcalá de

Henares. El objetivo principal del proyecto es el ahorro de energía en el proceso y el reciclaje del aluminio residual de las latas, mediante una combinación del proceso con un pretratamiento basado en electrocoagulación.

Presupuesto total (€)	973.408,00
Aqualia (€)	265.172,00
Líder del proyecto	Mahou San Miguel
Ubicación (Fase 1)	Planta Mahou Alovera (Guadalajara)
Duración	3 años: 1 de septiembre de 2016 al 31 de mayo de 2019
Participantes	Aqualia, Recuperaciones Tolón, Universidad de Alcalá
Objetivos	Disminuir el consumo energético actual de la planta de 2,8 kWh/m ³ a 1,8 kWh/m ³ ; Obtención de un excedente energético de aproximadamente 2,0 kWh/m ³ que se utilizará en las calderas de biogás existentes en la cervecera.

Proyecto PIONEER

STP (en el programa europeo ERA-NET Co-fund Water Works dentro de la Iniciativa WATER JPI): liderado por la USC en una red de prestigiosas Universidades (Verona/Italia, DTU/Dinamarca y KTH/Suecia), el proyecto desarrolla procesos que mejoran la eliminación de microcontaminantes. La actividad de Aqualia demuestra la tecnología ELAN (eli-

minación autótrofa de nitrógeno) en línea de agua en una depuradora del Canal de Isabel II (Valdebebas, en Madrid). También se ha perfeccionado esta tecnología en línea de fangos, combinándola con la precipitación de estruvita en la EDAR de Guillarei (Pontevedra), para alcanzar un menor impacto ambiental en el proceso de depuración.

Presupuesto total (€)	1.805.245,00
Aqualia (€)	183.106,00
Líder del proyecto	Universidad de Santiago de Compostela
Ubicación (Fase 1)	EDAR Guillarei (Tui, Pontevedra)
Duración	2 años: 1 de mayo de 2016 al 31 de agosto de 2018
Participantes	Danmarks Tekniske Universitet (DTU, Dinamarca), Università degli Studi di Verona (UNIVR, Italia), Royal Institute of Technology (KTH, Suecia), Aqualia (España)
Objetivos	Retos relacionados con la valorización de las aguas residuales desde una perspectiva holística. Integración de nuevos conceptos como la recuperación de recursos y la optimización del balance energético, requerimientos de calidad más estrictos que tienen en cuenta los contaminantes emergentes y la emisión de gases de efecto invernadero.



Proyecto ERANET BESTF2 BIOWAMET

Apoyado por las Universidades de Southampton (Reino Unido) y de Delft (Países Bajos), y en sinergia con el proyecto Life Memory sobre los reactores AnMBR, ha transformado una pequeña EDAR real del Baix Ebre (Bitem en Tortosa, 20 m³/d) para obtener bioenergía y agua de reúso.

Presupuesto total (€)	2.107.557,96
Aqualia (€)	686.364,00
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación (Fase 1)	EDAR de Bitem/Tortosa (Tarragona) / Parque empresarial Porto Do Molle, Nigrán (Pontevedra)
Duración	Del 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2018
Participantes	Universidad de Southampton, Universidad de Delft

ECONOMÍA CIRCULAR



Ciclo del agua: aprovechamiento y gestión sostenible del agua



Desempeño

Aqualia juega un rol activo en el nuevo modelo de economía circular del agua. Siendo conscientes de que es un recurso limitado y escaso -sólo el 1% del agua del planeta es potable y accesible- y su escasez uno de los principales riesgos globales, la compañía contribuye innovando e implantando los modelos adecuados que permitan optimizar su ciclo.

El consumo responsable de los ciudadanos, en el que Aqualia está implicada a través de sus campañas, tiene mucho que ver con el ciclo del agua y la recuperación de las aguas residuales. Las conductas irresponsables pueden generar roturas y gastos en las tuberías o contaminar el agua en grandes proporciones (aceite u otros vertidos) y ocasionar consecuencias negativas en el medioambiente o en la salud de las personas, como ocurre en este último caso cuando se arrojan medicamentos por el inodoro.

Desarrollo de tecnologías para optimizar el consumo responsable de agua

Desde el área de comunicación de Aqualia se promueve un consumo responsable (indicado en el capítulo 5.2) y en las áreas técnicas y de innovación se investiga de manera constante y se desarrollan programas de medición inteligente que se ponen a disposición de los ciudadanos y permiten un consumo eficiente.

Estas tecnologías posibilitan la prevención y detección de cualquier pérdida de agua para lograr la eficiencia energética de las instalaciones y caminar hacia la digitalización del ciclo integral y la industria 4.0.

