



COMPROMETIDOS CON TU MUNDO

ÍNDICE

01

MENSAJE

04 Mensaje del director general

02

Aqualia, LA EMPRESA

08 Aqualia: soluciones que aportan valor
09 Servicio orientado a los clientes
10 Puntera, innovadora, comprometida
13 Expansión internacional
13 Europa
15 Latinoamérica
17 Oriente Medio
18 Participación en eventos internacionales
19 Responsabilidad Social Corporativa
19 Nuestra visión
21 Principales actuaciones 2014
22 Diálogo activo con los grupos de interés

03

MOMENTOS Aqualia 2014

26 Momentos Aqualia 2014

04

SERVICIO

30 Transparencia, calidad de servicio y cercanía
30 Nuestra visión
31 Retos 2014
31 Líneas de acción 2014
32 Calidad del agua
33 Atención al cliente
34 Facturación personalizada
36 Innovación al servicio del ciudadano
40 Distinciones
41 Retos 2015

05

RRHH

44 Nuestras personas: el motor del cambio
44 Nuestra visión
46 Retos 2014
46 Planes de actuación 2014
47 Igualdad
49 Desarrollo profesional
53 Comunicación interna
54 Salud laboral
57 Retos 2015

06

MEDIO AMBIENTE

60 Gestión Ambiental Sostenible
60 Nuestra visión
61 Retos 2014
61 Gestión ambiental de Aqualia
63 Líneas de acción 2014
63 Eficiencia energética
66 Concienciación por el uso responsable del agua
67 Retos 2015

07

SOCIEDAD

70 Contribución positiva
70 Nuestra visión
70 Retos 2014
71 Líneas de acción 2014
72 Deporte
72 Infancia
75 Universidad y cultura
78 Colectivos desfavorecidos
79 Retos 2015

08

ACERCA DE ESTE INFORME

82 Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa

09

ANEXOS GRI

86 Índice GRI
101 Informe de verificación
102 Datos de Aqualia

Un lugar en el mundo

He creído conveniente que el título de una bella película sirva para introducir el noveno informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia.

Las tendencias que contemplan una visión más amplia del objetivo empresarial tradicional van ganando adeptos. Los empleados, los proveedores, los clientes, también mantienen relaciones contractuales con la empresa que, sin duda, les otorgan derechos. La empresa se entiende entonces como un mecanismo de coordinación de las actuaciones específicas de todos los *stakeholders*, lo que hace necesario que las relaciones entre ellos se basen en la confianza mutua y en el compromiso con la empresa. Conseguirlo, sin embargo, no es una tarea sencilla. Trabajar en este sentido es el compromiso de Aqualia y así lo hacemos todos los días. Espero que hayamos sido capaces de reflejarlo en este documento contando hechos concretos de nuestra actividad.

En Aqualia, nuestra misión y el lugar que queremos ocupar en la vida cotidiana del consumidor, en el mundo, va más allá de la búsqueda legítima de beneficios empresariales.

Así, persiguiendo un posicionamiento innovador y diferente pretendemos, por ejemplo, que exista un compromiso ambiental en todas las áreas de la empresa, aplicando las mejores prácticas ambientales en el trabajo diario; siendo pioneros, como se refleja en la colaboración entre Aqualia y la Fundación Botín para la realización de un estudio de Huella Hídrica de Cantabria que finalizó en 2014. También el año pasado, Aqualia infraestructuras consiguió calcular y verificar con éxito su Huella de Carbono, en base a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, identificando y cuantificando las emisiones directas e indirectas liberadas a la atmósfera con el objetivo de reducirlas.

Durante 2014 se han invertido más de 3,2 millones de euros en I+D+i. Aqualia ha trabajado con 22 centros nacionales y 7 internacionales para el desarrollo de 17 proyectos con 8 patentes en trámite que requieren la dedicación y el empeño de personal altamente especializado. Con ello nos estamos adelantando a los avances del sector con proyectos de I+D+i de segura aplicación al mercado. Este trabajo está siendo reconocido, ya que el pasado noviembre nos otorgaron el Premio Innovación+Sostenibilidad+Red, que concede el diario EXPANSIÓN, por el proyecto ELAN. La empresa, además, se ha sumado al Grupo Español para el Crecimiento Verde. Una iniciativa que surgió en 2013 en el marco de la Unión Europea y que reúne a empresas implicadas en la lucha contra el cambio climático.

Un lugar en el mundo. Volviendo al título de la película, el éxito de la actividad de Aqualia, y sobre esto no tengo duda alguna, se debe a la profesionalidad y calidad de las 7.639 personas que forman la compañía. El 19,3% de ellas trabajan fuera de España como protagonistas directos de una expansión internacional que nos permite mantener actividad en un total de 20 países, poniendo nuestro foco de crecimiento internacional en la UE y en zonas como Latinoamérica y Oriente Próximo. Este creciente desarrollo es reflejo de la enorme capacidad de adaptación de la empresa a las distintas realidades sociales y técnicas. La profesionalidad, la experiencia y la innovación en el desarrollo de los proyectos que abordan las distintas fases del ciclo integral del agua han sido claves en la expansión internacional.

