Aqualia entiende la Responsabilidad Social Corporativa, como un elemento más de su modelo de negocio, de tal forma que la rentabilidad económica y la competitividad se integran con los factores sociales y ambientales de nuestro entorno, tan importantes para el devenir de nuestro negocio y contribuir al desarrollo sostenible.

Con esto, no solo damos respuesta a las necesidades de los ciudadanos, sino que abarcamos las expectativas de todos nuestros grupos de interés, generando la confianza necesaria para seguir operando.

05

Compromiso real

El compromiso sostenible de Aqualia 22

La Agenda 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible 24

Conexión con los ciudadanos 26

Servicios inteligentes 46

Desempeño ejemplar 63

El compromiso sostenible de Aqualia

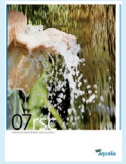
La responsabilidad social corporativa forma parte del trabajo diario de Aqualia desde hace más de 10 años. El desarrollo sostenible forma una parte consustancial de la actividad que se refleja en su modelo de creación de valor y que conjuga la rentabilidad propia del negocio con el beneficio a la sociedad.

2006

- Lanzamiento del primer informe de RSC de Aqualia.

2007

- Aqualia es el principal promotor del foro internacional sobre la sequía, un espacio abierto a todos los organismos relacionados con la sequía, el cambio climático y la gestión del agua.
- Premio "Customer Service Leadership of the Year", dentro del programa Best Practices que la consultora Frost&Sullivan elabora cada año.



2008

- Lanzamiento de la Oficina virtual de Aqualine, aqualiaOnline.
- Presentación del libro "El cambio climático y sus consecuencias en el Sector del Agua" en la Expo Zaragoza 2008

2009

- Aqualia firma junto con CC.OO y UGT el primer Plan de Igualdad del sector del agua.
- Premio ECOInnova al proyecto de recuperación de las Lagunas de Medina del Campo.

2010

- Participación con la Universidad Politécnica de Valencia en la publicación del libro "La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos".

2011

- El Ministerio de Sanidad , Política e Igualdad, otorga a Aqualia el Distintivo de Igualdad.
- Participación en el proyecto European Benchmarking Cooperation (EBC) que tiene como objetivo la comparación de modelos de gestión de las empresas de gestión de agua a nivel internacional.

2012

- Implantación y certificación conforme a la norma UNE-ISO 27001:2007 de un sistema de gestión que garantiza la seguridad de la información de los clientes.
- Certificación del sistema de Gestión Energética coforme a la Norma ISO 50001:2011 de los contratos de la Solana, Denia y Alcoy.

2013

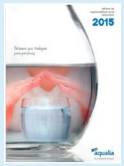
- Se presentan los resultados del plan piloto de "contadores inteligentes" que ofrece información sobre el consumo de los usuarios.
- Aqualia y la Fundación Real Madrid, junto con el Ayuntamiento de Mazarrón, firman un convenio para que los niños en riesgo de exclusión social participen en una escuela sociodeportiva.

2014

- Aqualia recibe el Premio innovación+sostenibilidad+Red que concede el Diario Expansión por ser una de las empresas más innovadoras de España.
- Arranca el programa Mentoring orientado a facilitar el carrera profesional de las mujeres con potencial en la compañía.

2015

- Se consolida la Campaña "Yo Contigo", cuyo fin es sensibilizar a los empleados y la sociedad general sobre el rechazo total a la violencia de género.
- Cálculo de la huella de carbono con alcance global y para todas sus actividades y de la Huella Hídrica de Cantabria.



2016

- Se presenta el proyecto CIEN Smart Greengas en la EDAR Guadalete, Jerez de la Frontera, dónde se ha instalado una gasolinera para abastecer los vehículos piloto con el biocombustible , obtenido a partir de aguas residuales, resultante de este innovador proyecto.
- Cáritas y Aqualia se unen para apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión en España.

Operativamente, este compromiso se traslada a través de tres líneas etratégicas que cubren de manera integral todos los aspectos de la actividad de la Compañía y de la relación con sus grupos de interés. La especial atención a los factores económicos, sociales y ambientales, garantiza la sostenibilidad de Aqualia en el largo plazo y contribuye en su misión de ser la mejor compañía de gestión de agua en el mundo.

La publicación de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa, profundiza anualmente sobre los compromisos adquiridos y las acciones puestas en marcha durante el año en curso en el marco de la política de gestión responsable de Aqualia.

La conexión con los ciudadanos

El vínculo continuo con el ciudadano es esencial en las actividades relacionadas con la prestación de servicios urbanos en las ciudades, y en particular de la gestión del agua. Su objetivo es responder a las necesidades y expectativas, actuales y futuras, tanto del consumidor final como de los diferentes grupos de interés –con un enfoque innovador–, para maximizar el impacto positivo de la Compañía en las sociedades en las que opera, no solo desde la perspectiva del servicios prestado, sino también a través de la contribución al desarrollo económico y social.

El desarrollo de servicios inteligentes

Desde la innovación, proponiendo soluciones vanguardistas y sostenibles que contribuyan a una gestión eficiente de los recursos hídricos y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al tiempo que se protege el entorno, minimizando el impacto ambiental.

Comportamiento ejemplar de la organización

Alineado con los valores y las prácticas de gobierno corporativo que emanan del Grupo FCC. El Código Ético del Grupo marca las pautas de conducta y orienta la actuación y el comportamiento de los profesionales que trabajan en Aqualia.

La Agenda 2030: los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó en septiembre de 2015 los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), un plan de acción universal a 2030 para "Transformar Nuestro Mundo" que ponga fin a la pobreza en todas sus formas y reduzca las desigualdades, favoreciendo la prosperidad global a través del crecimiento económico y la protección del medio ambiente desde una perspectiva inclusiva e integradora.

Los ODS condicionarán en gran medida las agendas de los Estados durante la próxima década, pero también requiere de un elevado grado de implicación por parte de todos los actores sociales que intervienen en el sistema, en particular del sector privado.

Entre los 17 objetivos aprobados –y las 169 metas asociadas–, la gestión del agua se postula como uno de los factores clave para alcanzar el éxito en el camino hacia el desarrollo sostenible. El Objetivo 6: Agua y Saneamiento, incide directamente sobre la importancia de garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible, así como el acceso a servicios de saneamiento para todos. Pero el agua no solo está presente a través de este objetivo, sino que tiene una fuerte influencia sobre el resto de objetivos, evidenciando la importancia del agua en las esferas de la vida y el progreso social y económico.

Aqualia, como compañía líder de gestión de agua en el mundo, asume su responsabilidad en el logro de los ODS bajo un modelo global de sostenibilidad que contribuye, a través de su actividad directa e indirecta, a alcanzar las metas propuestas.

En 2016, la Escuela de Negocios IESE y Aqualia[8], han trabajado en la elaboración del caso de estudio de la depuradora de New Cairo, el primer proyecto de colaboración público-privada en el sector de la gestión del agua que se ha desarrollado en Egipto, liderado por Aqualia, y que pone de relieve, entre otros aspectos, la contribución de la planta a la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible.

Impacto sobre los ODS de la EDAR New Cairo.

[8] Colaboración en el marco del centro "PPP for Cities", iniciativa de Naciones Unidas, a través de su Comisión Regional UNECE y el programa "International Centre of Excellence

New Cairo: Un ejemplo práctico de como Aqualia contribuye a la consecución de los ODS

La actividad de la depuradora New Cairo genera un impacto muy positivo sobre 12 de los 17 ODS, relacionados con la gestión del agua.

La depuradora (EDAR) New Cairo gestiona las aguas residuales de la nueva zona residencial de la capital egipcia y da cobertura a un millón de habitantes.

La planta genera un impacto directo muy positivo sobre la consecución del Objetivo 6: agua y saneamiento:

- Acceso a los servicios de saneamiento (6.2);
- Mejora de la calidad del agua –se reduce el vertido de aguas residuales no tratadas al río (6.3);
- Eficiencia del uso del agua –reutilización de las aguas residuales en áreas verdes (6.4);
- Protección y restablecimiento de ecosistemas relacionados con el agua – se reduce el volumen de agua contaminante eliminada (6.6);

Su actividad incide también de manera favorable sobre el resto de ODS gracias a sus efectos sobre la salud pública (Objetivo 3) o el beneficio que supone un menor vertido de aguas contaminadas al río Nilo (Objetivos 13, 14 y 15).

La mayor disponibilidad y calidad del agua para fines agrícolas permite del mismo modo una mayor producción de alimentos (Objetivo 2) que puede contribuir a aumentar los ingresos de los agricultores (Objetivo 1).

La creación de empleos regulares y estables en torno a la planta permite también reducir las desigualdades (Objetivos 8 y 10).

La construcción de la depuradora se ha llevado a cabo bajo estrictos criterios de sostenibilidad, teniendo en cuenta la necesidad de reducir su impacto medioambiental (Objetivos 9 y 11).

Por últimos, la infraestructura ha sido diseñada, construida y operada bajo un modelo de colaboración público-privada, liderado por Aqualia (Objetivo 17).

El caso de estudio ha sido aceptado por la Organización de las Naciones Unidas como un ejemplo de referencia internacional en el ámbito de la colaboración público-privada para el sector de la gestión del agua[9].

Para más información ver el *caso de la EDAR New Cairo* en la web de UNECE.

[9] Este hecho ha tenido lugar durante los primeros meses del año 2017.

Compromiso real

Conexión con los ciudadanos

Un servicio de calidad y cercano 27

Calidad del agua 27

Clientes: de la multicanalidad a la omnicanalidad 28

Facturación responsable 32

Aqualia en la comunidad 35

Implicación con los más jóvenes 35

Promoción de la cultura 37

Concienciación y sensibilización 38

Apoyo a los colectivos vulnerables 39

La relación con los grupos de interés 41

Una empresa global con una gestión local 41

Afianzando la relación con los empleados 42

Un referente en materia técnica, de innovación, sostenibilidad y comunicación 43

Aqualia asume con responsabilidad su compromiso con los ciudadanos en la prestación de un servicio excelente y de calidad que responde a las expectativas de los usuarios. Ofrece un servicio integral multicanal que da respuesta a todas las necesidades de sus clientes de una manera cercana y personalizada.

Este compromiso se extiende más allá de la gestión del ciclo integral del agua a través de su implicación en el desarrollo de las ciudades donde está presente, con iniciativas que ponen en valor su actividad y garantizan una gestión del ciclo integral del agua eficiente y sostenible, tanto financiera como socialmente.

Un servicio de calidad y cercano

La apuesta de valor de Aqualia está orientada en su totalidad a la mejora continua de la relación con el consumidor final, a través de la calidad y la innovación en la atención que se brinda al cliente.

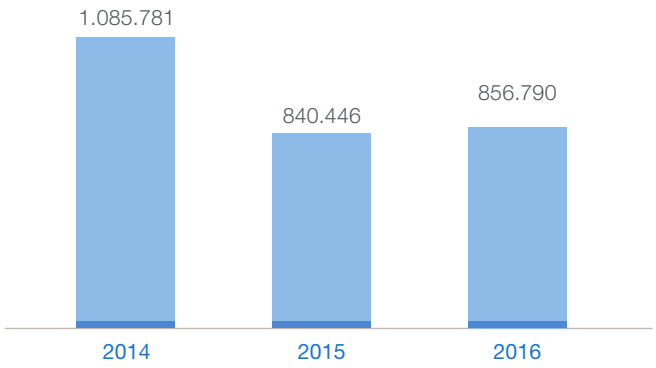
Calidad del agua

Los análisis de control que se realizan diariamente en las instalaciones de Aqualia cumplen con creces los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano exigidos en el RD 140/2003.

La calidad del agua que gestiona Aqualia se verifica periódicamente mediante el análisis exhaustivo de las aguas que suministran al cliente final. Esta labor se lleva a cabo en los laboratorios de Aqualia –acreditados conforme a la norma UNE-EN-ISO 17025[10]–, y que en 2016 han realizado un total de 865.790 determinaciones paramétricas, con un nivel de conformidad del 99,6%.

El 86,4%% y el 98% de las instalaciones en España están certificadas según las normas ISO 9001 de gestión de la calidad e ISO 14001 de gestión ambiental, respectivamente.

Número de determinaciones realizadas en los laboratorios[11]



Plan Estratégico de Calidad

Desde el año 1997, Aqualia mantiene un Plan Estratégico de Calidad que vela por la calidad y un suministro eficiente del agua que llega al cliente, garantizando la disponibilidad y el correcto tratamiento en todas las fases del ciclo integral del agua.

El plan se articula en torno a cuatro líneas de trabajo específicas, que son la calidad del agua suministrada; eficiencia del servicio; el rendimiento técnico de la red; y el nivel de atención al cliente.

Los ciudadanos disponen de información pública sobre estos controles tanto en la *página web del SINAC* como en las webs locales de los lugares en los que Aqualia opera.

[10] Sobre laboratorios de ensayo y calibración.

[11] Número de parámetros analizados en laboratorio, correspondientes a muestras tomadas en la etapa de Producción, en el Contrato, atendiendo a las normas vigentes recogidas en el RD 140 / 2003. Se omiten las determinaciones no realizadas en los laboratorios –como son los exámenes organolépticos, que en el caso de Murcia se vuelcan al SINAC–. Este es el motivo de la reducción entre 2014 y 2015.

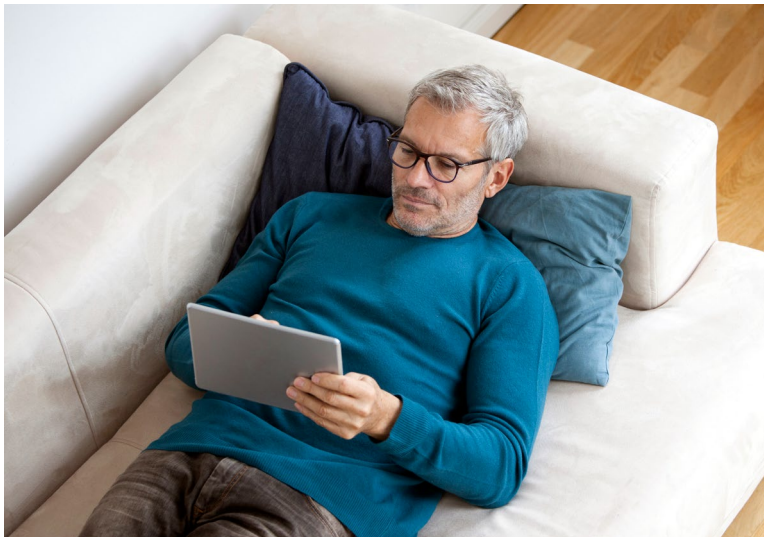
Clientes: de la multicanalidad a la omnicanalidad

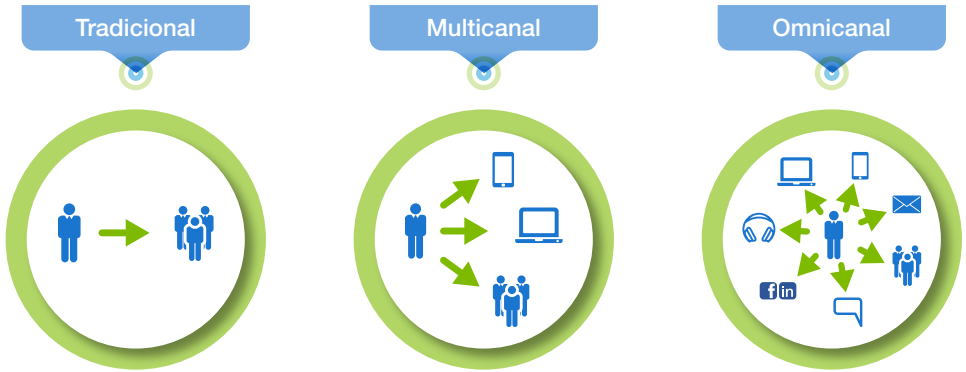
Aqualia basa su estrategia de comunicación al cliente en la mejora de la experiencia del usuario: facilitando el acceso a la información y la interacción entre consumidor y la empresa, gracias a las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para una comunicación bidireccional, personalizada y en tiempo real.

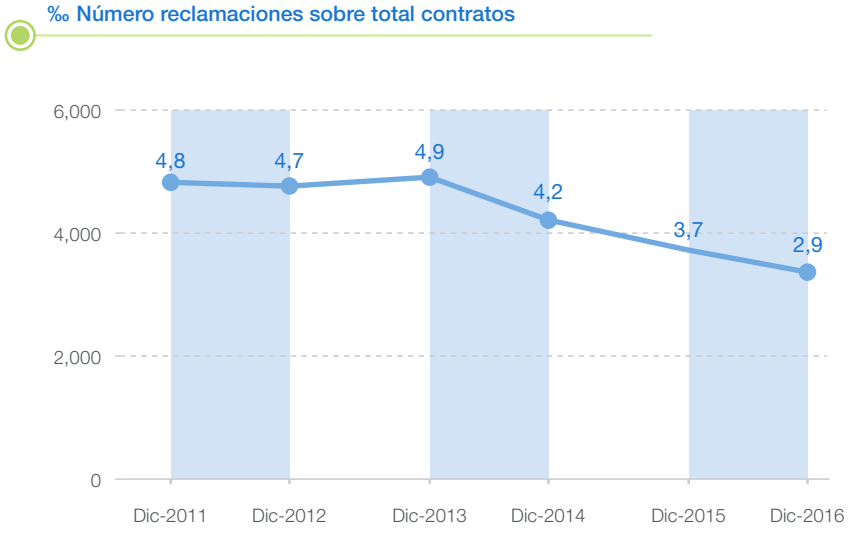
En 2016, la Compañía ha dado un paso más para seguir ofreciendo un servicio de atención al cliente cercano y personalizado.