Este es el caso de los 64.524 contadores inteligentes instalados en 2018, que permiten obtener una telelectura integral, conocer las curvas de consumo de los clientes las 24 horas del día, los 7 días a la semana y los 365 días del año y dar acceso remoto vía app a los todos clientes.

Los balances hídricos por distribución horaria en la red de distribución permiten conocer cada hora el agua no registrada, optimizando el rendimiento de la red y permitiendo detectar los posibles fraudes, así como aportar a los municipios las herramientas necesarias para el correcto control y consumo del agua.

Los sistemas tecnológicos de información e inteligencia de datos para el control centralizado y la gestión energética e hidráulica, que contribuyen a la reducción del consumo del agua, optimizan el ciclo y actúan sobre el cambio climático:

Plataformas para la gestión energética e hidráulica

Para la gestión y control de las instalaciones, Aqualia dispone de la Plataforma Scada centralizada, capaz de almacenar información procedente de registradores remotos de múltiples tecnologías y de conectar con las herramientas informáticas del área técnica (como son Aqualia GIS, Aqualia GESRED, etc), con el objetivo de optimizar todo el ciclo integral del agua.

Otros sistemas, como la Plataforma TaKaDu para la gestión hidráulica y la mejora del rendimiento de la red, se instalaron para mejorar el desempeño buscando las mejores tecnologías del mercado. TakaDu analiza el balance hidráulico de cada sector y, en función de una curva de demanda que prevé para cada sector, avisa si se producen desviaciones respecto a la misma. Actualmente está implantado desde 2016 en Almería y desde 2017 en Ibiza.

.....

Experiencias piloto de la Plataforma Scada en 2018

Se realizó el diseño funcional y la instalación en dos servicios piloto (Talavera de la Reina y La Puebla de Montalbán, en Toledo) para la gestión del ciclo integral del agua.

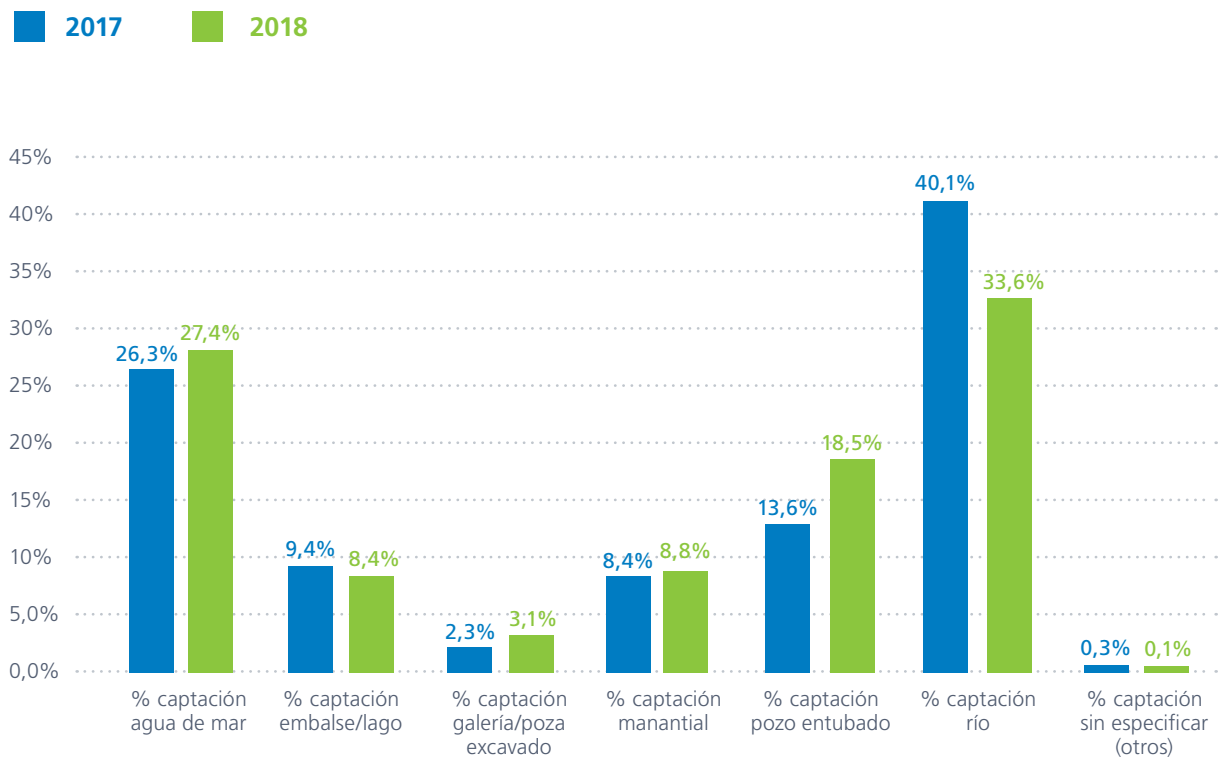
Una vez se obtengan los resultados del piloto, se procederá a la