“LAS EMPRESAS SON UNA HERRAMIENTA PODEROSA PARA MEJORAR LA PARTE DEL MUNDO QUE NO NOS GUSTA, ES LA CLAVE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL”



Todos nuestros esfuerzos, el de mi equipo y el mío propio, están dirigidos a que los ciudadanos nos perciban como una empresa con capacidad para aportar bienestar y calidad de vida, tanto a nivel individual como colectivo. Este es el lugar que llevamos ocupando en la mente de los ciudadanos durante años. La colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos en el I Encuentro Pro Derechos Humanos o la campaña de los empleados contra la violencia de género "Yo con-tigo", son ejemplos de nuestra conexión con los problemas reales de las personas para las que trabajamos.

Más de 2.500 millones de usuarios de Internet y 7.000 millones de móviles forman ya una red de redes, una red humana cuyo alcance debemos analizar por sus profundos impactos. Aqualia es sensible a estos cambios y es por ello que nuestro Concurso anual de Dibujo Internacional para niños, en su XII edición, se ha desarrollado en un entorno digital, generando 30.000 visitas y un millón de páginas vistas en el microsite. El desarrollo de Proyectos Smart como "UrbanWater" en República Checa o "Smart Water" en Santander destacan por ser los más avanzados en Europa desde el punto de vista las nuevas tecnologías para la gestión del agua.

La empresa del siglo XXI ya está definida y nosotros nos sentimos realmente cómodos en esta nueva era de los modelos de negocio innovadores centrados en los ciudadanos, austeros y en donde prima el liderazgo transparente con objetivos claros y compartidos. La celebración de los 42 años gestionando el ciclo integral del agua en Linares (Jaén) es prueba de ello.

El año pasado en este mismo espacio hacía mención a la crisis. La palabra "crisis" en Chino presenta dos raíces: "riesgo" y "oportunidad". Y esto es lo que ha supuesto para Aqualia. Una oportunidad que nos ha permitido interactuar más con los clientes a los que damos servicio, escucharles y entender sus problemas. No se puede achacar a mi equipo que "no haya pisado más asfalto que moqueta".

Las empresas son una herramienta poderosa para mejorar la parte del mundo que no nos gusta, es la clave de la Responsabilidad Social. Aqualia, en su ámbito de actuación, está dispuesta a seguir dedicando el máximo esfuerzo para mantener una posición de empresa cercana, innovadora, diferente, centrada en las personas y, también, en contárselo a ustedes el año que viene.

Félix Parra Mediavilla,
Director general de Aqualia

2

0



Aqualia, LA EMPRESA

- 08** Aqualia: soluciones que aportan valor
- 09** Servicio orientado a los clientes
- 10** Puntera, innovadora, comprometida
- 13** Expansión Internacional
- 13** Europa
- 15** Latinoamérica
- 17** Oriente Medio
- 18** Participación en eventos internacionales
- 19** Responsabilidad Social Corporativa
- 19** Nuestra visión
- 21** Principales actuaciones 2014
- 22** Diálogo activo con los grupos de interés

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE Aqualia:

- Respeto con el medio ambiente en todas nuestras actuaciones.
- Lucha contra el cambio climático, basada en:
 - Eficiencia energética.
 - Evaluación de la Huella de Carbono.
 - Evaluación de la Huella Hídrica.
- Diálogo con todos nuestros grupos de interés.
- Integración en la sociedad a la que servimos para poner en valor nuestros impactos económicos, sociales y medioambientales.

Enrique Hernández

Director de Responsabilidad Corporativa y Sistemas de Gestión

Aqualia, una de las mayores compañías de gestión de agua en el mundo, forma parte de las tres grandes líneas de actividad de FCC, uno de los mayores grupos europeos de servicios ciudadanos. La compañía ofrece al mercado todas las soluciones a las necesidades de las entidades y organismos públicos y privados, en todas las fases del ciclo integral del agua y para todos los usos: humano, agrícola o industrial.

La organización está presente en más de 1.100 municipios de 22 países y atiende a una población superior a los 23,5 millones de habitantes en todo el mundo.