Con el lanzamiento de la nueva aplicación *Smart aqua*, Aqualia se adentra en el ámbito de la omnicanalidad y propone un nuevo modelo de relación con el cliente, integrado e interconectado entre sí, de tal manera que la información entre los distintos canales de comunicación que están al alcance del cliente fluye en tiempo real.

La eficiencia de estos canales de comunicación permite reducir los tiempos de respuesta en la atención, con una incidencia positiva sobre el número de reclamaciones, que se ha reducido sustancialmente durante los últimos años, con un tiempo medio de respuesta a las reclamaciones que se sitúa en 16 días.







Smart aqua

La digitalización está cambiando la forma en la que los clientes se relacionan con las empresas. Los consumidores exigen cada vez más una comunicación fluida, con repuestas inmediatas y adaptadas a sus necesidades individuales.

Por este motivo, Aqualia ha desarrollado en 2016 la aplicación Smart aqua, que ofrece una nueva ventana a la comunicación con el cliente, más transparente y cercana, y que facilita el acceso a la realización de trámites –en tiempo real– cuando el consumidor lo deseé, de forma cómoda y sencilla.

Smart Aqua permite realizar todas las gestiones relacionadas con los servicios proporcionados por Aqualia: modificación de datos, consulta de consumos, envío de autolecturas con fotografía, pago de facturas, consultas y solicitudes, de forma totalmente segura.

¿Qué ventajas aporta Smart aqua al cliente?

- Optimiza su tiempo: atención permanente sin esperas ni horarios 24/365.
- Facilita una visión global de sus contratos, facturas, datos de consumos, y más.
- Facilidad de uso y mayor agilidad en las gestiones.
- Acceso a servicios y funcionalidades, tanto para clientes como para usuarios que no son clientes.
- Rapidez de respuesta y flexibilidad.
- Seguridad de la información.

Desde su lanzamiento y hasta el 31 de diciembre de 2016, la app ha registrado un total de 1.268 nuevos usuarios que corresponde a 1.777 contratos registrados.

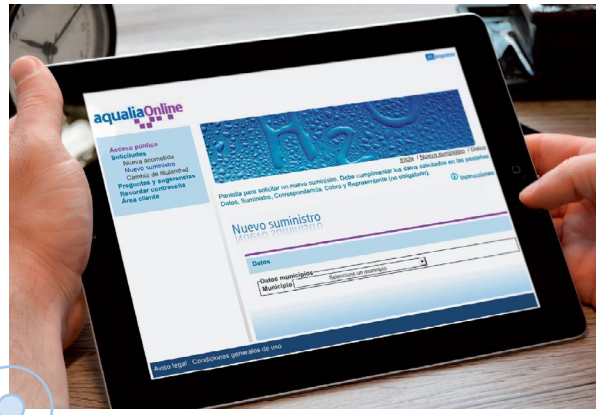
Además se han realizado un total de 9.808 gestiones.

9.808 gestiones

Aqualia Online

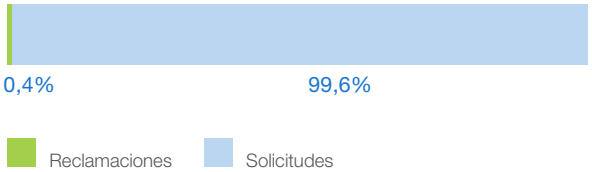
AqualiaOnline es la oficina virtual de Aqualia, en la que los clientes pueden realizar todas sus gestiones de manera, sencilla, segura, ágil y confidencial, las 24 horas del día durante los 365 días del año, a través de las webs locales que Aqualia mantiene en las ciudades en las que es responsable de la gestión del Servicio Municipal de Aguas.

Con un total de 320.817 contratos registrados en AqualiaOnline, durante el año se han contabilizado un total de 329.935 solicitudes, de las cuales 1.498 han sido reclamaciones.



329.935 solicitures,
sólo un **0,4%** han sido reclamaciones

Solicitudes a través de AqualiaOnline en 2016



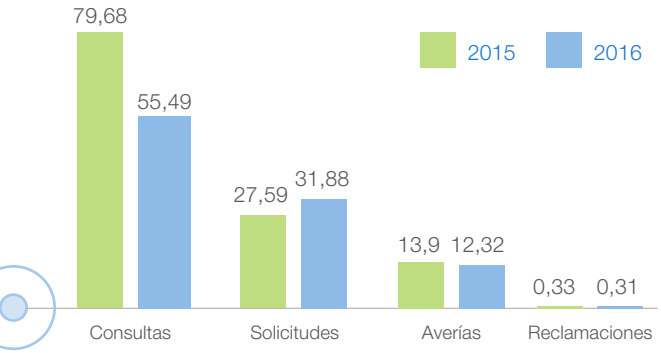
Aqualia contact

El servicio de atención telefónico, posibilita al cliente realizar gestiones y resolver cualquier tipo de incidencias sin la necesidad de desplazarse a las oficinas. La atención telefónica se ofrece en seis idiomas –castellano, gallego, catalán, inglés, alemán y francés –, y está disponible también las 24 horas del día durante todo el año.

En 2016 se han recibido un total de 729.282 llamadas, de las cuales tan solo el 0,31% han sido reclamaciones.

Para medir su nivel de satisfacción, al finalizar la llamada se ofrece al cliente la posibilidad de realizar una encuesta. Se han realizado encuestas a 235.242 clientes, usuarios del Aqualia contact, de los cuales 170.308 han calificado la atención como excelente, 36.234 como muy buena, y 18.399 como buena, por lo que el índice de satisfacción positiva alcanza el 95,62%.

Llamadas recibidas en 2015 y 2016 (%)



729.282 llamadas,
sólo un **0,31%** han sido reclamaciones

Atención presencial

Además de los canales digitales y la atención telefónica, los clientes que lo desean pueden acudir a las distintas oficinas que la compañía tiene en las localidades en las que está presente.

La privacidad y la protección de los datos está asegurada

Aqualia considera que la protección efectiva de la información solo es posible combinando la robustez de los sistemas de gestión con la formación específica en materia de protección de datos a los empleados.

Por este motivo, además de la certificación de los canales de atención – conforme a la norma ISO 27001 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la información–, realiza periódicamente campañas de sensibilización y formación a los empleados sobre la importancia de una correcta gestión de la información y los datos a los que tienen acceso.

Durante este año, la formación en materia de protección de datos se ha centrado en las novedades del nuevo Reglamento General de Protección de Datos impuesto por la Unión Europea, que entrará en vigor en 2018.
366 empleados recibieron esta formación.

Facturación responsable

Aqualia ofrece a sus clientes una facturación del consumo del agua personalizada, que estructura la información de manera sencilla y transparente con el objetivo de facilitar su interpretación a los consumidores y mejorar así la calidad del servicio prestado.

En las facturas se informa sobre los costes del ciclo completo asociados a la gestión de agua –desde el abastecimiento hasta su saneamiento y depuración– así como información adicional sobre otros impuestos y tasas municipales o autonómicas que se incluyen en la factura.

Estas facturas constituyen también un canal efectivo para la difusión de campañas de sensibilización social y medioambiental sobre la importancia de la gestión eficiente por parte de Aqualia y la implicación de los ciudadanos en el consumo responsable de agua para lograr entre todos la sostenibilidad de los recursos hídricos en el tiempo.

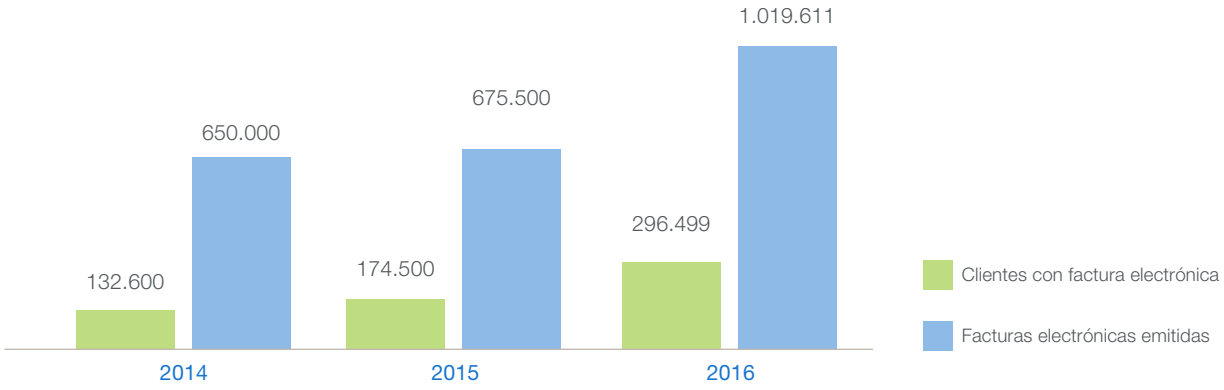
Factura electrónica

El número de clientes con factura electrónica se ha incrementado un 70% respecto a 2015 gracias a las campañas realizadas por Aqualia para invitar a los usuarios que recibían la factura en papel a pasarse al formato digital.

Aqualia se ha convertido en 2016 en una de las compañías nacionales con mayor número de clientes adheridos al servicio de e-factura.

La respuesta de los ciudadanos a la campaña se traduce en un ahorro estimado de papel equivalente a más de un millón y medio de facturas cada año. La protección del medio ambiente es un compromiso que une a toda la sociedad y una responsabilidad para empresas como Aqualia, comprometida en ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los ciudadanos respetando el medio natural.

Clientes con factura electrónica y facturas electrónicas emitidas



Pásate a la e-factura

Con el objetivo de apelar al compromiso medioambiental y seguir aumentando el número de clientes que reciben gratuitamente la factura electrónica en lugar de la factura tradicional en papel, Aqualia ha iniciado en 2016 una nueva campaña para sumar 1 millón más de nuevas facturas electrónicas en el plazo de un año.

Además de las ventajas que engloba de por sí adherirse a la facturación electrónica en cuanto a comodidad, evitar la acumulación de papel o la posibilidad de consultarla en cualquier momento, los clientes que solicitaron la recepción de la factura en formato electrónico participaron en el sorteo de 24 tablets, 2 cada mes durante un año.

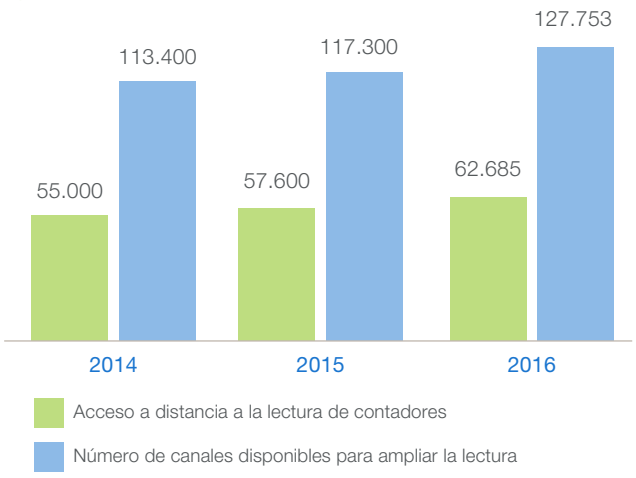
Contadores: fiabilidad y precisión

La medición del consumo de agua de los usuarios se realiza a través de contadores sofisticados y homologados por un estricto control de calidad, que garantiza que solo se factura el volumen de agua consumido.

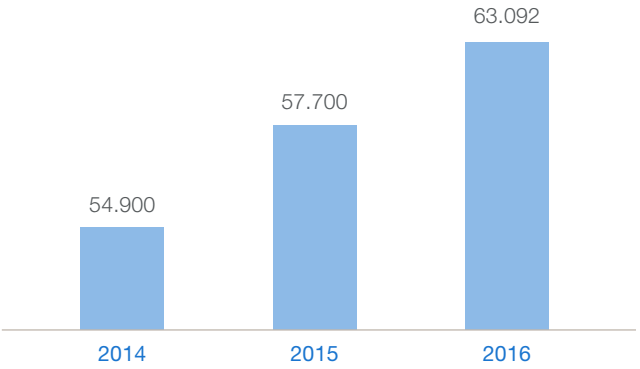
En 2016, Aqualia ha seguido avanzando en la instalación de contadores de lectura a distancia, que ofrecen un mayor grado de fiabilidad de la información y reflejan con exactitud el consumo realizado, evitando estimaciones innecesarias. Así, durante el año se han instalado un total de 5.085 nuevos contadores a distancia –un 9% más respecto al año anterior–, con un total de 127.753 canales disponibles para ampliar la lectura.

También se ha incrementado durante el año el número de contadores inteligentes instalados que facilitan información precisa y personalizada sobre los patrones de consumo, tarifas y servicios de la red de cada uno de los usuarios . Así permiten la identificación de puntos de mejora y otros consejos para el cliente con relación a la optimización del consumo de agua.

Contadores a distancia y canales disponibles



Contadores inteligentes instalados



La satisfacción del cliente

Aqualia realiza periódicamente encuestas de satisfacción, tanto a sus clientes institucionales, como al cliente final, con el objetivo de conocer de primera mano las percepciones de los consumidores en cuanto a la calidad del servicio prestado. La última encuesta de satisfacción ha tenido lugar durante el mes de diciembre, con unos resultados muy satisfactorios para la Compañía.

Cabe destacar este año, el incremento en el índice de satisfacción general del consumidor final –que aumenta sustancialmente respecto a la última encuesta realizada en 2014, y se sitúa en 27 puntos sobre un total de 30–, y asocian a Aqualia con un proyecto fiable, eficiente y atento con sus clientes.

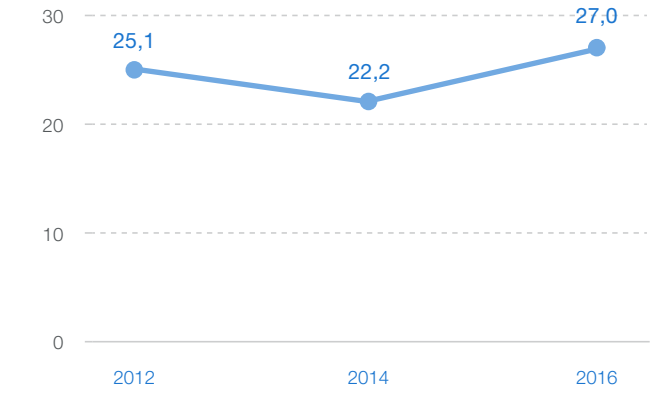
Además, el 79,3%, -10 p.p. más respeto a 2014– de los clientes han declararon mostrarse satisfechos con la calidad del servicio.

En 2016, la valoración general de los clientes institucionales se sitúa en un 3,91 (en una escala de 1 a 5).

27 puntos sobre 30,
de **índice de satisfacción**
del consumidor

3,91 sobre 5 de valoración
de los **clientes institucionales**

Índice de satisfacción de cliente final

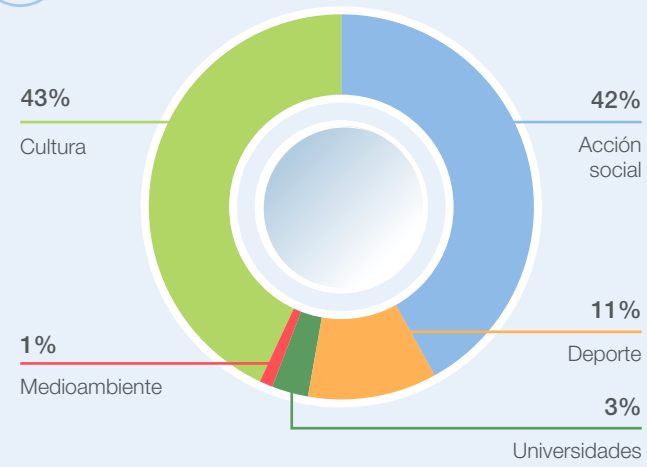


Aqualia en la comunidad

La Compañía ha seguido avanzando en 2016 en el desarrollo de acciones que contribuyen a mejorar el bienestar de las personas que viven en las ciudades que confían en Aqualia como su compañía de agua.

En 2016, Aqualia ha llevado a cabo más de cien colaboraciones en el ámbito de la cultura, la educación, así como actividades deportivas y medioambientales que reflejan el compromiso y la implicación de la compañía en las comunidades en las que está presente.

55% más
invertido en acción social
respecto al año 2015



Implicación con los más jóvenes

Desde hace más de 35 años, Aqualia desarrolla actividades dirigidas a los más jóvenes para concienciarles, de una manera divertida, sobre la importancia de adquirir hábitos responsables en el consumo del agua y la importancia de una gestión eficiente.

Este es el caso del Concurso Internacional de Dibujo Infantil, que en 2016 ha celebrado su XIV edición bajo el lema "El ciclo del agua, una aventura para valientes". En él han participado más de 8.000 escolares de 3º y 4º de Primaria de los colegios en cuyas poblaciones está presente la compañía y tiene como objetivo incentivar a los jóvenes a conocer la gestión del ciclo integral del agua.

Este concurso, convocado en España, Portugal, Italia y República Checa y que se desarrolla en su totalidad a través de la web, ha presentado en 2016 una nueva sección dotada de contenido audiovisual y gráfico, que contribuye a ampliar el conocimiento de los niños acerca de la gestión del ciclo integral del agua.

En esta edición se han seleccionado 250 finalistas y 10 ganadores.

Paralelamente y bajo el mismo lema, se convocó la VII edición del concurso Peque-artistas, destinado a los hijos, nietos y sobrinos de empleados en el que participaron 178 niños entre 4 y 14 años.

Finalistas en el Festival Internacional de Comunicación Infantil "El Chupete"

El concurso internacional de dibujo infantil ha resultado en 2016 finalista de la XII edición del Festival Internacional de Comunicación Infantil "El Chupete" en la categoría de Campaña Digital, que premia cada año los mejores trabajos creativos, con valores sociales, dirigidos a la infancia y la juventud.