instalación para el control de toda una delegación (Castilla La Mancha) y se empezará a dotar de informes "intelligence", cuyo objetivo será el apoyo a la gestión técnica de los servicios y la optimización de las operaciones y como consecuencia la eficiencia hidráulica.

Este proyecto comenzó en 2018 y, después de esta primera fase piloto, se desplegará a nivel nacional e internacional dotando de inteligencia al sistema a través del análisis de datos global.

Principales datos sobre preservación del agua

Captación del agua



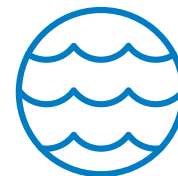
Total agua captada

	2017	2018
Volumen de agua bruta captada para su gestión (m ³)	840.340.866	842.207.759
Total de agua distribuida (m ³)	661.526.891	646.416.310
Agua consumida en el proceso de potabilización y desalinización (m ³)	140.846.235	145.063.259

Captación, distribución y reutilización del agua	2017	2018
Volumen de agua bruta captada para su gestión (m ³)	840.340.866	842.207.759
Cantidad de agua distribuida	661.526.891	646.416.310
Agua potable producida (m ³)	634.890.955	626.778.319
Agua bruta comprada (mill. m ³)	225,04	219
Agua tratada comprada (m ³)	258.350.436	240.998.886
Nº de depuradoras	807	855
Agua depurada (m ³)	674.382.704	752.295.856

Proyectos de innovación para lograr reducir el consumo del agua

A través del proyecto H2020 Incover se trabajan en las EDAR de Chiclana y Almería varias opciones de riego inteligente para el reúso de aguas residuales. También en el proyecto H2020 Sabana está prevista, en una EDAR de Aqualia, la construcción de una biorrefinería de cinco hectáreas para la obtención de productos alternativos a partir de microalgas, como modelo de acuicultura respetuosa con el medioambiente y más segura para el consumidor.



Del total de agua tratada por las EDAR en la actualidad

93,2%

devuelve a la naturaleza

6,68%

Se reutiliza
A nivel internacional, la mayoría se destina al riego

Economía circular: el paso del agua residual a fuente de recursos



Principales proyectos

Dentro del Programa Life hay varios proyectos dirigidos a la innovación en materia de economía circular. Se encuentran en la fase de desarrollo:

Proyecto LIFE METHAMORPHOSIS

Liderado por Aqualia, ha construido dos plantas: en el Ecoparque del Besós (Barcelona), gestionado por el Grupo FCC, que integra tres tecnologías recientemente desarrolladas por Aqualia (AnM-BR, ELAN y el lavado de biogás) para convertir los lixiviados de los residuos

urbanos en biometano y una segunda en la que Naturgy trabaja en la conversión de purines en biocombustible. En ambos casos, el biometano se ensaya para su inyección en la red de gas natural y para su uso en automóviles.

Presupuesto total (€)	3.642.167
Aqualia (€)	837.049
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación (Fase 1)	Ecoparc2 de Barcelona
Duración	Del 16 de junio de 2015 al 30 de marzo de 2020
Objetivos	<p>El proyecto contribuirá a la transición hacia una economía eficiente en el uso de recursos y a la protección y mejora de la calidad medioambiental.</p> <p>Disminución del 70% de demanda energética para el proceso de tratamiento y del 80% de emisiones de CO₂ asociadas.</p>

Proyecto H2020 RUN4LIFE

Liderado por Aqualia, surge de un consorcio con catorce socios de siete países diferentes. El proyecto implanta en cuatro localizaciones (Sneek/Holanda, Gante/Bélgica, Helsingborg/Suecia y Vigo/España), nuevos conceptos de recuperación de nutrientes a partir de la separación de aguas grises y negras. Ya están en servicio las instalaciones de Sneek y

Vigo, la primera con nuevos sanitarios a vacío con un consumo mínimo de agua, y la segunda con un AnMBR para producir bioenergía y aguas para irrigación. El proyecto incluye el diálogo con los usuarios de los nuevos servicios y subproductos y la optimización de los consumos de agua y energía a través de la gestión descentralizada de estos sistemas.