AQUALIA ES LA PRIMERA EMPRESA ESPAÑOLA DE SU SECTOR, LA TERCERA EMPRESA PRIVADA DE AGUA DE EUROPA Y LA SEXTA EN EL MUNDO. PRESTA SERVICIO A MÁS DE 23,5 MILLONES DE HABITANTES -SEGÚN EL ÚLTIMO RANKING DE LA PUBLICACIÓN ESPECIALIZADA GLOBAL WATER INTELLIGENCE (GWI)

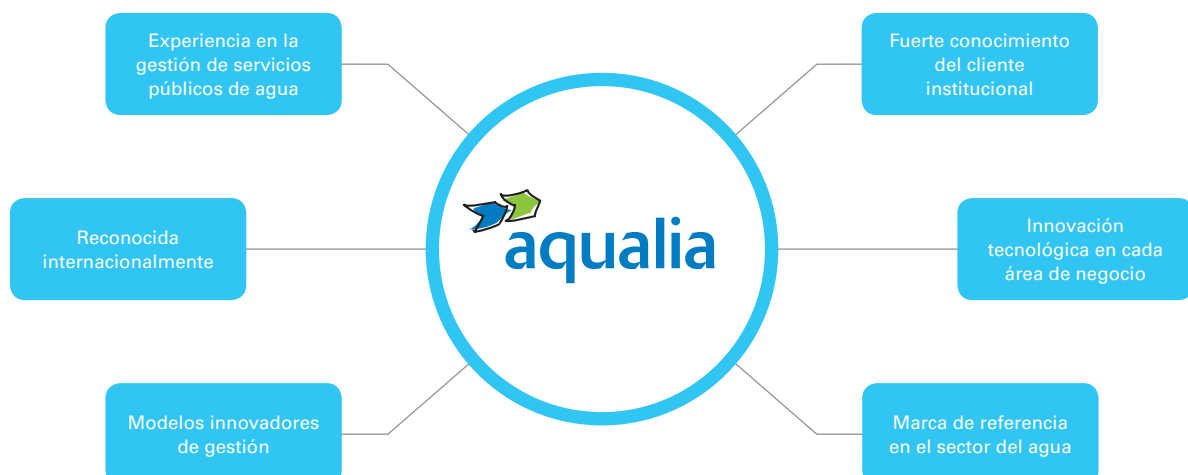
Aqualia ha consolidado su posición de liderazgo en el mercado nacional, que se materializa también en el mercado exterior con una estrategia definida para afianzar una ambiciosa pero prudente internacionalización.

SERVICIO A MÁS DE 23,5 MILLONES DE HABITANTES

EN 22 PAÍSES

36%

DEL MERCADO DE GESTIÓN PRIVADA DEL AGUA NACIONAL. FUENTE: AEAS



Aqualia ofrece a sus clientes unos altos estándares de calidad en todos sus servicios basados en su gran experiencia en la gestión integral del ciclo del agua, el conocimiento de sus clientes y su motivación en el uso de nuevas e innovadoras tecnologías.

Principales magnitudes de Aqualia*

	2012	2013	2014
Valor económico directo generado	2.424,2	2.542,3	2.559,7
Valor económico distribuido	790,2	851,0	863,6
Costes de operación	479,0	512,0	503,8
Gastos de personal	223,0	241,9	246,8
Pagos a gobiernos -impuestos-	26,6	37,2	42,3
Pagos a proveedores de capital	36,7	37,3	47,1
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	0,1	0,142	0,188
Subvenciones	8,6	8,4	15,3
Inversiones en infraestructuras	24,6	22,5	23,1
Inversión en I+D+i	3,2	3,0	3,1
Plantilla total (nacional e internacional)	7.102	7.125	7.639
Longitud de redes gestionadas (km)	59.116	65.489	69.522
Agua captada en origen (Mill. m ³)	1.110,2	996,3	843,3
Número de Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) (GIA + SmVaK)	216	215	203
Número de Estaciones de Rebombeo de Agua Potable (ERAP) (GIA + SmVaK)	911	892	892
Número de depósitos de agua potable	2.570	2.606	2.595
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	6	6	6
Nuevos contratos adjudicados (España)	150	155	151
Nuevos contratos adjudicados (Internacional)	6	5	12

(*datos económicos en millones de euros)

Servicio orientado a los clientes

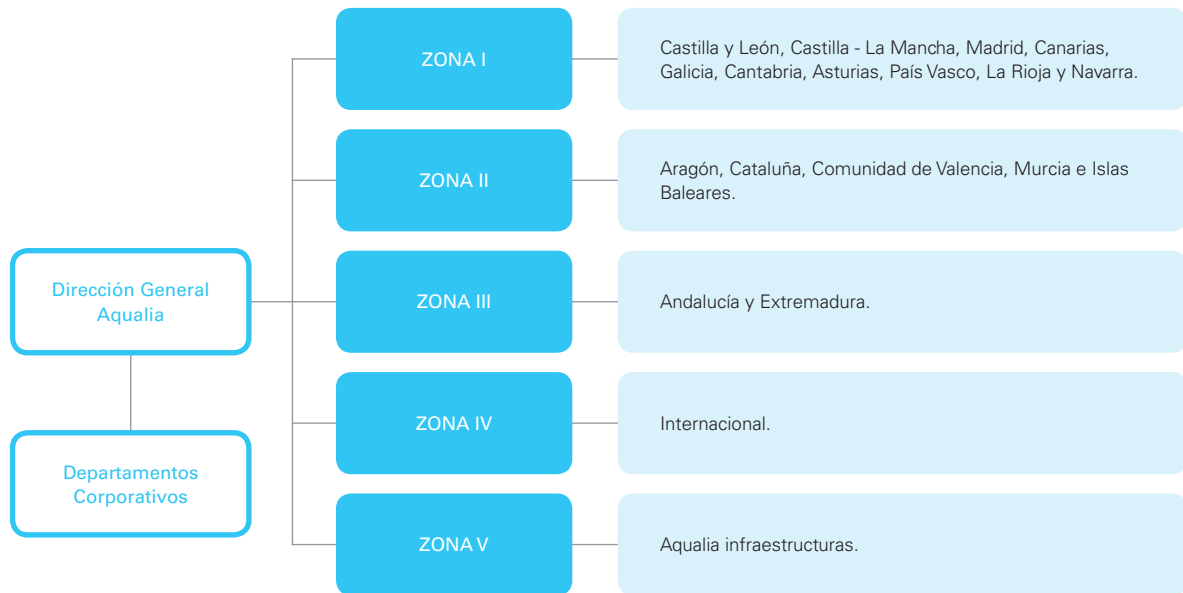
La estructura organizativa de Aqualia está orientada a la búsqueda constante de la mejora de la eficacia en los procesos de producción y en la optimización de los recursos, utilizando la más avanzada tecnología y con una clara orientación hacia al cliente.