Campus Mista de fútbol en Caravaca de la Cruz

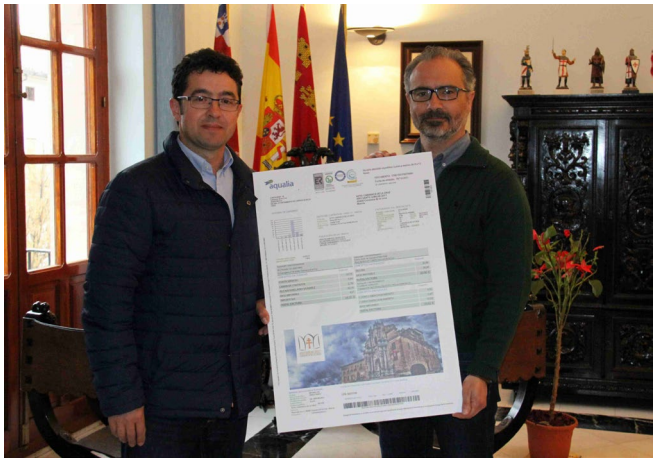
Club de gimnasia rítmica de Sanlúcar de Barrameda

Actividades deportivas

El deporte juega también un importante papel en la difusión y concienciación de valores sociales como la salud, el esfuerzo, el trabajo en equipo o el respeto, aspectos fundamentales para construir una sociedad mejor.

Aqualia apoya cada año multitud de eventos y actividades deportivas en los municipios en los que presta servicio. Por ejemplo:

- En Murcia, el Campus Mista de fútbol y fútbol sala de Caravaca de la Cruz, organizado por el exfutbolista Miguel Ángel Ferrer 'Mista' en colaboración con Aqualia, es un claro ejemplo del compromiso de la Compañía en el fomento del deporte de base, la vida sana y los valores sociales. En esta edición han participado un centenar de niños de edades comprendidas entre los 5 y los 15 años.
- En Denia, un total de 227 niños de entre 4 y 14 años han disfrutado también durante los meses de verano de la Escuela Multideporte del Centro Deportivo, organizado conjuntamente por la Concejalía de Deportes y Aqualia, como empresa encargada de la gestión de las instalaciones, en la que los niños han practicado todo tipo de deportes. Este año, gracias a la colaboración con el Centro de Desarrollo Turístico, los participantes han realizado además unas jornadas semanales culinarias en las que han aprendido a cocinar diferentes recetas autóctonas.
- En Sanlúcar de Barrameda, Aqualia colabora con las categorías infantiles del club de Gimnasia rítmica.



El jefe de servicio de Caravaca de la Cruz, Mario González y el alcalde del municipio, José Moreno, muestran la imagen promocional del año jubilar en Caravaca de la Cruz.

Imagen "Espacio Aqualia" en la Plaza del Charco, Puerto de la Cruz, decorada con varias lonas corporativas con motivo del Festival Internacional de Arte en la calle.

Promoción de la cultura

En el ámbito de la Cultura, Aqualia pone de manifiesto cada año su compromiso con los municipios en los que está presente más allá de la prestación eficaz del servicio público, contribuyendo a su desarrollo económico social y cultural.

Este año Aqualia ha participado una vez más en el Festival Internacional de Arte en la Calle que se celebra anualmente en el municipio tinerfeño de Puerto de la Cruz, con una gran acogida popular. En esta ocasión la Compañía ha estado presente a través del Espacio Aqualia en la Plaza del Charco una de las plazas públicas más emblemáticas del municipio y donde se desarrollaron numerosas actuaciones que forman parte del festival.

En Caravaca de la Cruz, Murcia, Aqualia se ha unido al Ayuntamiento en la promoción y difusión del Año Santo Jubilar en 2017 –a través de las facturas del agua–, que contribuirá a la dinamización del municipio y del turismo de interior en la Región de Murcia.

Por otra parte, cabe destacar también en Talavera de la Reina el patrocinio de Aqualia del nuevo mural de cerámica dedicado a las fiestas de Las Mondas, en el marco de un proyecto más amplio que contempla una “Ruta de los Murales” cerámicos.

Aqualia con los líderes del futuro

Aqualia y la Escuela de Organización Industrial (EOI) han suscrito este año un convenio de colaboración, con un plazo de dos años prorrogables, para la formación de profesionales en el programa Master en Ingeniería y Gestión del Agua que imparte la fundación pública estatal.

La EOI se encargará del diseño, dirección y ejecución del programa académico, así como del desarrollo de todas las gestiones relativas al alumnado y profesorado, como la selección, coordinación, contratación y evaluación de los mismos. Por su parte Aqualia aportará profesionales como docentes en el programa, proporcionará sus instalaciones técnicas para la organización de visitas de los alumnos e integrará a varios de los estudiantes en prácticas a la finalización del programa.

Este acuerdo permitirá Aqualia participar en del proceso formativo de los que serán los protagonistas del sector en los próximos años, así como difundir su visión de la gestión del ciclo integral del agua como elemento fundamental para el desarrollo de las sociedades y nexo clave para la vertebración de las sociedades modernas.

Concienciación y sensibilización

Aqualia participa anualmente en campañas de concienciación y sensibilización que tienen por objetivo trasladar a la sociedad el compromiso de la Compañía con la eficiencia y la sostenibilidad.

En 2016 se han celebrado más de 150 jornadas de sensibilización con diferentes colectivos –entre los que se encuentran amas de casa, jubilados o periodistas– y cerca de 15.000 escolares. Durante la visita, los participantes han podido conocer de primera mano cómo se desarrolla la gestión del ciclo integral del agua en una empresa como Aqualia y han recibido consejos para un consumo responsable del agua en el día a día.

En Lora del Río en Sevilla, Aqualia, en colaboración con el ayuntamiento ha puesto en marcha una creativa campaña de marketing, con los ciudadanos y trabajadores como protagonistas, para concienciar sobre el valor del servicio del agua y trasladarles la alta calidad del agua del grifo, así como el trabajo, tecnología e infraestructuras que son necesarios para ofrecer el servicio ininterrumpidamente todos los días del año.

Entre las acciones que tuvieron lugar, cabe destacar el concurso de pintura de tapas de alcantarillado, catas de agua o la rotulación de aceras que simulaban descubrir las tuberías que discurren bajo la calle. Además se organizaron también jornadas de puertas abiertas y visitas a centros educativos.

WC #nolotires

Aqualia ha llevado a cabo en 2016 la campaña #nolotires, con el objetivo de concienciar a los ciudadanos sobre un correcto uso de las redes de saneamiento y modificar algunos hábitos cotidianos que perjudican el rendimiento de dichas redes.

La campaña, que se ha desarrollado a través de la web y la red social twitter, se articula en torno a cinco mensajes con información variada acerca de las buenas prácticas en el uso de saneamiento, así como datos y estadísticas que ponen en valor la magnitud del problema. Se estima que solo el hecho de arrojar toallitas húmedas por el retrete cuesta a los europeos entre 500 y 1.000 millones de euros cada año[12].

#nolotires ha recibido el premio a la mejor iniciativa de concienciación social en los premios iAgua, la publicación referente en el sector del agua en España y Latinoamérica.

Aqualia también ha suscrito, a través de AEAS, una declaración de posicionamiento del sector sobre los productos aptos y no aptos para desechar por el inodoro, al que se han sumado cerca de 200 entidades y empresas.

[12] Según la patronal europea del agua EurEau.

Estudiantes visitando la ETAP de Oviedo.

Información real del agua

Ya en 2017, Aqualia ha lanzado una campaña informativa –disponible en la web *www.informacionrealdelagua.com*–, orientada a desmontar falsos mitos en torno a la gestión del ciclo integral del agua y el papel de los operadores, a través de un argumentario sólido que contribuye a trasladar a los diferentes públicos de interés de la Compañía –administración, ciudadanos, medios de comunicación, etc.– la realidad sobre la gestión, independientemente de quién presta el servicio.

Félix Parra, director general de Aqualia, y Sebastián Mora, secretario general de Cáritas España.

Colaboración de Aqualia con La Associazione Italiana Persone Down (AIPD).

Apoyo a los colectivos vulnerables

Aqualia asume entre sus responsabilidades, la obligación de responder a las necesidades sociales de los colectivos más vulnerables participando activamente en diferentes iniciativas y proyectos.

Durante el año 2016, en colaboración con las autoridades municipales de las localidades en las que está presente, la Compañía ha renovado el acuerdo suscrito con Cáritas España, por el cual Aqualia se compromete a apoyar aquellas iniciativas de Cáritas que tengan por objetivo la atención a las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión en asuntos relacionados con el ciclo del agua; así como a donar anualmente el equivalente al importe de las facturas del servicio de agua de los centros de Cáritas en las ciudades en las que Aqualia presta servicio. En el año 2016 se ha donado el equivalente al importe de las facturas del servicio de agua de 86 centros de Cáritas.

A nivel local, Aqualia ha formalizado en un convenio de colaboración con el Concello de Vigo para, en colaboración con los Servicios Sociales del Ayuntamiento, identificar casos de efectiva incapacidad de pago, y así buscar para ellos la solución más eficaz, que contribuya a evitar los cortes de agua a las familias sin recursos económicos.

Caltaqua con Caltanisetta

Caltaqua desarrolla proyectos sociales como parte de su actividad orientada al desarrollo integral de la comunidad, en un compromiso que la empresa mantiene en todas las localidades de la provincia siciliana de Caltanisseta en las que presta servicio.

En 2016, la compañía ha iniciado la colaboración con la Associazione Italiana Persone Down (AIPD) para la formación autónoma de niños con síndrome de Down de entre 3 y 10 años de edad con fin de potenciar los elementos que facilitan la adquisición de conocimientos básicos y otras tareas simples que resultan útiles en la vida cotidiana de los niños con este síndrome.

También se ha sumado al “Proyecto de Movilidad Garantizada” para facilitar el transporte de las personas con problemas de movilidad a través de la donación de una furgoneta adaptada para personas con discapacidad física que actuará como un taxi social dentro del área urbana, contribuyendo a paliar los problemas de la región en cuanto a la falta de equipación adaptada de los medios de transporte.

Por último, Caltaqua se ha convertido en un socio estratégico del proyecto de prevención de la Asociación Italiana Contra el Cáncer (LILT, por sus siglas en italiano), con el objetivo de dar una mayor visibilidad a las iniciativas que desarrolla la asociación entre los más jóvenes. Además, la Compañía participa también en la campaña “Nastro Rosa” contra el cáncer de mama, para la realización de controles preventivos periódicos a todas sus trabajadoras.

Aquajerez con los niños saharauis

Aquajerez, filial de Aqualia en Jerez de la Frontera, participó en la recepción municipal de los 24 niños Saharauis que pasaron sus vacaciones con familias de acogida de la ciudad dentro del programa "Vacaciones en Paz". Además obsequió a cada uno de ellos con material escolar.

Reto de Joan Lara por los niños con cáncer.

El reto solidario de esta iniciativa ha sido recaudar fondos para AFANOC, asociación de niños con cáncer y la casa de los Xuclis, una casa de acogida para las familias de estos niños.

Un año más, el responsable de los Centros Deportivos de El Vendrell (Tarragona), ha recorrido 1.582 kilómetros, la distancia entre Barcelona y Roma, realizando 7 ironman en 7 días consecutivos para ayudar a los niños con cáncer.

La relación con los grupos de interés (G4-25; G4-26)

Para Aqualia, mantener un contacto fluido y constante con sus grupos de interés para conocer sus expectativas y demandas, es clave en la definición de su estrategia de Responsabilidad corporativa.

Una empresa global con una gestión local

Durante el año 2016, Aqualia ha reforzado especialmente su contacto con los medios de comunicación locales líderes en las áreas geográficas en las que la Compañía desarrolla su labor. Así, se han desarrollado numerosas reuniones y encuentros en los que se ha trasladado la visión de la compañía sobre las cuestiones de actualidad en el sector e información sobre los aspectos más destacados de cada servicio o delegación.

Reforzar el posicionamiento de Aqualia en medios de comunicación locales y regionales, abre la puerta a nuevos canales de difusión que acercan a la compañía al consumidor final. Así, Aqualia ha cerrado el año 2016 con un incremento de la actividad informativa, divulgativa y de concienciación al ciudadano.

La compañía también colabora con otras instituciones en su labor de comunicar responsablemente y participa en los grupos de trabajo sobre disciplina de la Comunicación creados por la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) y la Asociación de Abastecimientos de Aguas y Saneamientos de Andalucía (ASA), para la definición de unas pautas claras, regulares y cercanas que permitan trasladar el valor de la gestión del ciclo integral del agua a la sociedad en su conjunto.

La Regulación de los Servicios Urbanos de Agua. Experiencias a analizar desde España

Aqualia ha colaborado también en la publicación del libro "La Regulación de los Servicios Urbanos de Agua. Experiencias a analizar desde España", que profundiza sobre la regulación y la relación entre las administraciones públicas, los operadores del servicio y los usuarios en países como Alemania, Australia, Reino Unidos, Portugal o Dinamarca.

El libro ha sido editado en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), su ente especializado en la gestión del agua urbana (ITA) y la International Water Association (IWA).

Este esfuerzo de Aqualia en materia de comunicación durante el año se ha visto reflejado también en el ranking que anualmente publica iAgua, y que posiciona a la Compañía como la 2ª entidad más influyente del sector en España y Latinoamérica.

I Premio de Periodismo Aqualia

Premiados del I Premio de Periodismo Aqualia junto con Felix Parra, director general, y Santiago Lafuente, director nacional de Aqualia.

La Compañía ha lanzado en 2016 el I Premio de Periodismo Aqualia con el objetivo de trasladar a informadores y sociedad, la importancia sobre la correcta y especializada gestión del ciclo del agua para el desarrollo y bienestar de la sociedad.

En esta primera edición el ganador ha sido el periodista Tomás Díaz, por su artículo "El canon de saneamiento subirá un 50% y encarecerá el recibo" publicado en el suplemento Agua y Medioambiente de El Economista.

El certamen ha tenido una gran acogida entre los medios, con una amplia participación y la calidad de los trabajos presentados, así como la difusión del certamen desde el ámbito local al nacional.

Empleados de Jaén visitan la planta de Santa Catalina.

Ganadores y finalistas del concurso Peque artistas 2016.

Afianzando la relación con los empleados

En el ámbito de la comunicación interna, Aqualia ha seguido reforzando la relación con sus empleados a través de la intranet Aqualia ONE, los flashes informativos que reciben los trabajadores diariamente en su correo electrónico; y Tu Flash, el boletín mensual impreso orientado al personal que no dispone de acceso propio a la información online.

Además ha llevado a cabo otras iniciativas que fomentan el conocimiento transversal de todas las áreas de la empresa y promueve la interacción entre los distintos departamentos de las delegaciones. Por ejemplo, en Santa Catalina, Jaén, cerca de 30 trabajadores de puestos administrativos, lectores, oficina técnica y de gestión de clientes del servicio de Jaén han visitado la Estación de Aguas Residuales del municipio y que opera Aqualia desde el año 1997. Durante la visita, los asistentes han participado en una charla informativa sobre el abastecimiento en la ciudad y la gestión integral del ciclo del agua y el funcionamiento de la EDAR.

El objetivo de estas comunicaciones es facilitar a los empleados, como embajadores de la Compañía, una información estructurada de manera eficaz sobre la Compañía y el sector que les permita responder a cuestiones ligadas a la actividad con total garantía de fiabilidad contrastada.

La familia también es un elemento importante a tener en cuenta en la relación con los empleados. Por este motivo y desde hace siete años, Aqualia lleva a cabo el Concurso digital de dibujo Pequeartistas, dirigidos a los nietos e hijos de los empleados. En 2016, cabe destacar que la participación en el concurso se ha ampliado también a los sobrinos de los trabajadores.

Un referente en materia técnica, de innovación, sostenibilidad y comunicación

Aqualia ha incrementado notablemente en 2016 su presencia en eventos y foros estratégicos –tanto en el ámbito nacional como internacional–, que consolidan el posicionamiento de la Compañía como un referente del sector en el desarrollo de soluciones innovadoras que responden a los retos actuales y futuros que se plantean en la gestión del agua.

La I Jornada de Gestión Pública celebrada en la sede del IESE para debatir acerca de las colaboraciones Público-Privadas.

Participación en eventos nacionales

I Jornada "Medidas de Acción Social en el Sector del Agua" Sevilla, España Enero	Organizada por la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA), Aqualia ha participado en una mesa coloquio en la que ha presentado las diferentes iniciativas que se realizan en la Compañía en favor de colectivos en riesgos de exclusión, basadas en la contención tarifaria, la incorporación de tarifas de carácter social y la flexibilidad de pago ante insolvencia económica temporal y la colaboración con agentes sociales, entre otras.
I Jornada "El agua en las Pitiusas: todos somos responsables" Ibiza, España Mayo	Esta jornada organizada por la Compañía ha acogido a los representantes de la Administración Balear y expertos en la gestión del agua para debatir sobre la situación de la actual gestión del agua en Ibiza y Formentera. Durante el debate se analizaron las carencias en materia hídrica que sufren las islas, al tiempo que se propusieron soluciones de futuro con un enfoque sostenible, desde un punto de vista técnico y profesional de la gestión del agua.
XII Jornadas ESAMUR Murcia, España Noviembre	En el marco de las XII jornadas técnicas sobre saneamiento y depuración, celebradas en Murcia y dedicadas a los contaminantes emergentes en agua, se ha presentado los proyectos de investigación de Aqualia, JPI Motrem, FP7 All-gas y proceso ELAN para el control y la eliminación de estos contaminantes.
Jornadas "El agua como motor de empleo y sostenibilidad social" Toledo – Sevilla	Estos encuentros, celebrados en Sevilla y Toledo durante el año 2016, han tratado temas ligados a los modelos de gestión, el marco legal y laboral, así y la regulación del sector, destacando el papel de agua y su gestión en el camino hacia el desarrollo sostenible de las sociedades modernas. La celebración de estas iniciativas ha estado impulsada por representantes de los trabajadores del sindicato UGT y miembros de la patronal AGA.
I Jornada de Gestión Pública: Las colaboraciones Público-Privadas a debate Barcelona, España Octubre	Organizada por la Diputación de Barcelona y el Centro PPP for Cities, esta jornada ha reunido a representantes de la Administración, empresas y universidades con el fin de identificar mejorar y generar nuevas oportunidades en la gestión de los servicios a través de la colaboración público-privada. Aqualia ha formado parte de este encuentro como líder en la gestión del agua con una amplia experiencia en el desarrollo de PPPs, se ha enmarcado dentro de la colaboración de la Compañía en el proyecto PPP For Cities, de Naciones Unidas, a través de su Comisión Regional UNECE y el programa "International Centre of Excellence on PPPs".