Presupuesto total (€)	7.720.900,61
Aqualia (€)	1.219.827,24
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación (Fase 1)	Gante (Bélgica), Vigo (España), Sneek (Países Bajos) y Helsingborg (Suecia)
Duración	1 de junio de 2017 al 31 de mayo de 2021
Objetivos	<p>Recuperar de manera eficiente los nutrientes de las aguas residuales para su uso como fertilizantes, dentro de un enfoque de Economía Circular.</p> <p>Recuperación de hasta el 100% de nutrientes (NPK).</p> <p>90% de reutilización de agua.</p>

Proyecto ICIRBUS

Liderado por el centro tecnológico Intromac, reúne a ocho empresas para demostrar el reúso de residuos de depuradoras en materiales de construcción y

generación de biofertilizantes. El prototipo está en construcción en una planta gestionada por Aqualia en Extremadura.

Presupuesto total (€)	2.287.270,00
Aqualia (€)	288.980,00
Líder del proyecto	Instituto Tecnológico de Rocas Ornamentales y Materiales de Construcción (INTROMAC)
Ubicación (Fase 1)	Extremadura
Duración	5 años: 16 de julio de 2015 al 16 de diciembre de 2020
Participantes	Centro Tecnológico Nacional Agroalimentario Extremadura (CTAEX), Aqualia, S.A., ENCE Energía Extremadura, S.L., DISAIM Ingeniería, S.L., Agencia de Energía Extremeña (AGENEX), Estructuras y Placas Extremadura, S.L. (Grupo Manzano), Gabinete de Gestión Integral de Recursos S.L. (GESTIONA GLOBAL).
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> 100% de reducción de cenizas desechadas en vertederos, adecuadas para su valorización como absorbente de metales pesados. 100% de los lodos de depuradora adecuados para su uso como fertilizantes. 90% de las cenizas volantes adecuadas tras el proceso de adsorción para su valorización como agente inerte en materiales de construcción reciclables. 15% de reducción en emisiones por transporte de residuos y de vertederos. 10% de energía, agua y otros recursos ahorrados en la producción de materiales de construcción y fertilizantes, en comparación con las prácticas actuales.

Proyecto H2020 SCALIBUR

Arrancó en 2018, integrado por 21 socios de diez países bajo el liderazgo del centro de tecnología Itene. El proyecto dará cobertura a plantas piloto de reducción y recuperación de residuos en las regiones de Madrid, Lund (Suecia) y

Roma (Italia). El Grupo FCC participa a través de FCC y Aqualia, los dos con actuaciones complementarias en España y República Checa, para convertir materia orgánica en subproductos y bioenergía.

Proyecto H2020 INCOVER

En un proyecto liderado por el centro tecnológico Aimen, que reúne dieciocho entidades de siete países, se amplía la utilización de la biomasa de algas en productos de más alto valor, como biofertilizantes y bioplásticos, y se mejora la producción de

agua de reúso. Las actividades de Aqualia se reparten entre las EDAR de Chiclana y Almería, incluyendo además del lavado de biogás con algas para adsorber CO₂, varias opciones de tratamientos con filtros vegetales, desinfección solar y riego inteligente.

Presupuesto total (€)	8.431.385,00
Aqualia (€)	903.625,00
Líder del proyecto	Asociación de Investigación Metalúrgica del Noroeste (AIMEN) (Coordinador)
Ubicación (Fase 1)	EDAR El Toyo (Almería) y EDAR El Torno (Chiclana de la Frontera, Cádiz)
Duración	3 años: 1 de junio de 2016 al 31 de mayo de 2019
Objetivos	Transformar el agua residual en una fuente de productos de valor añadido, principalmente biometano, bioplásticos, biofertilizantes y agua con calidad para reutilización.

Proyecto H2020 SABANA

Liderado por la Universidad de Almería, Aqualia es uno de los tres socios industriales del proyecto, junto con Westfalia (Alemania) y el grupo alimentario italiano Veronesi, en un consorcio de once entidades de cinco países (entre los que se incluyen República Checa y Hungría). El proyecto ha construido ya instalaciones para el cultivo de microalgas,

optimizando la producción de nuevos biofertilizantes y biopesticidas. Posteriormente está prevista en una EDAR de Aqualia la construcción de una biorrefinería de cinco hectáreas que permitirá la obtención de productos alternativos a partir de microalgas, como modelo de acuicultura respetuosa con el medioambiente y más segura para el consumidor.