Aqualia presta sus servicios los 365 días del año dando respuesta a todas las necesidades de sus clientes. Para conseguir la máxima satisfacción de los usuarios, la compañía dispone de los recursos más avanzados para desempeñar su actividad.

Aqualia se ha situado en poco tiempo como una marca de referencia en el sector, posicionada como vanguardista, especializada y cohesionada, gracias a un equipo humano altamente especializado y comprometido.



Trabajadores del servicio municipal de aguas de Sant Josep de Sa Talaia.



Participación de Aqualia en asociaciones empresariales

Nacionales		Internacionales	
<ul style="list-style-type: none"> Asociación Española de Agua y Saneamientos (AEAS) Abastecimiento de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA) Agrupació de Serveis d'Aigua de Catalunya (ASAC) Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR) Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA) SEOPAN-AGUA Asociación Española para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA) Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCUBE) Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento IMDEA-AGUA 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Empresarial del Sector de Agua en Andalucía (AESA) Asociación de Empresarios de Aguas de les Illes Balears (ASAIB) Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de la Comunidad Valenciana (AVAS) Asociación Canaria de empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEAGUA) Fundación Centro Canario del Agua (FCCA) ACLIMA Fundación Moderna Plataforma Tecnológica de la Biomasa (BIOPLAT) Centro de Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA) Zinnae Cluster Urbano par el Uso Eficiente del Agua 	<ul style="list-style-type: none"> Internacional Desalitation Association (IDA) Internacional Water Association (IWA) EUREAU Smart Water Networks Forum (SWAN) Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento en la República Checa (SOVAK) Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa (SZSTT) Cámara de Comercio Checo-Polaca Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia Asociación de Operadores de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa 	<ul style="list-style-type: none"> Comité Asesor del Saudi Power&Water Forum (Arabia Saudi) Comité Asesor de Agua de la Fundación Ditchley (UK) Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS) Cámara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC) Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR) Federazione Italiana delle Imprese dei Servizi Idrici Energetici e vari (FEDEREUTILITY) Associaçao Portuguesa de Distribucao e Drenagem de Águas Associaçao das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPSA)

Puntera, innovadora, comprometida

Aunque el agua es aparentemente un producto natural, sólo estará lista para el consumo si está en permanente vigilancia por parte de profesionales especializados que intervienen a lo largo del proceso del ciclo integral del agua.

El ciclo integral del agua comprende desde la captación de aguas superficiales o subterráneas, potabilización y procesamiento, en

estaciones de tratamiento en función de los diferentes usos a los que esté destinada, hasta su distribución y recogida de las aguas usadas para su posterior depuración y devolución al medio del que se ha obtenido en condiciones óptimas que no perjudiquen al medio ambiente. En pocas palabras, el proceso abarca desde el abastecimiento del agua potable hasta el saneamiento de las aguas residuales.

AQUALIA EXAMINA CADA UNA DE LAS FASES QUE COMPRENEN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA QUE GESTIONA, OPTIMIZANDO RECURSOS EN PRO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

La obtención del agua que realiza la compañía y su adaptación al consumo humano incluye estrictos controles de calidad, su distribución y tratamiento posterior, para devolverla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en el proceso. Además de la gestión de servicios públicos -principal actividad de Aqualia- la empresa ha apostado por la diversificación, convirtiéndose en la única empresa en España, y una de las pocas del mundo, capaz de ofrecer cualquier servicio vinculado a los diferentes usos del agua.

En la actualidad, Aqualia se posiciona como líder en el mercado español con una penetración del 34% en el mercado de gestión indirecta del agua, aportando soluciones a toda la geografía nacional y prestando servicio a más de 850 municipios y 13 millones de habitantes.