Stand de Aqualia Mace en el Global Water Summit. De izquierda a derecha: Ignacio Díez de la Quintana (Responsable de Proyectos T&R Mena), José Miguel Santos (Country Manager de Aqualia en EAU y Catar), Mohammed Al-Saud (viceministro de Agua de Arabia Saudí), Luis de Lope (director Internacional de Aqualia), José Enrique Bofill (director regional de MENA y Asia) y Javier Díaz (Country Manager de Aqualia en Arabia Saudí).

Participación en eventos internacionales

Saudi Water Electricity Forum
Riad, Arabia Saudi
7–9 febrero

Saudi Water Electricity es una de las convenciones más importantes de Arabia Saudi –estratégica para los sectores del agua y la energía–; y en la que empresas líderes, inversores y contratistas nacionales e internacionales se reúnen cada año para intercambiar ideas con el fin de desarrollar e identificar nuevas oportunidades e innovaciones con relación al binomio agua-energía.
Durante la convención, Aqualia ha recibido el galardón "SWEF Award for Water", que reconoce el trabajo desarrollado en los últimos cinco años en el proyectos de sectorización y fugas de la ciudad de Riad.

Global Water Summit 2016
Abu Dhabi, EAU
19–20 abril

Organizado por la revista Global Water Intelligence bajo el eje temático "Sostenibilidad del agua como fuente de negocio y el crecimiento económico", este encuentro constituye uno de los mayores congresos empresariales del sector del agua, en el que se dan cita tanto los líderes del sector como sus grupos de interés para debatir sobre el futuro del recurso y su gestión.

Expomin 2016
Santiago de Chile, Chile
25–29 abril

Participación en la Feria Minera más importante de América –y la segunda a nivel mundial–, a través de un stand en el pabellón español y como patrocinador del seminario "Agua de mar para la minería".

Oman Energy & Water 2016 (2ª. Ed)
Mascate, Omán
23–25 Mayo

Aqualia ha participado por primera vez en este evento, en el que empresas y administraciones discuten sobre los desafíos en materia de agua y energía en Omán, así como nuevas formas de colaboración público-privada para el desarrollo de iniciativas sostenibles.

XIII Congreso Internacional IWA Leading Edge on Water and Wastewater Technologies (LET)
Jerez, España
13 –16 junio

En 2016, este congreso de periodicidad bienal se ha celebrado en Jerez de la Frontera y ha estado organizado conjuntamente por IWA, Aqualia y la Universidad de Santiago de Compostela, con un gran éxito de convocatoria que ha reunido a más de 450 congresistas de 47 países entre empresas del sector, universidades y centros de investigación.
Las ponencias de este año han girado en torno a la gestión eficiente de la energía, los micronano contaminantes, la recuperación de los recursos o el desarrollo de tecnologías a base de agua solares y de algas.

Watec Italy 2016
Venecia, Italia
21–23 septiembre

En colaboración con su socio italiano, Itavelco Group, Aqualia ha compartido experiencias y soluciones inteligentes en uno de los principales eventos del sector del agua en Italia. Durante el congreso, se han presentado tres proyectos de I+D+i en el campo de la desalación en los que actualmente la Compañía está implicada: H2020 Mides, LIFE Remembrane y ECO Innovation Cleanwater.

Presentación en el salón iWater de Barcelona del libro " La regulación de los Servicios Urbanos de Agua. Experiencia a analizar desde España" realizada por Félix Parra, director general de Aqualia, y Enrique Cabrera, catedrático de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) y editor del documento.

Participación en eventos internacionales

Congreso Latinoamericano de Desalación y Reúso de Agua (DESAL)
Santiago de Chile, Chile
5–7 octubre

También en 2016 Aqualia ha intervenido en DESAL, la principal cita sobre desalación que se celebra en Latinoamérica, y que anualmente reúne a los principales actores del sector para dar a conocer, compartir experiencias e identificar nuevas prácticas sobre los desarrollos e innovaciones más recientes en técnicas de desalación y reúso del agua, no solo desde la perspectiva de la innovación, sino también con relación al desarrollo de nuevos modelos de negocio y financiación de proyectos en el sector.

ANEAS 2016
Tijuana, México
7–11 de noviembre

Aqualia estuvo presente en el 30ª Convención Nacional y Expo ANEAS (Asociación Nacional de Empresas de Abastecimiento y Saneamiento) 2016, que se celebró en la ciudad de Tijuana, México.
La Convención Anual y Expo ANEAS es reconocida como uno de los eventos más importantes de América Latina, es un espacio que congrega expertos nacionales e internacionales, empresarios, académicos, legisladores, así como otros actores relacionados con el sector hídrico y en particular con el subsector agua potable y saneamiento
Además de contar con un stand en la zona expositiva Aqualia ha formado parte de la agenda del evento con la participación de Emilio Soler, Director Regional de LATAM de Aqualia, que intervino en la mesa de diálogo “Condiciones para la regulación eficiente de los servicios públicos en México".

iWater
Barcelona, España
15–17 noviembre

Aqualia ha intervenido en la I Edición de iWater, que tuvo lugar en Barcelona, además de como patrocinador, con la ponencia de cinco expertos en ponencias relacionadas con la resiliencia urbana, los Objetivos de Desarrollo sostenible, la app SmartAqua, el caso de colaboración público-privada en Ibiza, y el proyecto de I+D, FP7 All-gas.

Water Investment Forum (1ª. Ed)
Riad, Arabia Saudi
27–28 noviembre

Primera edición del Foro de Inversión del Agua, organizado por el Ministerio de Medio ambiente y Agua saudita, la Saline Water Conversion Corporation y la National Water Company, que reúne a inversores y actores clave del agua, nacionales e internacionales, para promover oportunidades de inversión en el país que den solución a la carencia de recursos hídricos disponibles.
Durante el Foro, Aqualia ha presentado como caso de éxito el modelo de colaboración público-privado desarrollado en Egipto para la construcción y operación de una de las mayores depuradoras del continente africano, New Cairo WWTP.

Amerian Water Summit
Miami, Estados Unidos
7–8 diciembre

En el mes de diciembre, Aqualia ha estado presente en la American Water Summit, celebrada en Miami, donde además de contar con un stand informativo, ha liderado una de las mesas redondas para compatir prácticas de ahorro energético en plantas desalinizadoras (Energy Saving Tricks for a Desalination Plant).

Compromiso real

Servicios inteligentes

Aqualia adapta continuamente su oferta de servicios para dar una respuesta eficaz a los retos que plantean la escasez de recursos y la necesidad de proteger el medio natural, utilizando la innovación y la eficiencia como palancas en todos los ámbitos de su actividad.

La innovación en el ciclo del agua 47
Sostenibilidad, eficiencia, competitividad y alianzas 47
Líneas estratégicas de la I+D+i 49
Nuevas patentes 54
Innovación aplicada al negocio 54
La gestión del impacto ambiental 55
Mejora continua de la gestión del impacto ambiental de Aqualia 55
Implantación y certificación del Sistema de Gestión Energética 56
Implicaciones sobre el calentamiento global 58
Medición de la huella de carbono en toda la actividad 58
Enfoque de la economía circular 60
Eficiencia en el ciclo integral del agua 60
Tratamiento y reutilización de las aguas residuales 61

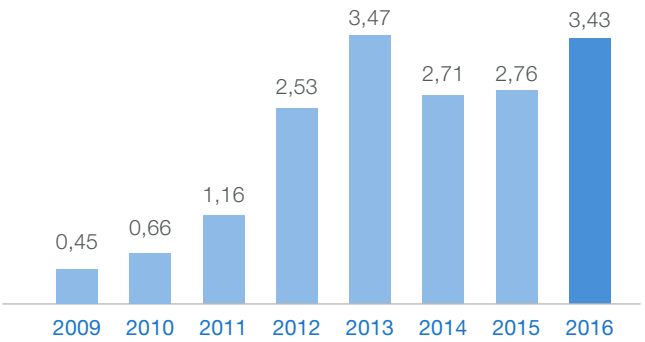
La innovación en el ciclo del agua

En Aqualia, la I+D+i constituye un elemento transversal que permea en toda la actividad de la organización. La innovación es esencial para avanzar en la gestión sostenible del agua, mejorar la calidad de vida de las personas y garantizar la disponibilidad del recurso, desde la eficiencia.

En 2016, Aqualia ha destinado más de 3,43 millones de euros al desarrollo de proyectos de I+D+i, y acumula una inversión total de 15 millones de euros durante los últimos 5 años.

3,43 millones de €
destinados a **I+D+i** en **2016**

Inversión en proyectos I+D+i (millones de euros)



La innovación es un elemento transversal en Aqualia. Este icono se representa a lo largo de todo el informe junto aquellos proyectos I+D+i que se caracterizan por un alto componente de innovación.

Sostenibilidad, eficiencia, competitividad y alianzas

Aqualia focaliza su actividad I+D+i en el desarrollo de soluciones innovadoras que contribuyen al cumplimiento de la misión de la Compañía en su afán por mejorar continuamente la calidad del suministro, minimizar su impacto ambiental y optimizar las condiciones operativas, así como la búsqueda continua de nuevas oportunidades de negocio que puedan surgir en el sector del agua.

La innovación es posible gracias a un equipo de profesionales altamente cualificado –formado por más de 30 personas en la actualidad–, y el apoyo continuo de Universidades y Centros de Investigación nacionales e internacionales.

Aqualia también participa, junto con otras instituciones y empresas, en el desarrollo de proyectos innovadores de alto rendimiento en el marco de programas para la innovación impulsados por instituciones públicas europeas.

Para el desarrollo de estos proyectos, la Compañía ha contado con financiación propia y subvenciones de los distintos organismos implicados para el fomento de la I+D+i.

Gestión de la I+D+i en Aqualia

El sistema de gestión de la innovación está certificado conforma a la NORMA UNE 166002:2014.

aqualia → Diálogo permanente → Grupos de interés

Selección Proyectos I+D+i

Sostenibilidad
- CDTI Sólidos Sostenibles (2012*)
- FP7 SWAT (2013*)
- CENIT VIDA (2014*)
- IDEA Regenera (2015*)
- INNPACTO Downstream (2015*)
- FP7 All-gas (2018)
- LIFE Biosol water recycling (2018)
- H2020 Incover (2019)
- H2020 Sabana (2020)

Eco-eficiencia
- LIFE Remembrane (2015*)
- ECO Innovation Cleanwater (2017)
- RETOS Renovagas (2017)
- CIEN SmartGreenGas (2018)
- LIFE Answer (2019)
- H2020 Mides (2020)

Calidad
- MIMAM MBBR (2010*)
- INCITE MBR Trainasa (2012*)
- INCITE ELAN Trainasa (2012*)
- CDTI ELAN Vigo aqualia (2013*)
- INNPACTO Filene (2014*)
- INNTERCONECTA Alegria (2014*)
- INNPRONTA ITACA (2014*)
- INNOVA Impactar (2015*)
- CDTI BESTF2 Biowamet (2017)
- INNOVA E3N (2017)
- LIFE Memory (2018)
- CONECTA PEME Medrar (2018)
- WATERWORKS Pioneer (2018)
- LIFE Methamorphosos (2019)

Gestión inteligente
- MEC Mantenimiento Predictivo (2012*)
- INPRONTA IISIS (2014*)
- INNTERCONECTA Smartic (2014*)
- FP7 Urban Water (2015*)
- CDTI WATER JPI Motrem (2017)
- LIFE Icirbus4industries (2019)
- D.I. VIRTUAL CSIC UAB (2020)

(*) Proyectos terminados

Líneas estratégicas de la I+D+i

Durante el año 2016, y en línea con la planificación estratégica de las actividades de I+D+i relacionadas con la gestión del agua, Aqualia ha desarrollado una nueva área de trabajo en torno a la eco-eficiencia, que se suma a las ya existentes sobre sostenibilidad, calidad y gestión inteligente.

Esta nueva línea está integrada por los proyectos en desarrollo ECO Innovation Cleanwater y RETOS Renovagas –que concluirán en 2017 tras una prórroga de seis meses para consolidar los resultados obtenidos–; el proyecto CIEN SmartGreenGas (2018); y dos nuevos proyectos iniciados durante el año en el marco de las convocatorias europeas para el desarrollo de nuevos procesos bioelectroquímicos, que son el proyecto H2020 Mides y LIFE Answer.

Equipo RETOS Renovagas.

Sostenibilidad

Reducción del consumo de energía y las emisiones, uso de aguas residuales y residuos como recursos y las tecnologías alternativas.

Eco-eficiencia

Uso de electricidad de origen renovable, innovación para la creación de nuevos combustibles ecológicos.

Calidad

Indicadores estándar de agua potable, reutilización del agua, desalinización y análisis.

Gestión inteligente

Sistemas de gestión, optimización de los recursos hídricos y tecnologías de la Información y Comunicación.

H2020 Mides

Ubicación: 1ª fase: Denia (Alicante); 2ª fase previsto: Túnez, Chile

Duración: 01/04/16 – 31/03/2020

Presupuesto total: 7.949.754,29€

Aqualia: 1.691.206,79 €

Participantes:

- Aqualia (Coordinador)
- Fujifilm
- Imdea
- SGL Carbon
- Leitat
- Mikrolin Hungary
- Oncontrol Technologies
- Simtech Simulation Technology
- Rood Wit Blauw Water Services
- Unesco-Ihe
- Universidad de Gabès
- Universidad de Chile

Liderado por Aqualia, el proyecto H2020 Mides persigue revolucionar la tecnología de desalación y reducir hasta 5 veces su coste energético –frente a la tecnología de osmosis inversa tradicional–.

Para ello, se utilizan células microbianas de desalación MDC[13], que permiten la utilización de materia orgánica residual (de efluentes) para activar las bacterias que desplazan las sales a través de las membranas, sin necesidad de un aporte exterior de energía.

[13] Desarrollado por Aqualia anteriormente en el proyecto IISIS, junto con Imdea Agua.

El proyecto Mides aglomera un consorcio internacional compuesto por 12 empresas y organizaciones –pertenecientes a 8 países: Austria, Chile, Alemania, Hungría, Países Bajos, Portugal, España y Túnez–, que combinan una dilatada experiencia en la gestión del agua y la innovación tecnológica.

LIFE Answer

Ubicación: Guadalajara (España)

Duración: 01/09/16 – 31/05/2019

Presupuesto total: 973.408 €

Aqualia: 265.172 €

Participantes:

- Mahou San Miguel (Coordinador)
- Aqualia
- Recuperaciones Tolón
- Universidad de Alcalá

LIFE Answer consiste en un sistema de tratamiento de aguas residuales para la recuperación de nutrientes mediante sistemas electroquímicos avanzados (procesos de electrogoagulación y reactores bioelectroquímicos), permitiendo el ahorro de energía.

Este proyecto permitirá validar el sistema bioelectrogénico de lecho fluiizado desarrollado por Aqualia durante el proyecto ITACA, en colaboración con la Universidad de Alcalá, y patentado posteriormente con el nombre “Method for treatin waste wáter in a fluidised bed bioreactor”.

Answer está siendo llevado a cabo en la planta Cervera de Mahou San Miguel en Guadalajara, quien lidera el proyecto.

Parte del equipo I+D de Aqualia junto con el coche del proyecto All-gas

En el área de sostenibilidad se han iniciado dos nuevos proyectos englobados en la convocatoria europea Horizonte 2020[14], Incover y Sabana, que se suman a los otros dos proyectos ya en activo dentro de esta misma línea estratégica: FP7 All-Gas y LIFE Biosolware.

H2020 Incover

- **Ubicación:** EDAR El Toyo (Almería) y EDAR El Torno (Cádiz)
- **Duración:** 01/06/16 – 31/05/2019
- **Presupuesto total:** 8.431.385€
- **Aqualia:** 878.625€
- **Participantes:**
  - Asociación de Investigación Metalúrgica del Noroeste (AIMEN) (Coordinador),
  - Aqualia
  - Aarhus Universitet
  - Universitat Politécnica de Catalunya
  - Helmholtz-Zentrum fuer Umweltforschung gmbh - UFZ
  - Future intelligence erevna tilepikinoniakon ke pliroforiakon systimaton epe
  - Gregersen Peder
  - Simbiente, Engenharia e Gestao Ambiental Ida
  - Universidad de Valladolid
  - Solarspring gmbh
  - Teknologisk Institut
  - Autarcon gmbh
  - Instituto de Biología Experimental e Tecnológica
  - Renergie Systeme gmbh & Co kg
  - Biotrend – Inovacao e Engenharia em Biotecnologia S.A.
  - Office International de l'Eau
  - Isle Utilities Limited
  - Iclei European Secretariat gmbh (iclei europasekretariat gmbh)
- Proyecto cuyo objetivo es el desarrollo de tecnologías ecológicas innovadoras para la recuperación de recursos de las aguas residuales.

Incover crea sinergias con las instalaciones ya existentes y el conocimiento adquirido previamente con el proyecto All-Gas para ampliar la utilización de la biomasa de algas en productos de mayor valor, tales como biofertilizantes o bioplásticos, mejorando la producción del agua de reuso.