Presupuesto total (€)	10.646.705,50
Aqualia (€)	2.552.812,50
Líder del proyecto	Universidad de Almería (Coordinador, España)
Ubicación (Fase 1)	Demo 1 – Almería y Demo 2 por definir en una instalación de Aqualia
Duración	4 años: 1 de diciembre de 2016 al 30 noviembre de 2020
Objetivos	Desarrollar una biorrefinería a escala industrial y basada en microalgas para la producción de bioestimulantes, biopesticidas y aditivos alimenticios, así como biofertilizantes y biomasa para acuicultura, mediante el uso de agua marina y nutrientes del agua residual (aguas negras, estiércol porcino).

Proyecto RIS3 VALORASTUR

Este proyecto, que arrancó en 2018, es parte del programa RIS-3 de la Consejería de Empleo, Industria y Turismo del Principado de Asturias, y reúne a Aqualia con dos grandes empresas públicas, Cogersa y Hunosa, y la pyme Ramso,

con el objetivo de lograr una depuración ecoeficiente en la que se reduce el consumo energético y la producción de residuos, a la vez que se generan nuevos recursos.

Presupuesto total (€)	430.772,58
Aqualia (€)	159.340,61
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación (Fase 1)	EDAR San Claudio, EDAR Grado (Asturias)
Duración	1 de septiembre de 2016 al 28 de septiembre de 2019
Participantes	Cogersa, Hunosa, Ramso, Universidad de Oviedo
Objetivos	Reducción de generación de residuos en los procesos de depuración (fundamentalmente lodos) y su valorización. Mejora de la calidad de los lodos de EDAR mediante la monitorización de metales pesados en aguas residuales y fangos. Uso de los lodos como combustible en los hornos de Hunosa.

Proyecto LIFE MEMORY

Ha demostrado, en un reactor industrial de 50 m³ en Alcázar de San Juan (Ciudad Real), la viabilidad técnica y económica de una tecnología innovadora; un biorreactor anaerobio de membranas (AnM-BR), que permite la conversión directa de la materia orgánica contenida en el agua residual en biogás. La eliminación de las

etapas convencionales de decantación primaria y del tratamiento secundario aerobio, permiten conseguir una reducción del consumo energético y de las emisiones de CO₂ hasta en un 80%, del espacio requerido en un 25% y de la producción de fangos en torno al 50%.

Presupuesto total (€)	2.102.327,00
Aqualia (€)	955.899,00
Líder del proyecto	Aqualia
Ubicación (Fase 1)	Alcázar de San Juan (Ciudad Real, España)
Duración	1 de julio de 2014 a 31 de diciembre de 2018
Participantes	Koch Membrane Systems, Inc., Universitat de Valencia, Universitat Politècnica de Valencia

PROTECCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS



Insecto Macrostigma, Alcázar de San Juan (Ciudad Real) y Lagunas de Medina del Campo (Valladolid)



Aqualia realiza sus actividades desde el respeto a los hábitats naturales en los que realiza sus actividades. El respeto de la biodiversidad es fundamental para garantizar la supervivencia de la fauna y la flora, así como los ecosistemas naturales y, en definitiva, para proteger los ecosistemas naturales que contribuyen a la salud de las personas.

Desempeño

En los distintos países en los que la compañía opera se distinguen 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.

Centros de operaciones

• • • • •
141 / 6.174

Nacional*

• • • • •
2 / 526

Internacional*

• • • • •
+9

en la República Checa**

* Del total de instalaciones (6174) que hay en España, sólo 141 están ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.

** 9 instalaciones en parques paisajísticos que es un tipo de área protegida en la República Checa, Polonia, Eslovaquia, Ucrania, Hungría y Eslovenia. Su estatus es inferior al de un parque nacional y tiene restricciones menos estrictas en cuanto a su desarrollo y sus usos económicos. Por lo general, los parques paisajísticos están clasificados como de categoría V por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Experiencia de éxito en Alcázar de San Juan

Más allá del cumplimiento, dentro de su compromiso con la biodiversidad, la compañía contribuyó en 2018 con la sostenibilidad ambiental a partir de aguas residuales generadoras de puntos calientes de biodiversidad.

Hotspots de biodiversidad y depuración de aguas

El programa de sensibilización ambiental de Aguas de Alcázar, en marcha desde 2016, y por el que han pasado más de diez mil usuarios y realizado más de 400 actividades distintas, apuesta por ir más allá en que es posible la sostenibilidad ambiental a partir de aguas residuales depuradas como generadoras de puntos calientes (hotspots) de biodiversidad.

El buen funcionamiento de un humedal recuperado con estas aguas puede además convertirse en un sistema que absorba GEI's (gases de efecto invernadero) y se traduzca en la presencia de múltiples seres vivos, algunos de ellos microscópicos.