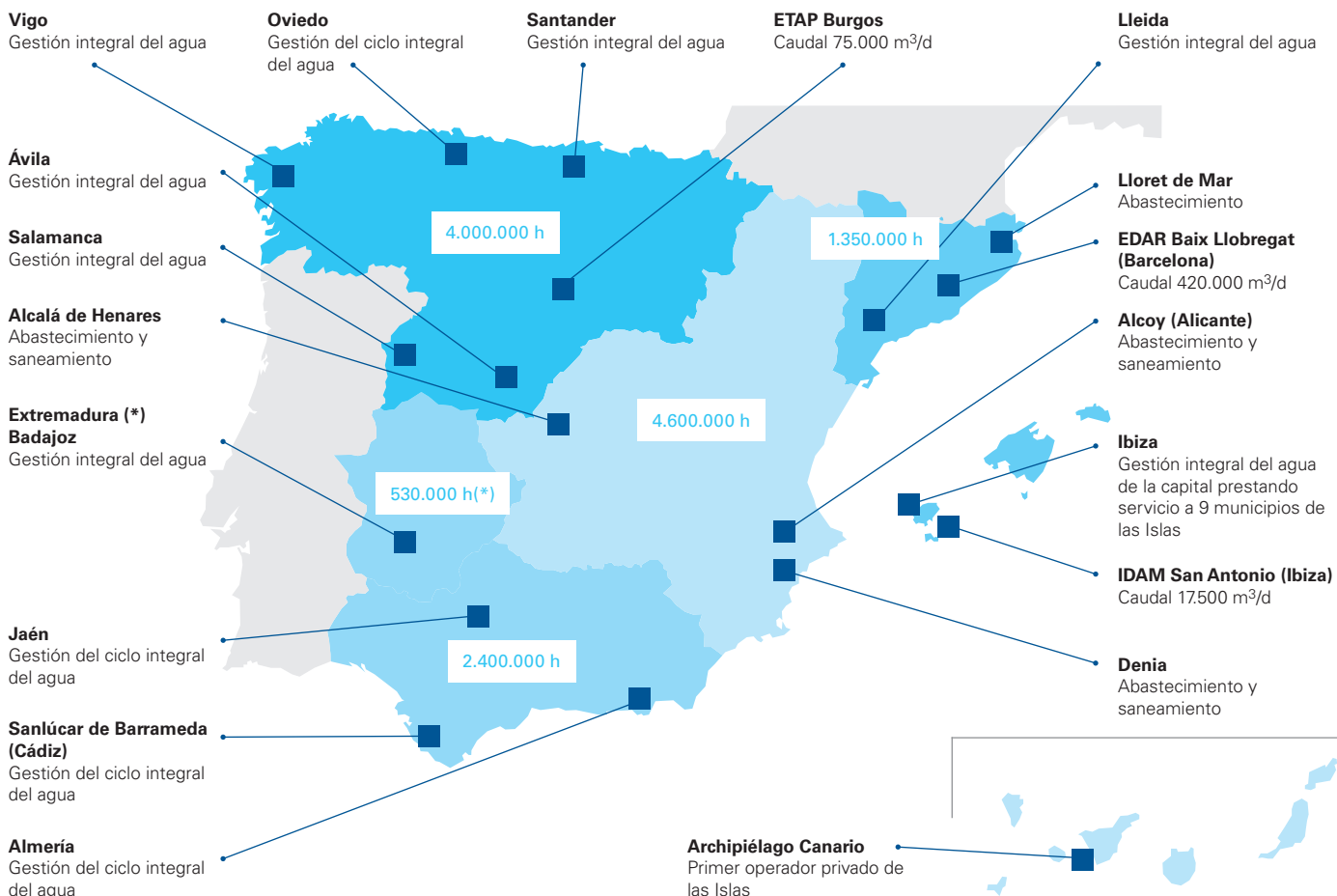
Vista aérea de la EDAR La Ranilla.



Trabajador del servicio municipal de aguas de Oviedo.

AQUALIA INFRAESTRUCTURAS Y
AQUALIA INDUSTRIAL GESTIONAN

20 INSTALACIONES Y MÁS DE 25 MILLONES DE M³ DE AGUA TRATADA



Aqualia, a través de Aqualia infraestructuras, aporta soluciones globales y capacidad operativa para diseñar, desarrollar y gestionar plantas de tratamiento de agua en cualquier parte del mundo, bien sean instalaciones de potabilización, reutilización, depuración de aguas residuales, industriales o salobres.

La compañía ofrece soluciones a medida en función de los requerimientos y necesidades de cada cliente, bien sea para el uso del agua en la industria, aguas de proceso, aguas residuales, reutilización o servicios de operación y mantenimiento.

Aqualia infraestructuras, referencia en el sector por su experiencia en la gestión de proyectos, desarrollo tecnológico y excelente calidad de servicio, presta servicio a nivel internacional ofreciendo soluciones innovadoras gracias a su potente apuesta en I+D+i.