Está Liderado por el centro tecnológico Aimen y reúne a 18 empresas y organizaciones de 7 países: España, Francia, Suiza, Alemania, Reino Unido, Dinamarca y Grecia.

H2020 Sabana

- **Ubicación:** Demo 1 – Almería y Demo 2 por definir en el sur de España
- **Duración:** 01/12/2016 – 30/11/2020
- **Presupuesto total:** 10.646.705 €
- **Aqualia:** 2.552.812 €
- **Participantes:**
  - Universidad de Almería (Coordinador)
  - Aqualia
  - GEA Westfalia Separator Group, A.I.A.
  - Consorzio Italiano Biogas e Gassificazione
  - Biorizon Biotech
  - Università Degli Studi di Milano
  - Universidad de las Palmas de Gran Canaria
  - Széchenyi István University
  - Karlsruher Institut fuer Technologie
  - Mikrobiologicky Ustav - Centro Algatech
- Liderado por la Universidad de Almería, Aqualia es el principal socio industrial, junto con Westfalia (Alemania).

El objetivo general del proyecto Sabana es demostrar la viabilidad técnica, medioambiental y social de generar productos valiosos para la agricultura y la acuicultura a través de la utilización de agua marina y aguas residuales como fuente de nutrientes.

Los trabajos se están llevando a cabo en una instalación de 5 ha de cultivo, y una biorrefinería en la que se consiguen nuevos biofertilizantes y biopesticidad alternativos a los productos químicos convencionales, mediante el empleo de microalgas, para posibilidad una agricultura más respetuosa con el consumidor y el entorno natural.

[14] Programa de investigación e innovación de la Unión Europea (2014–2020)

También han comenzado en 2016 dos nuevos proyectos en el área de calidad –focalizados en el desarrollo de estaciones de depuración más sostenibles–, Pionner y Medrar, además de los que ya se venían desarrollando en esta línea.

WATER WORKS Pioner

- **Ubicación:** Pontevedra (España)
- **Duración:** 01/05/16 – 31/08/2018
- **Presupuesto total:** 1.805.245 €
- **Aqualia:** 183.106 €
- **Participantes:**
  - Universidad de Santiago de Compostela (líder, USC, España)
  - Danmarks Tekniske Universitet (Dinamarca)
  - Università degli Studi di Verona (Italia)
  - Royal Institute of Technology (Suecia)
  - Aqualia
- El proyecto se enmarca en la Iniciativa WATER JPI, dentro del programa europeo ERA-NET Cofund Water Works.

  Pioneer aborda los retos relacionados con la valorización de las aguas residuales desde una perspectiva holística, con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de las estaciones depuradoras de aguas residuales y la eliminación de microcontaminante, minimizando el impacto ambiental de la depuración a través de la tecnología ELAN y la precipitación de estruvita.

  Está liderado por la Universidad de Santiago de Compostela (USC) junto con otras universidades de reconocido prestigio, además de Aqualia, única empresa del consorcio.

CONECTA PEME Medrar

- **Ubicación:** Vigo (España)
- **Duración:** 11/02/16 – 30/11/2018
- **Presupuesto total:** 557.352 €
- **Trainasa (Aqualia):** 136.931 €
- **Participantes:**
  - Canalizaciones y Construcciones Salnes, S.L. (líder)
  - ASM SOFT, S.L.
  - Tratamiento Industrial del agua, S.A.
- Cofinanciado por el programa Conecta PEME, el proyecto Medrar desarrolla un sistema modular de tratamiento de aguas residuales, aplicable a pequeños núcleo de población o pequeñas aglomeraciones urbana/industriales que se plante como una alternativa más sostenible a los sistemas utilizados actualmente en poblaciones con pocos habitantes.

  El proyecto desarrolla módulos compactos y totalmente automatizados que se integran en el entorno rural, con un impacto y coste mínimos para la comunidad.

Aunque en el ámbito de la gestión inteligente no se han iniciado nuevos proyectos en 2016, el área ha seguido avanzando en el desarrollo de los proyectos europeos JPI Motrem, que evalúa nuevas tecnologías para el control y tratamiento de contaminantes emergentes (CE); y LIFE Icirbus, cuyo objetivo es demostrar que es posible la reutilización de residuos de depuradoras en materiales de construcción y generación de biofertilizantes.

Proyecto	Objetivos
Sostenibilidad	
FP7 ALL-GAS [2018]	Demostración a escala industrial de producción sostenible de biocombustible basado en el cultivo de microalgas de bajo coste, alcanzando una superficie de cultivo de 10 Ha.
LIFE BIOSOLWARE [2018]	Desarrollo de un nuevo, eficiente y competitivo sistema de depuración de aguas residuales basado en un proceso ecológico llamado "Bio-Solar Purification" (BSP), diseñado especialmente para pequeñas poblaciones y viviendas aisladas.
H2020 INCOVER [2019]	Transformación del agua residual en una fuente de productos de valor añadido: biometano, bioplásticos, biofertilizantes y agua de reuso. Se utilizan tecnología DSS para seleccionar la solución de tratamiento más eficiente desde el punto de vista técnico, social y económico.
H2020 SABANA [2020]	Desarrollo de una biorefinería a gran escala y basada en microalgas para la producción de biopesticidas y biofertilizantes. El objetivo es alcanzar un proceso con cero residuos y que sea sostenible desde el punto de vista medioambiental y económico.
Ecoeficiencia	
CIEN SMARTGREENGAS [2018]	Mejora de las tecnologías de conversión de biogás, producido a partir de residuos, en biometano para posibilitar su inyección en red o como biocombustible en automoción.
RETOS RENOVAGÁS [2017]	Diseño de plantas de producción de gas natural sintético a partir del excedente de energías renovables.
ECO INNOVATION CLEANWATER [2017]	Demostración a escala industrial de la aplicación de un sistema innovador de cloración para la desinfección de agua en tres aplicaciones comerciales: agua de consumo humano, reutilización de aguas y plantas de desalinización.
H2020 MIDES [2020]	Desalación a bajo coste en plantas descentralizadas de baja-media capacidad que permitan simultáneamente la depuración de aguas residuales con balance energético positivo.
LIFE ANSWER [2019]	Desarrollo de sistema de tratamiento de aguas residuales y recuperación de recursos basado en procesos de electrocoagulación y reactores bioelectroquímicos.

Proyecto	Objetivos
Calidad	
LIFE MEMORY [2018]	Demostración de la viabilidad técnico-económica de la tecnología de reactores anaerobios de membrana sumergida (SAnMBR), para tratar aguas residuales urbanas. Gracias a la generación de energía y a la recuperación de recursos, se minimiza la huella de carbono y las emisiones de gases de efecto invernadero.
BESTF2 BIOWAMET [2017]	Nuevo enfoque de la depuración de aguas residuales. A través de la tecnología de Biorreactores anaerobios de membrana (AnMBR), el agua residual se considera una fuente de energía y nutrientes capaz de generar un recurso hídrico reutilizable.
INNPULSA INNOVA E3N [2017]	Investigación de proceso para la eliminación energéticamente eficiente de materia orgánica y nitrógeno en aguas residuales urbanas e industriales.
LIFE METHA-MORPHOSIS [2019]	Valorización energética de residuos sólidos orgánicos de origen urbano y agroindustrial para la obtención de combustibles alternativos y sostenibles.
CONECTA PEME MEDRAR [2018]	Sistema innovador y sostenible de tratamiento de aguas residuales para pequeñas poblaciones mediante un sistema modular. El sistema se adapta a las características del caudal a tratar y a los criterios de vertido o reutilización del agua depurada.
WATERWORKS PIONEER [2018]	Aplicación de nuevas tecnologías para mejorar la sostenibilidad de la depuración de aguas residuales, recuperando recursos y optimizando el balance energético de las depuradoras.
Gestión Inteligente	
JPI MOTREM [2017]	Integración de procesos para la monitorización y el tratamiento de los contaminantes emergentes, mejorando la eficiencia de la eliminación de estos contaminantes en las estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas para alcanzar un alto porcentaje de reutilización.
LIFE ICIRBUS [2019]	Ejemplo de economía circular para reducir el impacto medioambiental de la industria. Se busca utilizar en cascada los residuos materiales de dos industrias (plantas de biomasa y de tratamiento de agua residual), para convertirlos en nuevos productos ecológicos válidos como fertilizantes y materiales de construcción.

Tecnología PIG aplicada en la limpieza de los conductos de captación de agua de la desaladora de Mostaganem, Argelia.

Nuevas patentes

El equipo de investigadores de Aqualia ha obtenido en 2016 una nueva patente sobre la producción y el afino de biogás:

- EP 14382399.5 sobre la alimentación de un reactor anaeróbico UASB.

Además, se han solicitado cinco patentes sobre varias de las tecnologías actualmente en demostración, como ELAN, AnMBR, MDC, MFC y la cristalización de estruvita.

Innovación aplicada al negocio

Una de las cuestiones más importantes para Aqualia en el ámbito de la innovación es poder trasladar todo el conocimiento adquirido mediante la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías y procesos, a la operativa diaria del negocio, mejorando así su competitividad y redundando en una mejora sustancial de los servicios que ofrece a los ciudadanos.

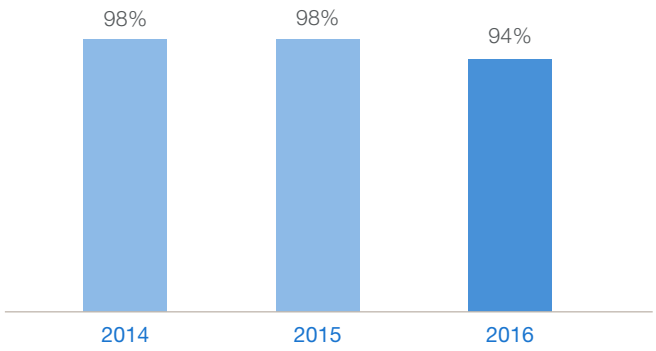
Entre las múltiples actuaciones desarrolladas en este sentido durante el año 2016, merece especial mención la instalación en Almería de un sistema predictivo de ayuda a la gestión y prevención de fugas en la red de distribución, mediante la aplicación de sistemas de inteligencia de tecnologías de la información que ha permitido ahorrar en el año más de 70.000 euros gracias a la mejora de la eficiencia hidráulica.

También en 2016, Aqualia ha aplicado con éxito la tecnología PIG (Pipeline Inspection Gauge) en la limpieza de los conductos de captación de agua de la desaladora de Mostaganem, en Argelia. Esta técnica, empleada tradicionalmente en el sector petroquímico, constituye una de las primeras experiencias a nivel mundial en el sector del agua y su aplicación a una desaladora de grandes dimensiones. El sistema PIG ha contribuido a reducir el coste de la limpieza de las conducciones de la IDAM, con un ahorro aproximado del 70% en el mantenimiento de los inmisarios de la desaladora, y un aumento de la producción del 16,7%, que equivale al suministro de agua de 125.000 personas más.

La gestión del impacto ambiental

Aqualia reconoce el valor económico, social y, sobre todo, ambiental del agua, el principal elemento de la actividad de la organización; por ello, uno de sus fines principales es que la gestión de este recurso se lleve a cabo de una manera eficiente basada en el respeto y la protección del entorno natural.

Actividad de Aqualia en España certificada conforme a norma ISO 14001



Mejora continua de la gestión del impacto ambiental de Aqualia

El sistema de gestión ambiental integrado de Aqualia está basado en la norma ISO 14001, que define y establece los mecanismos de control y seguimiento necesarios para minimizar el impacto sobre el medio ambiente de la Compañía.

El 94% de la actividad de Aqualia en España está certificado conforme a la norma ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental. Si tenemos en cuenta el total de la actividad, nacional e internacional, el alcance de las actividades cubiertas por el sistema de gestión ambiental se sitúa en un 86,4% –un 12% más que el total de la actividad certificada en 2015–.

En 2016, Aqualia se ha convertido en una de las primeras compañías españolas en adaptarse a las novedades implementadas en la norma ISO14001:2015. La nueva norma refuerza el concepto de liderazgo al frente de la gestión ambiental e incluye nuevos criterios en su alcance que hacen alusión a aspectos tales como el entorno en el que la Compañía opera y la atención a las expectativas de los grupos de interés, entre otras cuestiones.

Aprovechando la actualización de los procesos y procedimientos efectuada, Aqualia ha llevado a cabo también la restructuración funcional y territorial de su organización con el objetivo de impulsar la mejora continua del sistema integrado de gestión ambiental.

AESPE reconoce el compromiso con el medio ambiente de Aqualia

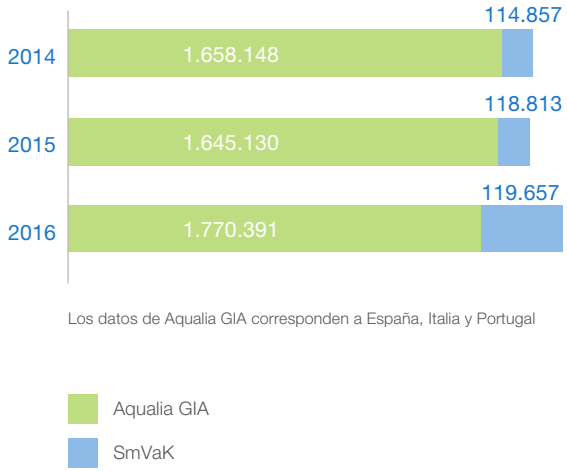
Juan Pablo Merino, director del departamento de Comunicación, marketing y RSE, recogiendo el galardón de manos de Luis Miguel Ballesteros, presidente de AESPE.

Aqualia ha sido reconocido en 2016 por la Asociación Española de Sanitarios Portátiles Ecológicos (AESPE), con la entrega del galardón “Gota de Oro” por su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo de iniciativas orientadas a la gestión más eficiente de los recursos naturales, un consumo energético más racional y la identificación de los riesgos asociado a la actividad de la Compañía en la localidad extremeña de Mérida.

Implantación y certificación del Sistema de Gestión Energética

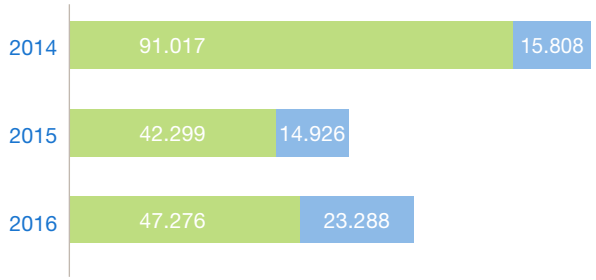
La eficiencia y el uso racional de la energía es un aspecto esencial de la gestión ambiental responsable de Aqualia.

Consumo de energía indirecto (GJ)[15]



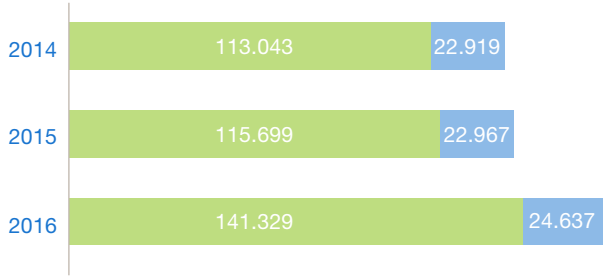
Los datos de Aqualia GIA corresponden a España, Italia y Portugal

Consumo directo de energía renovable (GJ)



Los datos de Aqualia GIA corresponden a España y Portugal.

Consumo directo de combustibles (GJ)



Los datos de Aqualia GIA corresponden a España, Italia, y Portugal.

El factor de conversión utilizado para la conversión de litros de gasoil a GJ es del IDAE (0,039688 GJ/l)

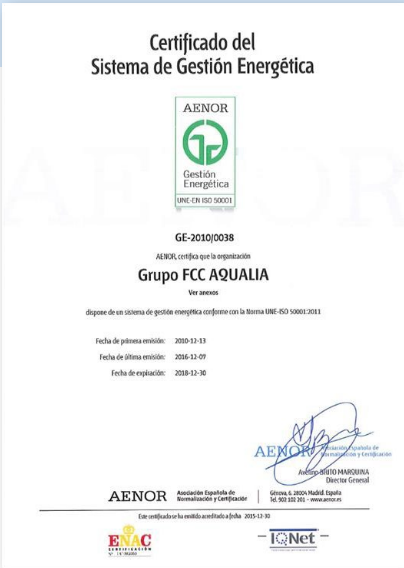
Por este motivo y para cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 56/2016 –aprobado durante el mes de febrero–, Aqualia ha decidido en 2016, implantar un Sistema de Gestión Energética certificado conforme a la Norma ISO 50001 que implica el establecimiento de objetivos cuantificables para optimizar la utilización de los recursos energéticos en su actividad.

Siguiendo el ejemplo de Aqualia en España, SmVaK, se ha convertido en la segunda empresa gestora de agua en la República Checa, en implementar y certificar su actividad conforme a la Norma ISO 50001.

[15] Las diferencias respecto a años anteriores se deben a cambios en el perímetro de consolidación de las actividades de Aqualia, tanto nacional, como internacional.

Acciones definidas para la implementación de la Norma ISO 50001 en todos los contratos de Aqualia

- Mejora de los sistemas de medición mediante la adquisición de equipos de proceso, energéticos y de mantenimiento.
- Cálculo y seguimiento del rendimiento energético de bombas.
- Optimización y mejora de procesos, tanto en instalaciones como en los equipos de producción.
- Inversión en equipos de mayor eficiencia energética.
- Mejoras en el mantenimiento de las infraestructuras y del rendimiento hidráulico de la red.