Lestes macrostigma, cien años después

Detectada la presencia de un caballito del diablo declarado como especie vulnerable y que se creía extinta en la región, desde Aguas de Alcázar se está llevando a cabo un seguimiento

fenológico del insecto, de la calidad de agua que recibe su hábitat y tratando de proteger los núcleos poblacionales de este léstido, que resulta ser genéticamente distinto al resto de poblaciones conocidas en el mundo. En 2019 la campaña está consistiendo en la detección de larvas acuáticas para que, tras emerger, los adultos sean marcados para comprobar la capacidad de dispersión hacia otros humedales de la región. De esta forma, la Reserva de la Biosfera de La Mancha Húmeda pasa a contar con una nueva especie singular y que es paradigma del correcto uso de las aguas depuradas.

Mesocosmos, la vida microscópica y el cambio climático

La observación y experimentación con pequeños crustáceos presentes en las aguas de las lagunas de Alcázar está sirviendo también para comprobar un alto número de especies (copépodos, ostrácodos, cladóceros, etc.) traducidas como un punto caliente (hotspot) de biodiversidad.

Además, sirven de especies indicadoras del estado de la calidad del agua, respuesta y prevención de posibles vertidos. Asimismo, sirven para comprobar el buen funcionamiento de un humedal, que actúa retirando dióxido de carbono de la atmósfera y con ello contribuye a la lucha frente al cambio climático.

.....
2018

En la República Checa se reconstruyeron los embalses cuidando las especies autóctonas de la zona y se trabajó un plan para la proyección de la biodiversidad en instalaciones SmVaK para los próximos años.

.....
2019

Aqualia se plantea colaborar con varias iniciativas como la recuperación ambiental del entorno del río Segre en Rufeá (Lleida), mediante la implantación de infraestructuras que promuevan la biodiversidad, y su control y observación.



Se estudian proyectos para cuidar el entorno de aquellos espacios en los que Aqualia opera. Por ejemplo en Formentera, Canarias o Nijar.

Innovación con impacto

Conecta PEME Medrar

Cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), este proyecto alía a Aqualia con dos pymes gallegas bajo el liderazgo de la Universidad de Santiago de Compostela (USC) en el desarrollo de módulos compactos y automatizados para la depuración de aguas residuales, integrados en el entorno rural. La conversión de una pequeña EDAR en Mos (Pontevedra) en

reactor a fango granular demuestra el bajo coste de instalación y mantenimiento, con un impacto medioambiental mínimo y la contribución con la biodiversidad.

Este proyecto de depuradora garantiza la calidad del agua vertida y unos nuevos procesos más eficientes que minimizarían costes.

3 AÑOS DE ESTUDIO HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2018



PATENTES

En España, a pesar de sufrir un estrés hídrico crónico, Aqualia presta servicios de agua con calidad y precios competitivos. Unos servicios de calidad que requieren la inversión en innovación y en infraestructuras

para mejorar cada vez más la eficiencia técnica y permitir la reducción de costes. Buena muestra de esta cultura y vocación innovadora de Aqualia son las patentes y la tecnología propia en tratamiento de

aguas, desalinización y depuración de aguas residuales, así como las nuevas tecnologías aplicadas a inteligencia artificial para el mantenimiento de redes y comunicación y servicio a los usuarios.



ANEXOS



ACERCA DE ESTE INFORME

Aqualia publica su informe de Responsabilidad Social Corporativa anualmente desde 2005.

Este informe ha sido elaborado según la opción de conformidad exhaustiva de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative en su versión GRI Standards de 2016, utilizando los indicadores 303 y 403 de la versión 2018, y ha sido verificada por una entidad externa independiente (AENOR).

El índice de contenidos GRI e informe de verificación está disponible en: <https://www.aqualia.com/es/responsabilidad-social/memorias-rsc> (Memoria 2018).

Con este ejercicio de transparencia, Aqualia rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental a todos sus grupos de interés.

El documento presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad, cuyos resultados se muestran en el capítulo que trata sobre el Plan Director de RSC. Adicionalmente se ha realizado un estudio sobre los Objetivos de

Desarrollo Sostenible en los que la compañía contribuye en mayor medida por su actividad de negocio.

La memoria responde a todos los temas materiales identificados en el estudio de materialidad y así se indica en la tabla GRI. Además, cubre otros apartados de GRI Standards que, sin ser tan relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Aqualia.

Los contenidos de este informe hacen referencia al año 2018 y cubren todas las actividades de la compañía dando prioridad a los asuntos prioritarios, sin omitir información relevante.