Además, como reto y apuesta de futuro, Aqualia industrial y Aqualia infraestructuras se fusionarán, durante el año 2015, en una nueva empresa, Aqualia INTECH, más moderna y más eficiente para dar respuesta a nuestros clientes multisectoriales.



615.463.970 M³

DE AGUA POTABLE PRODUCIDA

69.522 KM

DE REDES GESTIONADAS

23,1 MILLONES DE EUROS

DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS

MÁS DE 200

ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

MÁS DE 300

DEPURADORAS OPERADAS

1.085.781

DETERMINACIONES DE CALIDAD

O2.O2 Expansión internacional

PALANCAS DE NUESTRO DESARROLLO INTERNACIONAL:

- Adaptación a las necesidades del cliente basándonos en nuestra experiencia.
- Profesionalidad demostrada.
- Alta capacidad.
- Innovación y tecnología puntera.
- Proyecto consolidado.

Guillermo Moya

Director de Desarrollo Internacional

Aqualia es una de las principales compañías de gestión del agua en el mundo. Esta implantación es un reflejo de la gran capacidad de adaptación de la empresa a las distintas realidades sociales y técnicas. La profesionalidad y la innovación en el desarrollo de los proyectos que abordan todas las fases del ciclo integral del agua, han sido claves para la consecución de una mayor expansión internacional.

En la actualidad, Aqualia está presente en un total de 22 países como Italia, Polonia, Arabia Saudí o China, representando el 20,9% de la cifra de negocio global de la compañía.

Con la mirada puesta en el futuro, Aqualia establece su estrategia de crecimiento internacional en los países integrantes de la UE y en el desarrollo de infraestructuras hidráulicas en otras zonas, como Latinoamérica y Oriente Próximo.

Europa

Aqualia es uno de los grupos de servicios ciudadanos líderes en Europa. Se encuentra por lo tanto consolidada en este continente, sin olvidar el trabajo continuo ligado a la innovación y a la introducción en nuevos mercados, como es el ejemplo de Francia.

España, Italia, Portugal o República Checa se encuentran entre los países donde la organización Aqualia ya se encuentra afianzada, gestionando la concesión de servicios públicos de agua.



Oficina de atención al cliente de Caltaqua.



Principales trabajos y actividades a nivel europeo:

Italia	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en la eficiencia de redes y realización de la gestión del ciclo integral del agua a 22 poblaciones para atender a 280.000 habitantes en la región de Caltanissetta (Sicilia).
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> La compañía se encuentra muy activa en Portugal desde 2007 y durante los próximos 25 años, Aqualia realizará la gestión de aguas residuales para 41.000 habitantes en Abrantes, Campo Maior, Elvas, Cartaxo y Fundao. Con el objetivo de conseguir una mejora en la eficiencia de la gestión de los servicios de agua, garantizando el cumplimiento de criterios de sustentabilidad, Aqualia está participando en el proyecto AWARE-P, liderado por LNEC (Laboratório Nacional de Engenharia Civil) y que incluye la universidad IST (Instituto Superior Técnico) y Addition.
República Checa	<ul style="list-style-type: none"> SmVaK, filial de Aqualia en la República Checa, presta servicio a más de 1.100.000 personas y es el principal operador de Moravia y Silesia. A finales de 2014 la empresa OVOD comenzó la ejecución del proyecto “UrbanWater”. Se trata de la implantación de un sistema inteligente en la localidad de Janovice que permitirá la lectura remota con red fija de 600 clientes así como la gestión automatizada de su red de distribución de agua potable.
Montenegro	<ul style="list-style-type: none"> Aqualia se ha adjudicado el contrato para el diseño y la ejecución de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Pijevlja, ciudad situada al norte de Montenegro y considerada la tercera más poblada del país. La nueva EDAR depurará las aguas de la ciudad, con una capacidad en su primera fase para 28.000 habitantes equivalentes.



EDAR de N.Jiín (SmVaK).

Otros proyectos destacables en este continente son la construcción de una planta potabilizadora en la ciudad de Vrsac (República de Serbia), la planta de tratamiento de aguas residuales en Prizren, así como la inauguración de dos depuradoras en Rumanía que tratarán más de 1.460.000 m³ al año.

Latinoamérica

Aqualia ha conseguido afianzar su posición en América Latina gracias a la afinidad cultural y los contratos obtenidos en varios países entre los que destacan México y Chile. La compañía está trabajando en dar respuesta a la necesidad de mejora de la gestión del agua que garantice la realización completa del ciclo del agua y el acceso al agua potable a toda la población.

Las adjudicaciones logradas consolidan la diversificación de la compañía, ya que están relacionadas con operaciones de abastecimiento y depuración para los sectores minero y petroquímico principalmente.

Una de las principales novedades es el arranque de la actividad de Aqualia infraestructuras en Chile, que renovó su contrato valorado en 32 millones de euros.