Certificado del
Sistema de Gestión Energética

AENOR
Gestión Energética
UNE-EN ISO 50001

GE-2010/0038

AENOR, certifica que la organización

Grupo FCC AQUALIA

Ver anexos

dispone de un sistema de gestión energética conforme con la Norma UNE-ISO 50001:2011

Fecha de primera emisión: 2010-12-13
Fecha de última emisión: 2016-12-07
Fecha de expiración: 2018-12-30

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación | Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 902 102 201 - www.aenor.es

Este certificado se ha emitido acreditado a fecha 2015-12-30

ENAC CERTIFICACIÓN
IQNet

Adicionalmente, durante el año se ha llevado a cabo un cambio de estrategia en cuanto a la gestión en la compra de energía y se ha procedido a centralizar la actividad con el objetivo de generar nuevas oportunidades previamente a la renovación de los contratos de gestión que están cercanos a su vencimiento. La inmersión en el mercado de precios indexados a mercado ha favorecido un ahorro del 20% en la contratación del suministro eléctrico del próximo año (2017).

INNOVA Impactar

- **Ubicación:** Santander (estación de Bombeo de Aguas Residuales "Las Llamas"
- **Duración:** 25/06/12 – 25/06/2015
- **Presupuesto total:** 285.100€
- **Aqualia:** 179.572,60€
- **Participantes:**
  - Aqualia (líder)
  - Grupo de Ingeniería Ambiental (GIA) de la Universidad de Cantabria (UC)
- Financiado por el gobierno de Cantabria, el proyecto INNOVA persigue la eliminación energéticamente eficiente de nitrógeno en las depuradoras, con un ahorro energético potencial de hasta el 75% gracias a la tecnología de aireación mediante membranas de silicona (MABR), que elimina las burbujas en el proceso.

Este proyecto constituye una solución sostenible y competitiva para el mercado que en las grandes depuradoras, facilitará la autosuficiencia energética, mientras que en las pequeñas supondrá una solución compacta y sostenible.

El proyecto también crea sinergias entre el servicio que ofrece Aqualia en Santander y la Universidad de Cantabria y muestra nuevas soluciones descentralizadas para las ciudades inteligentes.

Implicaciones sobre el calentamiento global

Una de las principales líneas de actuación del sistema de gestión ambiental es el conocimiento del impacto sobre el cambio climático de la actividad de Aqualia y su mitigación.

La implementación y certificación de los sistemas de gestión ambiental (ISO 14001) y de gestión energética (ISO 50001) no solo implican la mejora de la eficiencia en el uso de los recursos energéticos, sino que además contribuyen directamente a la lucha contra el calentamiento global mediante la reducción de las emisiones de gases de efecto invernaderos a la atmósfera.

Por este motivo, y en el marco de la Estrategia de Cambio climático 2020 del Grupo FCC, Aqualia trabaja desde el año 2012 en la mejora continua de su Sistema de Gestión Integrado, como objetivo fundamental que incluye tanto la gestión de la calidad de los procesos, productos y servicios como la gestión ambiental.

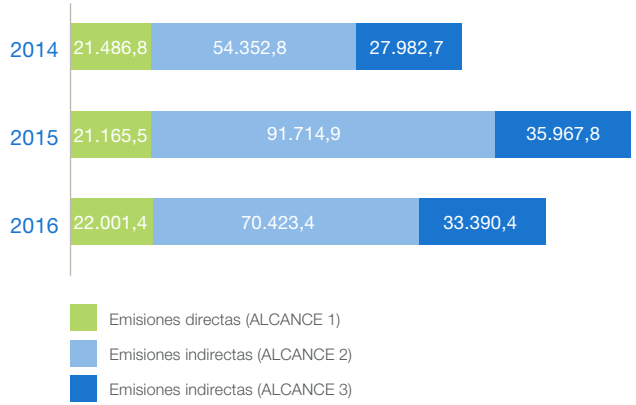
Medición de la huella de carbono en toda la actividad

Por tercer año consecutivo, Aqualia ha llevado a cabo el cálculo de la huella de carbono correspondiente a la totalidad de la actividad de la gestión del ciclo integral del agua en la Compañía en España. El cálculo ha sido verificado por AENOR e inscrito en el registro de la huella de carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca Alimentación y Medio Ambiente.

Las medidas de eficiencia energética implementadas han contribuido en 2016 a la reducción del 15,5% de las emisiones totales de CO_2 a la atmósfera.

30,2% menos
de emisiones **de CO_2** en **2016**

Evolución de la huella de carbono de Aqualia GIA (teq CO_2)



Con esta iniciativa, Aqualia pretende conocer de primera mano y evaluar el impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Compañía para identificar oportunidades de reducción y/o compensación de la huella de carbono.

Con base en los resultados obtenidos, se ha definido un plan de acción que contempla acciones concretas que contribuirán a seguir reduciendo la huella de carbono de la Compañía:

- Campañas de comunicación y sensibilización internas y externas.
- Plan de Reducción de la Huella de Carbono 2015 – 2016 (en proceso de revisión). Principales acciones:
  - Reducción de emisiones alcance 2: reducción del consumo energético a través de la implantación y certificación de un SG Energética (ISO 50001).
  - Reducción de emisiones alcance 3: Reducción de la concentración de salida del Nitrógeno Total en depuración.
  - Aumento de las emisiones fijadas: aumentando el destino de lodos con destino agricultura.
  - Aumento de las emisiones evitadas: aumento del rendimiento del biogás con destino a caldera; y aumento del rendimiento de la energía eléctrica producida.
  - Renovación de flota de vehículos, a través de la adquisición de vehículos eléctricos.
  - Participación en un Proyecto CLIMA del MAPAMA.
- Ampliación del proyecto a nivel internacional: República Checa y Portugal:
  - Durante el año, también se ha definido la Huella de Carbono de SmVaK en República Checa y se han adoptado medidas para evitar la emisión de más de 5.000 tn de CO_2 al año.
  - Está previsto que a lo largo de 2017, se verifique la Huella de Carbono correspondiente a la actividad de Aqualia.

Enfoque de la economía circular

Aqualia contribuye a la transición hacia un modelo productivo circular gracias a los avances en la eficiencia y el tratamiento, y la reutilización de las aguas residuales mediante la tecnificación de su actividad y la innovación aplicada a sus operaciones.

La disponibilidad de los recursos hídricos se ve amenazada en la actualidad por factores como el cambio climático, que dará lugar a sequías e inundaciones cada vez más frecuentes; o el crecimiento demográfico y las presiones que ejerce sobre la demanda de los recursos naturales.

A medida que los efectos del cambio climático se hagan más notables, será más complicado satisfacer las necesidades relacionadas con la demanda mundial de agua, manteniendo la sostenibilidad de los recursos hídricos y el equilibrio natural[16].

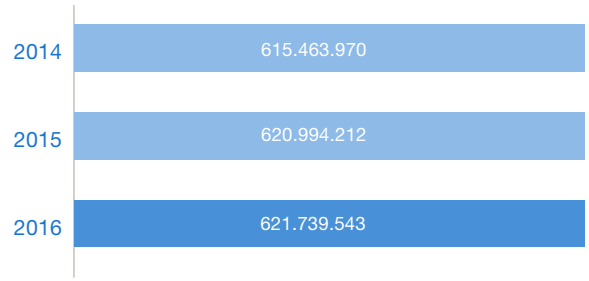
Eficiencia en el ciclo integral del agua

Como compañía especializada en todas las fases que componen el ciclo integral del agua, Aqualia asume su responsabilidad en la gestión eficiente y la protección de los recursos hídricos que garantice el suministro a través de la innovación y la concienciación sobre un consumo responsable entre los ciudadanos a través de múltiples campañas, que ponen en valor también los avances en la reutilización del agua.

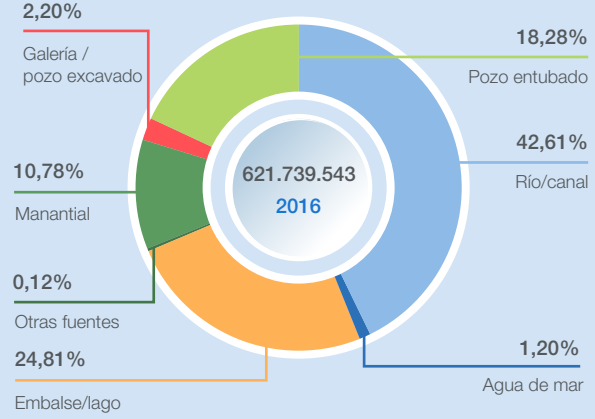
En 2016, el volumen total de agua captada por Aqualia para su gestión fue de 621 millones m^3 y se mantiene prácticamente invariable respecto al agua captada en 2015.

Por fuentes de captación, el 68% se obtiene de fuentes de agua superficiales, comprendidas por ríos, canales y embalses, entre otras.[17]

Volumen de agua captada para su gestión y fuente de captación (m^3)



621 millones de m^3 de agua captada en 2016



Datos de España, Italia, Portugal y SmVak

[16] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la cultura (UNESCO). 2016. Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo 2016: Agua y Empleo.

[17] Los distintos tipos de captación van asociados a la instalación gestionada, esto es, su elección no depende de Aqualia.

La reutilización del agua como reto en Ibiza y Formentera

Aqualia y la Alianza por la gestión sostenible del agua de Ibiza y Formentera reunieron en noviembre de 2016 a políticos, profesionales del sector y representantes de la sociedad civil para debatir sobre la reutilización de los recursos hídricos como una fuente alternativa de suministro y la optimización de costes.

Durante la jornada, además de analizar la normativa vigente en torno a la situación actual de la reutilización en España, se hizo especial énfasis en la necesidad de seguir informando y concienciando a la ciudadanía respecto a las posibilidades que ofrecen las aguas residuales como recurso reutilizable, por ejemplo en el ámbito de la energía.

Tratamiento y reutilización de las aguas residuales

Aqualia se posiciona en la actualidad como una de las compañías de referencia en el desarrollo de soluciones innovadoras –con un gran número de proyectos en activo– para la reutilización de las aguas residuales y su transformación en nuevos productos, a través de nuevas tecnologías anaerobias en la valorización de vertidos o el tratamiento de aguas residuales de carácter orgánico, que permite obtener aguas de reúso y biometano para el sector del transporte, entre otros proyectos.

FP7 All-gas

- **Ubicación:** EDAR El torno, Cádiz
- **Duración:** 01/05/11 – 09/07/2018
- **Presupuesto total:** 11.820.564,14€
- **Aqualia:** 8.098.099,82€
- **Participantes:**

  Aqualia (líder)
  BDI Bio Energy International
  Hygear B.V.
  Universidad de Southampton
  Fraunhofer – Gesellschaft

- El proyecto All-gas, para la producción de bioenergía a partir de la depuración de aguas residuales, contribuye a la transformación de las depuradoras en futuras fábricas de energía con vertido cero.

  El objetivo del proyecto es transformar microalgas en energía limpia mediante la reutilización de los nutrientes contenidos en las aguas residuales. La biomasa generada en el proceso será valorizada en procesos anaerobios para la producción de biogás, que se someterá a un proceso de purificación con una novedosa patente denominada ABAD® (absorption/adsoprtion).

  Esta patente, desarrollada dentro del marco All-gas, el proceso ABAD® permite conseguir un biometano de calidad tanto para ser utilizado en motores de combustión como para inyección en red. Las grandes ventajas de ABAD® respecto a los sistemas tradicionales son la reducción del coste de inversión (casi 80 % menos), y los bajos costes de operación, puesto que prescinde de reactivos químicos y presión.

  En 2016, la Comisión Europea ha aprobado su prórroga por un periodo de 24 meses que resultarán clave para el éxito en la ejecución de proyecto, inmerso en la fase demostrativa.

  Cabe destacar también que desde el pasado verano, ya existe un coche funcionando con el biometano producido a partir de un prototipo de menor capacidad (1000 m^3).

LIFE Methamorphosis

Ubicación: Ecoparc2 de Barcelona

Duración: 16/07/15 – 30/06/2019

Presupuesto total: 3.642.167€

Aqualia: 837.049€

Participantes:

Aqualia (líder)
FCC, S.A.
AMB
Gas Natural
ICAEN
SEAT

Methamorphosis es un proyecto liderado por Aqualia y co-financiado en el marco del Programa Life que permitirá maximizar la recuperación energética de los residuos generados mediante la producción de biometano que posteriormente se podrá utiliza como combustible en automóviles o inyectar en la red de gas natural –con un impacto potencial sobre la movilidad urbana y las ciudades del futuro–.

El biometano que se obtenga a partir de la valorización de los residuos será testado próximamente en vehículos de la marca SEAT, que serán conducidos durante más de 120.000 km.

El biogás del proyecto CIEN Smart GreenGas, una apuesta por la ciudad resiliente

Aqualia ha puesto en marcha las pruebas piloto del proyecto Smart Green Gas, que desarrolla junto a SEAT, para la obtención de biocombustible renovable y de origen 100% español a partir del tratamiento de las aguas residuales. La compañía líder del sector automovilístico en España ha entregado dos vehículos SEAT León TGI que están siendo testados en la planta depuradora de aguas residuales de Jerez de la Frontera para confirmar y verificar toda la cadena de producción hasta la obtención y uso del combustible.

Este proyecto conjunto implica un paso adelante en el desarrollo de una economía circular y en la construcción de ciudades resilientes, cuya principal ventaja es que el uso 100% de un vehículo de biometano permite una reducción del 80% en las emisiones de CO_2 "Well to Wheel" en comparación con uno de gasolina.

Compromiso real

Desempeño ejemplar

La estructura organizacional y los valores que la acompañan 64
La dirección general 64
La debida diligencia de Aqualia 65
Los profesionales de Aqualia 66
Apuesta por la igualdad y diversidad 67
Aqualia con el mejor talento 71
Cultura preventiva de la seguridad y la salud laboral 74
Gestión responsable de los proveedores y los contratistas 79

Aqualia define su sistema de supervisión y control sobre la base de la integridad y la ética empresarial. Fortalece continuamente el modelo y lo hace extensible a toda su cadena de valor –socios, proveedores y contratistas– con quienes comparte, no solo la responsabilidad sobre una conducta ética, sino también las cuestiones sociales y ambientales.

La compañía también considera esencial, crear un espacio de trabajo seguro y diverso, en el que los profesionales que forman parte de Aqualia puedan desarrollar sus carreras profesionales.

La estructura organizacional y los valores que la acompañan

Las prácticas de gobierno de Aqualia se enmarcan en el modelo de buen gobierno definido por el Grupo FCC, que vela por la gestión íntegra y responsable de cada uno de los negocios que conforman la Compañía, en sintonía con los valores que se recogen su Código ético.

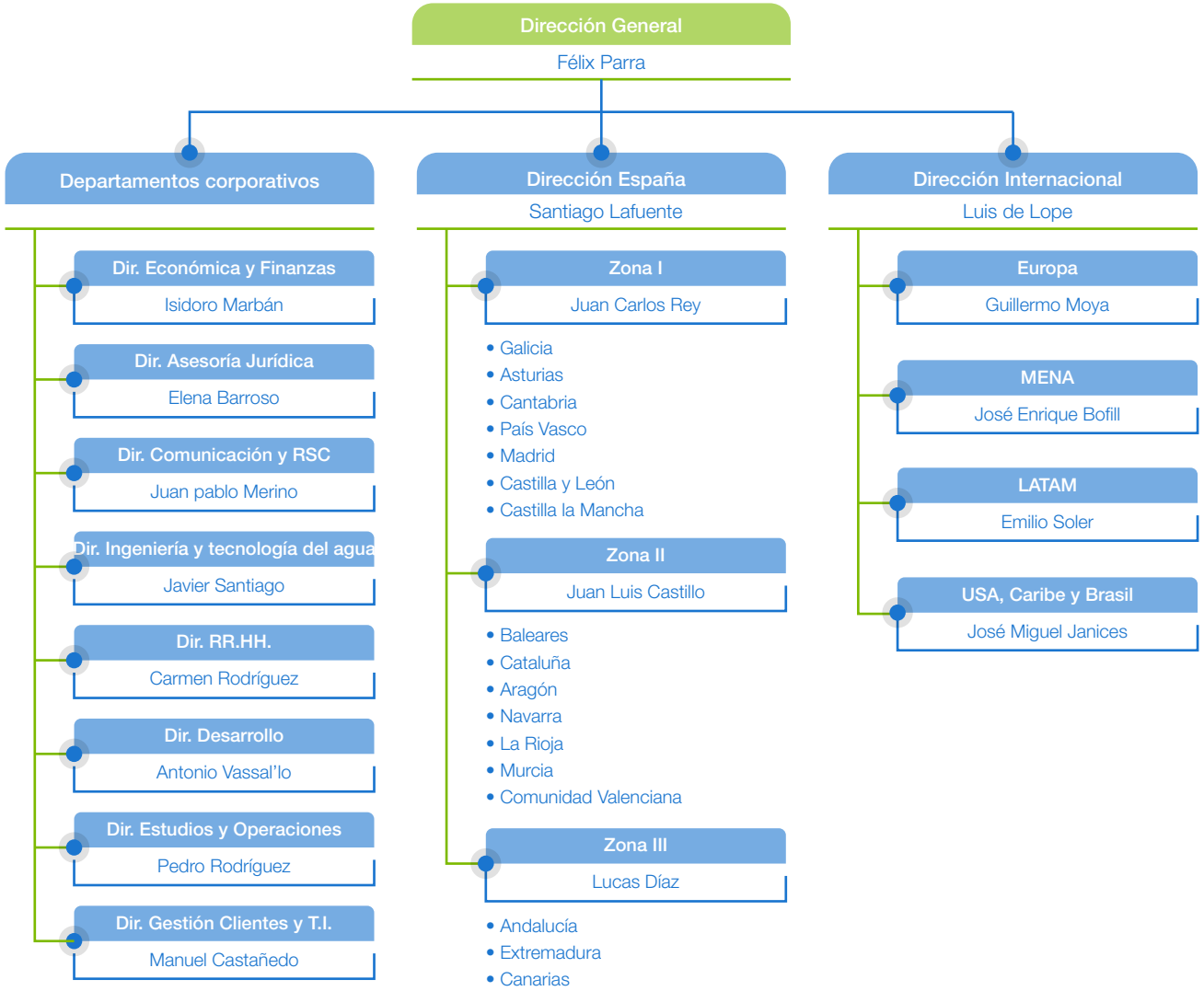
La dirección general

La estructura organizacional de Aqualia responde al objetivo estratégico de ser la compañía líder de referencia en la gestión de los recursos hídricos a nivel global.