Los datos aportados en las distintas áreas se refieren a la información consolidada que integra las entidades dependientes, en un 100%, las operaciones conjuntas (sólo UTES y AIES) en proporción al portaje 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 respecto a años anteriores, son comentados en cada caso particular.

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2019/0020

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

FCC AQUALIA, S.A

TITULADA: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2018. #IMPACTOREAL

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2019-05-24




Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI STANDARDS

GRI 102: Contenidos Generales

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
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. 12-13, 42-43 Las webs locales se encontrarán en el link de Aqualia https://www.aqualia.com/es/webs-locales
102-3	Ubicación de la sede	Avda. del Camino de Santiago 40. 28050 Madrid. España
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág 10-11 y 44-49
102-5	Propiedad y forma jurídica	Pág. 11
102-6	Mercados servidos	Pág. 44-49
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 10-11 y 14-15
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 15 y 76
102-9	Cadena de suministro	Pág. 91-92
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 4-7 y 18-21
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 27-29 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (Apdo E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos)
102-12	Iniciativas externas	Pág. 36-37
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 38-39
2. ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4-7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Pág. 4-7; 24-25 Y 73
3. ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16*	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág 26-29 
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág 26-29

Temas materiales del área:



* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
4. GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	Pág.16-17
102-19	Delegación de autoridad	Pág.16-17
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 4-7
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 33-35
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Pág. 16-17
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 16-17
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-25	Conflictos de intereses	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo)
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos)
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 4-7 y 24-25
102-30 *	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. 25 
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo). Con una periodicidad mínima anual se evalúan los temas económicos, ambientales y sociales.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4-7
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 4-7
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 34-35

Temas materiales del área:



Medioambiental



Gobernanza








Laboral



Social

* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS*		
102-35	Políticas de remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso)
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso)
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Informe de Gobierno Corporativo 2018 https://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta General; H. Otras informaciones de interés)
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 32 
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo 
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 32 
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 33 
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 34-35 
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	https://www.aqualia.com/es/informacion-financiera/cuentas-anuales Anexo I .Pág.107
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Pág. 34-35
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 34-35
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 128
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 128
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 128
102-51	Fecha del último informe	2017
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	www.aqualia.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Pág. 128
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 128
102-56	Verificación externa	Pág. 130-137

Temas materiales del área:



* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

GRI 200: Estándares Económicos

ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 201: Desempeño Económico

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 93-95
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 94-95
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 24-25
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. 95 (Subvenciones)

GRI 203: Impactos Económicos Indirectos*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 93-95
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 14 y 93-95. Cuentas anuales consolidadas 2018
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 4-7

GRI 204: Prácticas De Adquisición*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 91-92
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 91

GRI 205: Anticorrupción*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 26-29
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 26-29
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 26-29
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2018 se notificó a través del canal ético un caso de fraude y otro de cohecho. Ambos una vez analizados, fueron desestimados.

Temas materiales del área:



Medioambiental



Gobernanza



Laboral



Social

* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

GRI 300: Estándares ambientales

ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 302: Energía*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 98-99
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 104-106
302-2	Consumo energético fuera de la organización	No se dispone de esta información
302-3	Intensidad energética	Pág. 104 . Cubre el consumo dentro de la organización
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 104
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 104-109

GRI 303: Agua*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 114-117
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 116
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Aqualia realiza su captación de agua a través de concesiones administrativas en las que es la Autoridad competente en la gestión de aguas la que decide el punto de captación y las cantidades captadas.
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 117

GRI 304: Biodiversidad*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 123-125
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	Pág.123-125
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No hay impactos significativos
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Pág.123-124
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.

Temas materiales del área:



* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

GRI 305: Emisiones*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 104-113
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 106
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 106
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 106
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 106
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 106
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No aplica
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No aplica

GRI 306: Efluentes y Residuos (Economía Circular)*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 114-117
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	892.707.507 m ³
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos peligrosos: 1.415,8 Tn (Eliminación: 1.336,8 Tn y Valorización: 74,3 Tn) Residuos no peligrosos: 565.479,0 Tn (Eliminación: 107.742,3 Tn y Valorización: 457.736,7 Tn) Residuos no peligrosos: se refieren a lodos de España, Portugal, Italia, República Checa, y Egipto. No se dispone de información de Argelia, Arabia Saudí y Emiratos Arabes Unidos
306-3	Derrames significativos	0
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	0

GRI 307: Cumplimiento Ambiental

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 98-99
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Multas: 9.764 €

Temas materiales del área:



Medioambiental



Gobernanza



Laboral



Social

* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 92
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100%
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Los proveedores de Aqualia, dada su actividad no tienen impactos ambientales significativos, sin embargo, se exige el cumplimiento de criterios ambientales al 100% cuando son de aplicación.