LA REVISTA *INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EN MÉXICO* INCLUYE A AQUALIA INFRAESTRUCTURAS EN EL RANKING DE LAS DIEZ MEJORES EMPRESAS DEL SECTOR DEL AGUA EN EL PAÍS

Destacan como principales referencias las siguientes:

México

- **Acueducto Realito.** Esta infraestructura se engloba dentro de la concesión a 23 años para la prestación del servicio de conducción y potabilización de agua desde la presa El Realito a la ciudad de San Luis Potosí (México), adjudicada por la Comisión Estatal del Agua de San Luis Potosí a un consorcio de empresas en el que participa Aqualia. La conducción se encarga de transportar 1.02 m³/s desde la presa hasta la planta potabilizadora, y 1.0 m³/s desde esta última hasta los tanques de entrega situados en la ciudad de San Luis Potosí, cubriendo el 40% de las necesidades de agua de 342.680 usuarios, que equivale a un total de 1.200.000 personas. Este proyecto ha conseguido dos distintivos: premio de la publicación *Global Water Intelligence* por la innovadora estructura de financiación del macroproyecto y el mejor proyecto de América Latina por su innovador modelo de financiación otorgado por la publicación financiera *Euromoney*.
- **Acueducto Querétaro II.** Una de las obras hidráulicas más importantes de México. La concesión se estableció por un período de 18 años para la prestación de servicios de abastecimiento de agua a la ciudad de Querétaro. El objetivo del proyecto es satisfacer los retos de abastecimiento de agua a corto, medio y largo plazo de Santiago de Querétaro, liberando gran parte de la presión existente sobre la sustentabilidad del acuífero y garantizando el menor costo de producción posible. El trazo del acueducto es de 123 kilómetros y recorre gran parte del territorio del Estado de Querétaro. La capacidad de producción es de 1500 litros por segundo y vence una altura total de cerca de 1.200 metros desde la presa derivadora hasta la planta potabilizadora. **El proyecto dotará de agua potable a 700.000 habitantes.**

Chile

- **La desaladora de Copiapó,** primer contrato en Chile, comprende el desarrollo de la ingeniería de una planta desaladora y el suministro, montaje y puesta en marcha de los equipos electrónicos. Tendrá una capacidad de producción de **30 millones de litros al día de agua potable**, volumen que permitirá abastecer a una población aproximada de **175.000 habitantes en la región norteña de Copiapó**, junto al desierto de Atacama.

Uruguay

- Aqualia ha firmado el mayor contrato de saneamiento del gobierno de Montevideo con una inversión de más de 48 millones de dólares. Se trata de la obra más importante de la segunda etapa del programa del "IV Plan de Saneamiento Urbano" de la ciudad, que está en ejecución y que prevé una vez finalizado, alcanzar una cobertura de saneamiento del 100%.



Acueducto Realito, México.

Emisario Subacuático de Puntas Yeguas, Uruguay.



Oriente Medio

Otro pilar en la expansión de la compañía es Oriente Medio. Recientemente, Aqualia ha obtenido el primer contrato de gestión del agua por parte de una empresa española en Oriente Medio. La compañía es la responsable de la implantación de un plan de actuaciones para la optimización, sectorización y vigilancia en la red de distribución de agua en la capital de Arabia Saudí.

La escasez de agua en la zona hace necesaria la asignación de recursos económicos y la contratación de empresas especializadas como Aqualia, expertas en la gestión del ciclo del agua.



Servicios de valor añadido donde Aqualia está presente:

Arabia Saudí

- Aqualia optimiza la red de abastecimiento de agua en Riad. El trabajo que está desarrollando la compañía en esta zona optimizará la red de abastecimiento de agua de la capital saudí, con una red de más de 6.000 kilómetros de longitud. Estas operaciones de mejora permiten ofrecer un mejor servicio a más de **3 millones de personas**.

Emiratos Árabes

- Gestión del sistema de saneamiento y depuración de agua de la Zona Este del emirato de Abu Dhabi. Un consorcio liderado por Aqualia y la empresa local Mace ha sido seleccionado durante un periodo de siete años por un valor de 76,3 millones de euros para la adjudicación de este contrato. Este contrato es el primero que se adjudica a una empresa española en gestión de agua en Emiratos Árabes Unidos e incluye **la operación y el mantenimiento de una red de saneamiento de aguas residuales de más de 2.400 kilómetros con 68 estaciones de bombeo de agua residual y 19 depuradoras de agua** en la ciudad de Al Ain (en la región oriental de Abu Dhabi, en la frontera con Omán) y alrededores.

■ Aqualia ha sido la adjudicataria del concurso por valor de 300 millones de euros para la gestión del sistema de saneamiento de Al Dhakhira (Qatar) durante los próximos 10 años. Este contrato supone la entrada en el Emirato Catarí de la empresa española, con lo que completa su presencia en la zona tras las adjudicaciones logradas en Arabia Saudí y Emiratos Árabes Unidos. El proyecto consiste en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones de tratamiento de agua residual, estaciones de bombeo de agua residual, estación de bombeo de transferencia y colectores asociados de la ciudad de Al Dhakhira en Qatar. La nueva depuradora tratará un caudal medio de **56.200 m³ diarios** y dará servicio a una población superior de **200.000 habitantes**.