Durante el año 2016, la Compañía ha seguido avanzando en la restructuración de su arquitectura organizativa en España para reforzar y consolidar su posicionamiento dentro del territorio. La gestión nacional queda así compuesta por tres zonas regionales –definidas en función de criterios territoriales– en las que se agrupan todas las actividades del ciclo del agua como concesiones, operaciones y mantenimientos urbanos e industriales, redes y tecnología.

A través de la Dirección Internacional se potencia el crecimiento y la expansión en mercados internacionales con carácter estratégico.

Estructura organizacional de Aqualia



La debida diligencia de Aqualia

Los valores y principios éticos que guían la moral y el comportamiento de quienes forman parte de Aqualia en los asuntos de orden ético, social y ambiental emanan del Código Ético del Grupo FCC, que recoge también las cuestiones relacionadas con la protección de los derechos humanos, la prevención de la corrupción o el soborno, o la seguridad y la salud de las personas, entre otros.

Para más información ver:
- *Código Ético del Grupo FCC*.
- Marco de integridad y ética [páginas 185–186] Informe anual 2016 de FCC.

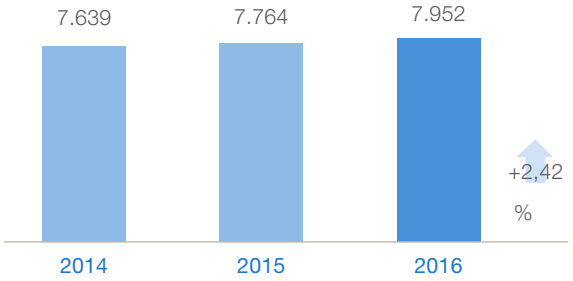
Los profesionales de Aqualia

Con 7.952 empleados en todo el mundo, Aqualia sigue creciendo y consolidándose como una de las empresas de referencia en el ámbito de la gestión del ciclo integral del agua gracias a una plantilla de profesionales comprometidos con su trabajo.

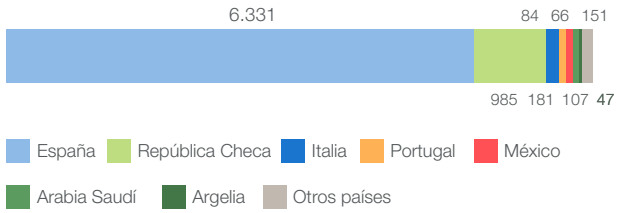
Casi 8.000 empleados
en todo **el mundo**

Trabajadores Aqualia en El Rocío.

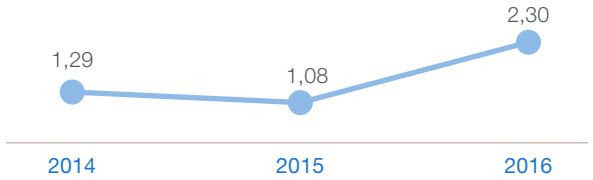
Número de empleados



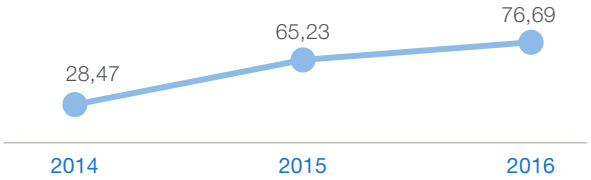
Distribución geográfica de la plantilla



Rotación de los empleados[18]



Proporción de contratos indefinidos sobre el total[18]



[18] Para el cálculo de la rotación de los empleados y proporción de contratos indefinidos se han tenido en cuenta los empleados de España.

Para el cálculo de la rotación de los empleados y proporción de contratos indefinidos se han tenido en cuenta los empleados de España.

Apuesta por la igualdad y diversidad

Aqualia mantiene desde el año 2011[19], el Distintivo de "Igualdad en la Empresa" que supone el reconocimiento del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, al compromiso de la Compañía en la eliminación de las barreras existentes entre hombres y mujeres dentro del ámbito laboral.

La igualdad entre hombres y mujeres en el acceso al empleo y a las oportunidades relacionadas con el desarrollo de su carrera profesional es un principio fundamental en Aqualia, que trabaja continuamente por dar visibilidad al talento de las mujeres que trabajan en la Compañía.

La labor de Aqualia en esta materia se instrumentaliza en torno al II Plan de Igualdad 2015–2018, aprobado conjuntamente con los representantes de los sindicatos mayoritarios en el ámbito estatal, y que contempla medidas concretas para luchar contra las desigualdades por razones de género. Estas medidas se han trasladado a la totalidad de la plantilla, por tercer año consecutivo, a través de la formación en igualdad de oportunidades que es incluida en los itinerarios formativos de los empleados.

[19] En 2017, Aqualia iniciará los trámites para la renovación por tres años del "Distintivo de igualdad en la empresa".

Trabajar en Aqualia en igualdad de oportunidades

Los procesos de selección en Aqualia se continúan realizando bajo el modelo de selección por competencias, que consiste en la elaboración de un cuestionario que contiene las mismas preguntas a realizar para todos los candidatos que quieren acceder al puesto de trabajo, tras analizar las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones.

Este método permite comparar homogéneamente las respuestas, garantizando la igualdad y evitando la discriminación durante el proceso.

Cristina González, jefa de servicio en Santiago del Teide.

"Empresa Socialmente comprometida con la Igualdad"

En 2016, El Consejo Municipal por la Igualdad entre hombres y mujeres del Ayuntamiento de Ávila ha reconocido a Aqualia como "Empresa Socialmente comprometida con la Igualdad" en un emotivo acto celebrado en el marco del Día Internacional de la Mujer en el que se pusieron en valor las medidas y acciones informativas que se desarrollan en la Compañía.

Carmen Rodríguez, directora de RR.HH. de Aqualia, recogiendo el distintivo Empresa Socialmente comprometida con la Igualdad concedido por el Ayuntamiento de Ávila.

Aqualia es también un referente de igualdad para otras organizaciones y participa activamente en foros e iniciativas en los que debate y comparte sus experiencias en torno a los desafíos y oportunidades que surgen en la empresa a la hora de implementar y desarrollar políticas de igualdad.

En 2016, cabe destacar la participación de la Compañía en las jornadas "Hacia el equilibrio de género en la dirección de empresas: oportunidades y retos", celebrada y organizada por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, EEA Grants[20] y la iniciativa "Más mujeres, mejores empresas", para la adopción de medidas que aumenten la presencia de mujeres en puestos predirectivos, directivos y comités de dirección.

Además, Aqualia ha llevado a cabo campañas de sensibilización que van más allá del ámbito laboral con motivo de la celebración del día internacional de la mujer, la lucha contra el cáncer de mama y la violencia de género.

Potenciar el talento femenino

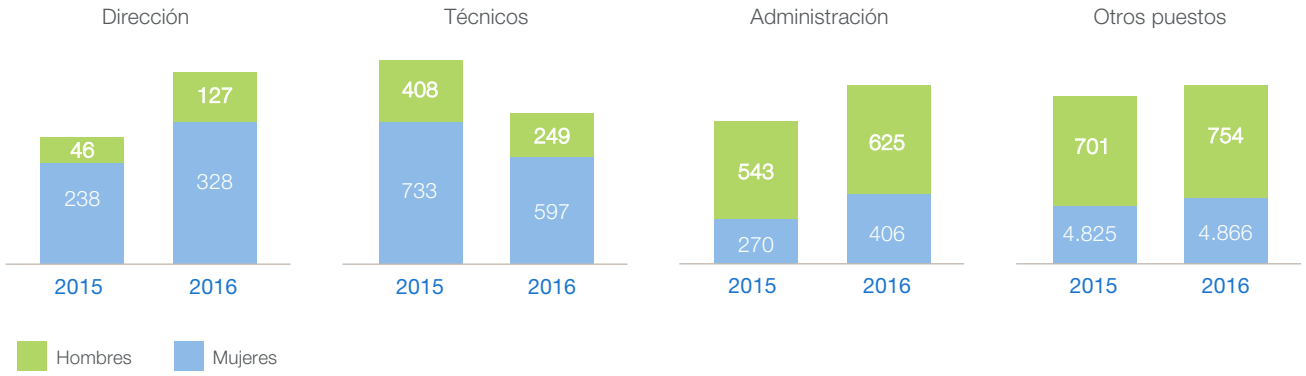
Las mujeres representan solo el 19,7% de la fuerza de trabajo en el sector agua[21]. En Aqualia esta cifra se eleva en 2016 hasta el 28% de la plantilla, 6 puntos porcentuales más respecto al año anterior (22% en 2015).

Tradicionalmente las mujeres –por haberse incorporado más tarde al mercado laboral– han representado una menor proporción entre los trabajadores de las compañías, particularmente en algunos sectores como el de la gestión del agua.

En 2016 cabe destacar el notable incremento de mujeres en puestos de dirección respecto al año anterior.

El **28% de la plantilla**[22] son **mujeres, 6 puntos más** que en 2015

Distribución por género según categoría profesional



Se ha tenido en cuenta a todos los empleados de Aqualia.

[20] Mecanismo Financiero del Espacio Económico Europeo en el que participan Noruega, Islandia y Liechtenstein
[21] Banco Interamericano de Desarrollo. 2016. *Infografía: ¿Tiene género el agua?* Encuestas de Hogar – Datos disponibles más recientes para 17 países.
[22] Para el cálculo del porcentaje de mujeres se han tenido en cuenta el número de empleados de España.

La estrategia de Aqualia persigue equilibrar el número de mujeres en la organización y reducir las desigualdades de género, en especial en el acceso a puestos de responsabilidad dentro de la Compañía a través de programas para el desarrollo de las mujeres que refuerzan su presencia, visibilidad y participación en la organización de la empresa.

Adicionalmente, Aqualia participa también en otras iniciativas externas encaminadas a impulsar el número de mujeres en puestos gerenciales tales como el Programa de desarrollo para la dirección de mujeres con alto potencial de la EOI (Escuela de Organización Industrial), en el que han participado dos mujeres de la Compañía durante este año.

II Edición del Programa de Mentoring

Tras el éxito de la I edición, en 2016 se ha celebrado el II Programa de Mentoring para el impulso del talento femenino. Esta iniciativa, en la que participan seis mujeres y sus respectivos mentores, tiene por objetivo promover el cambio cultura hacia la igualdad de género, así como orientar y facilitar la carrera profesional de las mujeres identificadas con alto potencial de rendimiento en Aqualia, y transmitir los valores y el know-how de la Compañía.

Grupo de participantes en la II edición del Programa de Mentoring.

I Encuentro de Talento Femenino

Encuadrado dentro del Programa de Mentoring, se ha celebrado también durante el año el primer encuentro de talento femenino, en el que han participado además de los participantes del programa, mujeres directivas de éxito que han aportado su experiencia persona y profesional.

Foto de grupo del I Encuentro de Talento Femenino.

Tolerancia cero frente a la violencia de género

Anualmente, Aqualia lleva a cabo una importante labor para poner fin a la violencia de género mediante la difusión, puesta en marcha y participación en diferentes campañas de concienciación y sensibilización que consiguen movilizar a empleados y ciudadanos.

#AqualiaContigo

En 2016, con motivo de la celebración del día Internacional contra la Violencia de Género, Aqualia ha lanzado la página web www.aqualiacontigo.com, donde los empleados de Aqualia han hecho una vez más público su compromiso al respecto de este grave problema social en el marco de la campaña "Yo, Contigo".

Cerca de 2.000 empleados han mostrado su apoyo en la página web a través de fotografías y mensajes contra la violencia de género que forman un gran corazón, símbolo de la campaña y su difusión en las redes sociales, con la utilización de las etiquetas #AqualiaContigo y #HaySalida.

Las localidades en las que Aqualia está presente también se han solidarizado mostrando su apoyo y el rechazo total a la violencia de género a través de iniciativas como la firma de adhesión al pacto social por una Talavera de la Reina libre de violencia de género, entre otras.

Diversidad e inclusión social

En el ámbito de la diversidad, Aqualia trabaja por la inclusión social y laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables que contribuyen a normalizar su situación, mejorar la empleabilidad del colectivo y enriquecer el entorno laboral.

Actividades para fomentar la diversidad en Aqualia realizadas en 2016

- Plan Familia Fundación Adecco dirigido a hijos/as de empleados con una discapacidad certificada mayor o igual al 33%.
- Acuerdo con la Fundación Prevent para facilitar la realización de prácticas no laborales a personas en riesgo de exclusión social y con Fundación ONCE (a través del Grupo FCC).
- Jornada de Sensibilización en *aqualiaContact* para trabajar con personas en riesgo de exclusión.
- Integración en equipos de trabajo a personas con discapacidad intelectual a través de la Fundación Síndrome de Down.

Trabajo y conciliación

Con el objetivo de sensibilizar y motivar a los máximos responsables de cada área y de las unidades de negocio de Aqualia, sobre la importancia del equilibrio personal-profesional y otras medidas que contribuyen a mejorar la conciliación de manera eficaz, en 2016 se han programado tres jornadas de sensibilización sobre "Conciliación, un nuevo paradigma en la dirección de personas", celebradas en Madrid, Barcelona y Sevilla.

Aqualia con el mejor talento

El desarrollo profesional de los empleados es un aspecto prioritario para Aqualia que se ha reforzado en 2016 con un incremento sustancial del número de cursos formativos y de las horas de formación recibidas por trabajador respecto al año 2015.

Los objetivos de Aqualia en cuanto a la disciplina de formación de sus empleados están totalmente alineados con los objetivos estratégicos de la compañía, con foco en la mejora de la productividad de los trabajadores y la seguridad y salud laboral.

Adicionalmente, en 2016 se ha ampliado y consolidado el actual mapa de puestos y funciones, normalizando y extendiendo el mismo con el fin de identificar y encuadrar con mayor eficacia funcional a todo el personal actual de la empresa, lo que supondrá una mejora de la información existente y un mejor análisis del personal actual del área.

Principales magnitudes de formación en 2016[23]

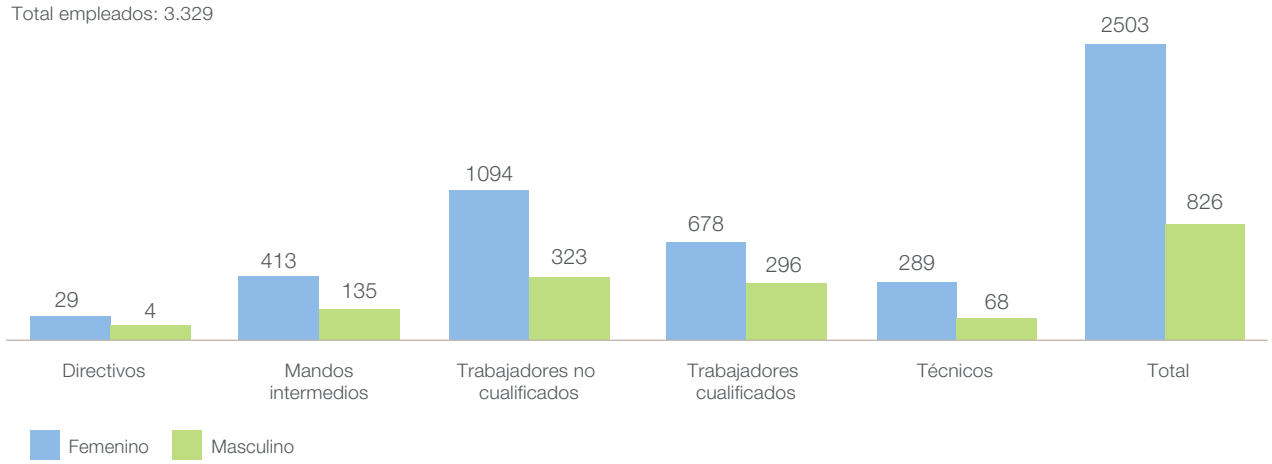
En 2016, se ha formado al 59% de los empleados de la plantilla de Aqualia. Por género, entre los empleados que han recibido formación el 57% eran hombres, frente a un 66% de las mujeres.

2016

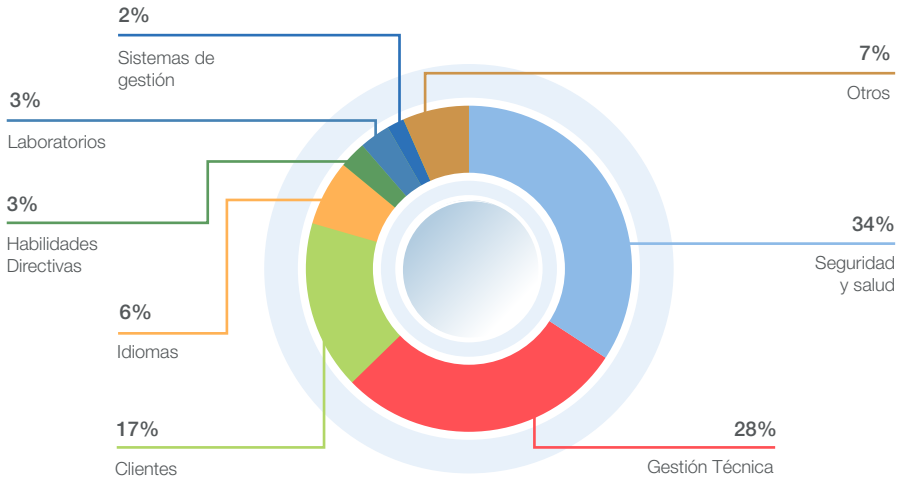
464	6.172	68.062	553	6
Cursos impartidos	Participantes en los cursos de formación	Horas de formación impartidas	Inversión en formación (miles de euros)	Formación online (% sobre total)
[+21% vs.2015]	[+15% vs.2015]	[+26% vs.2015]	[+6% vs.2015]	

[23] Alcance España. Se incluyen los datos de formación correspondientes al personal expatriado y al personal de oficina de las Tablas de Internacional.