GRI 400: Estándares Sociales

ENFOQUE DE GESTIÓN

GRI 401: Empleo*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 77
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 78 Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares
401-3	Permiso parental	Datos España: Nº de empleados con baja de maternidad: 29 Nº de empleados con baja de paternidad: 151 El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, el resto solicita excedencia por cuidado de hijos, tras la cual se reincorporan al trabajo. El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por paternidad. El 100% de los afectados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/ paternidad conserva su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación.

Gri 402: Relaciones Trabajador Empresa

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los períodos de preaviso vienen definidos en convenio. Los convenios colectivos vigentes incluyen las condiciones de consulta y negociación

Gri 403: Salud y Seguridad en el trabajo*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág. 85 El 73,36 % de los trabajadores de Aqualia en España está representado en Comités de Seguridad y Salud. Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de Aqualia
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 85. Personal de Aqualia: 233 accidentes con baja, de los cuales 161 en España. 106.372 Total de jornadas perdidas por absentismo (85.317 en España). Número de accidentes mortales empleados: 0 Durante 2018 se produjeron 3 accidentes mortales en personal subcontratado. Desglose de Índice de Frecuencia y de gravedad por región: LATAM: IF 21,32/ IG 0,13 MENA: IF 3,09/IG: 0,02 EUROPA: IF 8,97/IG: 0,62 Tasa de incidencia de enfermedades profesionales: se han producido tres casos.
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional. Si bien, en 2018 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	100%
403-5	Formación de los trabajadores sobre salud y seguridad laboral	Pág. 86
403-6	Promoción de la salud del trabajador	Pág. 87-90
403-7	Sistemas de prevención y mitigación de riesgos laborales directamente relacionados con la actividad	Pág. 85
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de prevención de riesgos laborales	100%

Gri 404: Formación y Enseñanza*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 83
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 84
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág. 84. El número de personas que realiza evaluaciones de desempeño es 86

Temas materiales del área:



* Se refiere a los temas que fueron identificados como materiales en el Análisis realizado entre enero y marzo de 2019

Gri 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 79-81
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág.16-17 y 76-77 En el equipo directivo menores de 35: 0; entre 36 y 55: 11 personas; mayores de 55: 8 personas
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Pág. 80

Gri 406: No Discriminación*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 79-81
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Se detectó un caso que se finalizó el 28/05/2018. No requirió ninguna acción.

Gri 410: Prácticas en Materia de Seguridad

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos	El personal subcontratado recibe el 100% formación relacionada

Gri 412: Evaluación de Derechos Humanos*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 91-92
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	En las operaciones con los proveedores y subcontratistas de Aqualia se comprometen a con los diez principios del Pacto Mundial
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	No se ha realizado formación relacionada con los Derechos Humanos
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*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 62-73
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tienen o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales

Gri 414: Evaluación Social de los Proveedores

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 91-92
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones

Gri 415: Políticas Públicas

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Aqualia no realiza aportaciones de este tipo.

Gri 416: Salud y Seguridad de los clientes*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
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	540 €. No es significativo. Disminuye un -97% frente a 2017

Gri 417: Marketing y etiquetado*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		
PÁG. 56-59 Y 66-70		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 56-59
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos relacionados con comunicaciones

Indicadores de gestión asociados a la Experiencia de cliente*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
AQ OMN 1	Nº de llamadas recibidas	Pág. 53
AQ OMN 2	"Nº usuarios registrados en la app Gestiones en la app"	Pág. 53
AQ FE 1	% Penetración de la Facturación electrónica sobre el total de facturación	Pág. 59
AQ ICS	Indice satisfacción del CAC	Pág. 53

GRI 418: privacidad del cliente*

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN /CONTENIDO
ENFOQUE DE GESTIÓN		PÁG. 61
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 61

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Diseño y maquetación:

21gramos marketing de peso S.L.

Producción:

Molinuevo Gráficos S.L
Nº depósito legal: M-17910-2019

Si desea recibir más información:

Aqualia, Dirección de Comunicación y RSC
Av. del Camino de Santiago 40.
28050 Madrid (España)
comunicacion@aqualia.es

Más información sobre Aqualia y del presente informe en formato digital:

www.aqualia.com

Información sobre el Grupo FCC

www.fcc.es

Información sobre Global Reporting Initiative:

www.globalreporting.org



Impreso en papel exento de cloro



www.aqualia.com