Distribución de empleados formados por categoría profesional y género



Distribución de las horas de formación recibidas por cursos impartidos



El programa de formación específico de la Compañía se centra en el refuerzo continuo de la seguridad y la salud en el trabajo y la especialización de la formación técnica en el sector del agua.

Aqualia también trabaja en el desarrollo de itinerarios formativos para colectivos específicos y críticos en la organización como son los jefes de servicio, el personal de laboratorios o la gestión de clientes.

La evaluación de la eficacia de los cursos de formación sobre los grupos de control ha arrojado en 2016 una satisfacción media general en torno a 7 puntos sobre una calificación total de 10, que servirá para identificar nuevas necesidades de formación en el catálogo formativo del año 2017.

3ª Edición del Ciclo Otto Walter

En 2016 ha tenido lugar la tercera edición del Ciclo Otto Walter, el programa de liderazgo transformacional de Aqualia dirigido a mandos intermedios y que ha encaminado a la Compañía hacia un estilo de dirección de personas más participativo y catalizador del talento que contribuye a reforzar la cohesión del equipo.

Talento joven. Colaboración con instituciones académicas para la formación de jóvenes profesionales

Aqualia colabora cada año con universidades, escuelas de negocio y otras instituciones en el apoyo a la inserción laboral y la realización de prácticas en la compañía de los estudiantes y jóvenes recién titulados.

En 2016, la Compañía mantiene en activo 27 convenios de colaboración con universidades –públicas y privadas– y dos acuerdos con Escuelas de Negocio.

La Universidad de Oviedo, con la que Aqualia colabora en el Master Internacional en "Operación y Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Aguas" de la Universidad, ha reconocido en 2016 el apoyo de Aqualia en la formación práctica de estudiantes y tituladores.

Aqualia y la Escuela de Organización Industrial (EOI) han suscrito durante el año 2016, un convenio de colaboración para la formación de profesionales en el programa Master en Ingeniería y Gestión del Agua que imparte la fundación pública estatal. Este acuerdo permitirá que la compañía participe del proceso formativo de los que serán los protagonistas del sector en los próximos años, así como difundir su visión de la gestión del ciclo integral del agua como elemento fundamental para el desarrollo de las sociedades y nexo clave para la vertebración de las sociedades modernas.

Firma convenio de colaboración con la Escuela de Organización Industrial (EOI) para participar en el desarrollo del programa Master en Ingeniería y Gestión del Agua.

María Almeida y Carlos Escribano, del departamento de RR.HH. de Aqualia, atienden a los estudiantes de la EOI en el espacio de la empresa en el Company Day.

Otra de las actividades que promueven la integración en el mercado laboral de los jóvenes, ha sido la participación en 2016 en el Company Day de la EOI[24] asesorando a los estudiantes que han finalizado su máster de postgrado en cuestiones relacionadas con el entorno profesional en un primer contacto con sector de la gestión del agua.

En el marco de la Alianza para la Formación profesional Dual[25], Aqualia ha firmado en 2016 nuevos convenios –que se suman al suscrito en 2015 con el Instituto Pere Martell, de Tarragona– para promover, impulsar y desarrollar la educación profesional en España. En total son ya 9 los convenios de colaboración con Institutos de Formación Profesional y uno con Colegios de Profesionales.

Nuevos convenios de colaboración para una formación profesional dual de calidad

- **Instituto de Educación Secundaria San Juan de la Cruz, en Madrid:** Convenio para el desarrollo en régimen de alternancia del Ciclo Formativo de Grado Superior Salud Ambiental en su modalidad dual.
- **Instituto Andreu Nin en El Vendrell, Tarragona:** Convenio para desarrollar, en régimen de alternancia y con formación dual, el ciclo formativo de grado superior de Animación de actividades físicas y deportivas.
- **Instituto Torre Vicens, de Lérida:** Convenio para el desarrollo, en régimen de alternancia y con formación dual, el ciclo formativo de grado superior de Proyectos de edificación.

[24] Escuela de Organización Industrial.
[25] Red estatal de instituciones y empresas comprometidas con el desarrollo de la formación profesional dual de calidad en España.

Cultura preventiva de la seguridad y la salud laboral

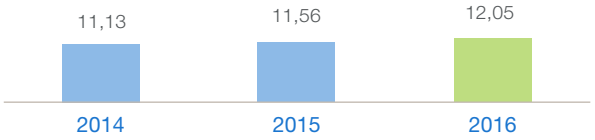
Sensibilizar y concienciar, desde la perspectiva de la prevención, es una cuestión imprescindible para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para los trabajadores.

A pesar de que la evolución reciente de los indicadores no es positiva, cabe tener en consideración dos cuestiones: en primer lugar, que los niveles de siniestralidad de la Compañía son significativamente inferiores a los resultados medios que arroja el sector; en segundo lugar, que la evolución de los ratios mantienen una evolución similar a la tendencia nacional.

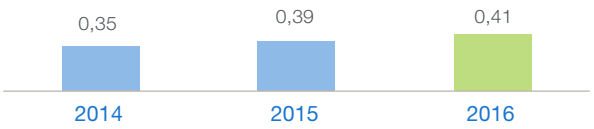
La Compañía ha renovado un año más la certificación de su sistema de Gestión de Seguridad y Salud laboral conforme al estándar OHSAS 18001 –a nivel global, nacional e internacional–; y ha iniciado los trabajos necesarios para la transición durante el próximo año a la nueva norma ISO 45001 que sustituirá a la actual certificación y dotará al sistema de una visión más integral de la gestión, con un enfoque preventivo.

Tasa de accidentabilidad y absentismo

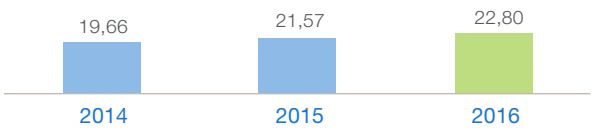
Índice de frecuencia de accidentes:
Número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas laborales al año.



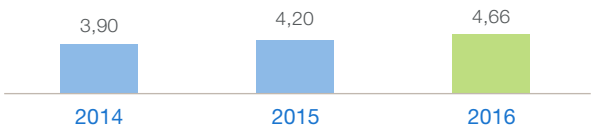
Índice de gravedad de accidentes:
Número de jornadas perdidas debido a accidentes laborales por cada mil horas laborales al año.



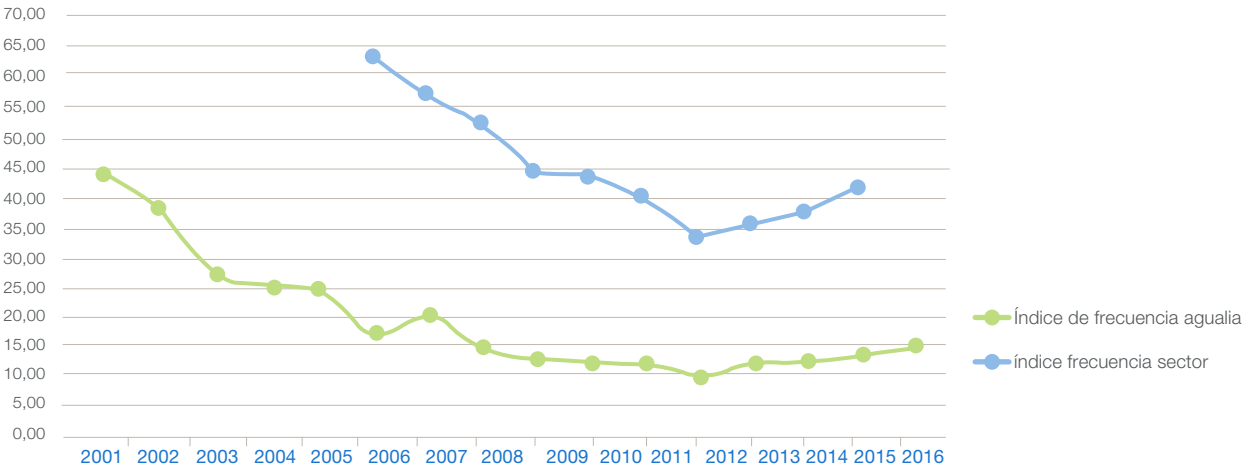
Índice de incidencia de accidentes de trabajo:
Número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.



Absentismo laboral:
Horas totales perdidas en relación a las horas laborales del año



Comparación de los índices de frecuencia en el sector



Enfoque de la gestión preventiva

Aqualia ha seguido avanzando durante el año en la aplicación efectiva del enfoque de gestión preventiva en seguridad y salud con la puesta en funcionamiento de un portal web[26], que mejora la obtención de información a nivel de los contratos, y constituye una herramienta eficaz para la línea jerárquica a la hora de realiza el control y seguimiento.

Respecto a años anteriores, Aqualia ha mantenido su programa de visitas a los contratos con un mayor índice de siniestralidad y las visitas efectuadas en 2016 han dado lugar a la elaboración de programas específicos para la mejora en 20 contratos seleccionados de toda la geografía nacional.

Además, en 2016 se han implementado nuevas medidas contempladas en el Plan de Acción de Mejora de la Cultura Preventiva, que refuerzan la labor de sensibilización individual y colectiva de los empleados respecto a las pautas de un trabajo seguro en cualquier circunstancia.

Reunión con trabajadores de Aqualia sobre asuntos de seguridad y salud.

Plan de Acción de Mejora de la Cultura Preventiva

1. Hacer visible el compromiso preventivo de la organización
2. Promover una mayor implicación operativa en la prevención
3. Reducir la prevalencia de comportamientos inseguros
4. Realizar un seguimiento y evaluación del esfuerzo preventivo
5. Política continua de aprendizaje de los errores y equidad en la valoración

Estos puntos se corresponden con los Objetivos estratégicos.

[26] Asociado a la herramienta informática de gestión de la prevención de riesgos laborales diseñado en 2015.

Plan de Acción de Mejora de la Cultura Preventiva

Paseos de seguridad

Estas visitas de los directivos a los centros de trabajo tienen por objetivo mejorar el clima preventivo en la organización y ayudar a identificar oportunidades de mejora en la gestión para preservar e impulsar la cultura de la seguridad y el liderazgo preventivo.

Se trata de una iniciativa usualmente aplicada por empresas de primer nivel en gestión preventiva, que tiene como objetivo el hacer visible el compromiso preventivo de la alta dirección.

En 2016, han tenido lugar más de un centenar de visitas por parte de la Dirección General, los Directores de Zona y la Delegación.

Formación de refresco y observaciones de seguridad

Sesiones formativas a cargo de los técnicos de PRL, sobre los riesgos del puesto de trabajo mediante el uso de un nuevo material audiovisual y una nueva metodología pedagógica, en la que se busca aprender, dar participación y la búsqueda del compromiso de los trabajadores.

Con este mismo objetivo, se ha modificado la metodología seguida en las inspecciones de seguridad para reforzar la implicación y participación de los trabajadores.

Charlas de seguridad

Estas charlas pretender incentivar la participación de los trabajadores y la normalización del tratamiento frecuente de asuntos de seguridad y salud en todos los centro de trabajo.

Además se ha llevado a cabo la elaboración de una guía y la realización de un taller práctica sobre la herramienta de gestión que se implementará progresivamente a cargo de los jefes de servicio.

También durante 2016 se ha continuado el trabajo que se viene desarrollando en el seno de la Carta por la Salud Laboral de Aqualia, en el que representantes de los sindicatos mayoritarios y la Dirección de la Compañía colaboran en la mejora de las condiciones de seguridad a través del diálogo y del diseño de buenas prácticas a nivel global.

Grupo del primer paseo de seguridad realizado en San Lorenzo del Escorial: Diego Lobo Cámara, oficial ETAP; Santiago Lafuente, director nacional de Aqualia; José Luis San Segundo, jefe de servicio de Aqualia en El Escorial; Carmen Rodríguez, directora de Recursos Humanos de Aqualia; Alfonso García Quijada, oficial de Fontanería y ETAP; Félix Parra. director general de Aqualia y Javier Cano Torres, trabajador designado en actividades de prevención.

Seguridad Vial

La prevención en el ámbito de la seguridad vial y la promoción de una conducción segura es también una cuestión esencial para mejorar la calidad de la seguridad laboral de la Compañía. Entre los avances en el marco de la Campaña de Seguridad Vial de Aqualia, en 2016:

- se ha firmado una nueva política de Seguridad y salud que reafirma el compromiso de la compañía con la Seguridad Vial;
- adicionalmente se ha trabajado en la recopilación de información sobre los siniestros de tráfico, con el objetivo de valorar los índices de incidencia, y;
- se ha solicitado una declaración responsable sobre la capacidad en la conducción de los trabajadores –especialmente con relación a la disponibilidad de los puntos de mantenimiento del carnet–.

Empresa Saludable

El programa Empresa saludable impulsa el bienestar labora mediante la promoción de la actividad física y el deporte, la alimentación, los hábitos saludable y de colaboración con la comunidad.

La unidad de gestión de Lleida ha sido el primer centro de trabajo en poner en marcha la iniciativa, a la que se han acogido la totalidad de los trabajadores, y que ofrece incentivos y actividades –propuestas por los propios empleados– para llevar una vida más saludable tales como precios especiales en el gimnasio, asesoramiento nutricional y reparto de frutas en el lugar de trabajo, organización de actividades colectivas y torneos deportivos, entre otras.

Trabajadores del servicio de Lleida durante la presentación del programa Empresa Saludable.

Aqualia ha iniciado en 2016 la evaluación de los riesgos psicosociales de los trabajadores

El objetivo que se pretende es avanzar y seguir profundizando sobre las cuestiones que rodean al concepto de la salud laboral y detectar de manera temprana los problemas de salud más frecuentes entre los trabajadores, para así posteriormente definir medidas concretas que contribuyan a mejorar los resultados obtenidos.

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2016 emprendidas previamente al inicio del análisis de los riesgos, cabe mencionar:

- Definición de la metodología a emplear como método de evaluación.
- Realización de un estudio para determinar las “unidades de análisis”, lo que permitirá dirigir las encuestas de diagnóstico con mayor efectividad.
- Taller de sensibilización para 20 personas en el que han participado técnicos de prevención, responsables de recursos humanos y representantes de los trabajadores.

Aqualia: un ejemplo de seguridad y salud laboral

Cada año, Aqualia participa, junto con otras instituciones de referencia en foros y encuentros en los que expone buenas prácticas que se llevan a cabo en la compañía dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales.

En 2016 cabe destacar la participación en el Foro Atlanto 2016 y en el III Encuentro de cultura preventiva, organizado por el Instituto Andaluz de Cultura Preventiva (IAPRL) y la obtención de reconocimiento por su labor en la seguridad y la salud de los trabajadores.

Aqualia expone los hitos y retos de la compañía en el área de bienestar laboral durante su participación en el foro Altanto 2016.

Reconocimientos en materia de seguridad y salud de los trabajadores

- Finalista en la 8ª edición de los premios ATLANTE en la categoría de elementos de integración de la Prevención de Riesgos Laborales.
- Finalista en la edición del año 2016 de los premios ASEPEYO por el proyecto de Mejora de la Cultura Preventiva de Aqualia.
- Ganador del premio de FCC 2016 en la categoría de gestión de la prevención.

Imagen de los representantes de las compañías que resultaron reconocidas en los premios ASEPEYO. De izquierda a derecha, Manuel Aragonés, director de Prevención de FCC Industrial; Constantino Perea, director de Grandes Cuentas de Asepeyo; Carmen Rodríguez, directora de Recursos Humanos de Aqualia, y Guillermo Martínez, director de Ingeniería y Desarrollo de FCC Industrial.

Gestión responsable de los proveedores y los contratistas

Durante el año 2016, Aqualia ha trabajando con más de 11.500 proveedores, de los cuales el 99% son locales[27]. En total, la Compañía ha destinado 526 millones de euros al pago de sus proveedores.

La sostenibilidad del negocio y la confianza que los grupos de interés depositan en Aqualia, están condicionados en gran medida por la implicación en la gestión responsable de los proveedores y contratistas, con quienes se comparte la responsabilidad en la prestación de un servicio de calidad en todas las fases que componen el ciclo integral del agua.

Compartir la misión, visión y valores de Aqualia con toda la cadena de valor y hacerles partícipes del objetivo común en pro de la sostenibilidad y la calidad, contribuye a definir una estrategia de largo plazo con ellos basada en la confianza mutua.

Los criterios de evaluación y seguimiento de los proveedores definidos por Aqualia, velan en todo momento por el cumplimiento del espíritu y los requisitos que se recogen en los valores y políticas de la Compañía.

- **Más de 11.500 proveedores** durante **2016**
- **99%** de ellos **locales**
- **526 millones de euros** destinados al pago de sus **proveedores**

Criterios para la evaluación y el seguimiento de los proveedores

1
- Sistema de gestión de calidad conforme ISO 9001.
- Evaluación inicial previa a la valoración de la oferta.

2
- Requisito contractual que exige menor impacto posible sobre el entorno.

3
- Control y seguimiento a los proveedores en el cumplimiento de la legislación en materia de prevención y seguridad laboral.

4
- Procesos de contratación según el marco normativo, y disposición de seguros laborales.

5
- Obligatoriedad de cumplimiento del Código Ético de Aqualia y de los diez principios del Pacto Mundia de las Naciones Unidas.

[27] Únicamente se toman en consideración los datos de las sociedades gestionadas a través de SAP. Son proveedores "locales" aquellos en los que el país de origen del proveedor coinciden con el de la sociedad. El resto se considera proveedores globales.