Con el nuevo contrato en Qatar, la gestión del saneamiento de la ciudad de Al Ain, y el proyecto de Riad (capital saudí), para la mejora de la eficiencia de la red de distribución, Aqualia consolida su presencia en Oriente Medio y se convierte en la empresa española especializada en la gestión del ciclo integral del agua con mayor presencia en ese territorio.



Sectorización y control de fugas en Riad, Arabia Saudí.



Estación de bombeo de Al Ain, Emiratos Árabes.

Participación en eventos internacionales

Un año más, y gracias al reconocimiento de Aqualia tanto a nivel nacional como internacional, la compañía ha sido invitada a participar en los eventos internacionales más reconocidos sobre la gestión del agua donde ha podido compartir su experiencia con todos los interesados.

Entre los eventos más destacados en 2014 se encuentra el **IWS 2014, Abu Dhabi** (International Water Summit), donde la compañía ha podido debatir temas como la gestión eficiente y el mantenimiento de las redes en zonas con problemas de abastecimiento de agua, en base a su experiencia técnica y las soluciones implementadas para aumentar la eficiencia y reducir las pérdidas de agua en las redes. Durante este evento, *SKY NEWS* y *CNBC* se mostraron interesados por la labor que realiza Aqualia en Oriente Medio.

Aqualia se ha presentado por tercer año en la **XXVIII Convención Anual y EXPO ANEAS, Mérida (México)**, certamen centrado en el nexo entre agua y energía para destacar las actuaciones que la empresa ha desarrollado durante los últimos años en el país azteca.

La compañía también ha compartido su conocimiento en el **Congreso Internacional AEDYR** (Congreso de la Asociación Española de Desalación y Reúso), en Sevilla, con dos ponencias que han tratado temas sobre el diseño y explotación de instalaciones, así como en torno a nuevos productos e innovación.



Arcos de entrada del IWS 2014, Abu Dhabi.

Además, la compañía tuvo una gran presencia en la 9ª edición del **IWA World Water Congress & Exhibition** celebrado en Lisboa. Aqualia fue una de las empresas con mayor presencia en el programa técnico, concretada en 2 presentaciones orales, 14 pósters científicos y un taller que han sido preparados por el equipo de investigadores de la compañía. Respecto a la parte expositiva, la empresa como patrocinador platino del evento, contó con un stand en una de las mejores zonas, que sirvió de punto de encuentro para los empleados y clientes de la compañía que acudieron al Congreso.

Hay que destacar también la presencia en el **ForoWEX 2014** (Water and Energy Exchange), celebrado en Madrid, donde se ha podido compartir la experiencia en tecnologías innovadoras y su expansión.

En Bucarest, Aqualia New Europe, empresa participada por Aqualia, ha intervenido en la **Jornada Técnica "Consolidando la sostenibilidad en las empresas de agua: Activos y Dirección Comercial"**. El evento fue organizado por la **Asociación Rumana de Agua (ARA)** en la que Aqualia ha compartido su experiencia de mejora en la calidad de vida de los ciudadanos con 33 operadores regionales de los servicios de agua y saneamiento en Rumanía, así como representantes de la Oficina Económica de la Embajada de España.

Por otro lado, Aqualia ha participado desde su experiencia como operador internacional en el primer **workshop** europeo sobre **regulación** en el que participaron los principales reguladores, operadores y bancos de inversión. El evento supone el inicio de un debate a nivel europeo sobre entes reguladores en el sector del agua. En el encuentro se abordaron y analizaron experiencias regulatorias recientes y temas relevantes como la necesidad de disponer de indicadores que midan la calidad del servicio en aras de un mejor servicio a la sociedad.

También Aquajerez ha participado en una nueva edición del **International Benchmarking Workshop en Amberes**. Los

datos presentados por la filial de Aqualia han destacado en lo referente a la excelente cobertura de los servicios prestados, el bajo nivel de reclamaciones en la calidad del agua, y la eficiencia energética en la distribución, convirtiéndose en un ejercicio de transparencia.

Por último, la edición 2014 del **Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)** se ha celebrado bajo el lema general "Economía baja en Carbono". Dentro del ambicioso programa desarrollado, los técnicos de Aqualia han sido invitados a participar en dos sesiones que han analizado la relación entre agua y energía y, por otro lado, la gestión del agua en tiempos de crisis, estudiando la necesidad de proporcionar acceso universal al agua.



Representantes de la empresa en el stand corporativo en la IWA World Water Congress & Exhibition celebrado en Lisboa.

AQUALIA HA FORMADO PARTE DEL JURADO QUE SELECCIONA LOS PREMIOS A LAS EMPRESAS QUE DESTACAN POR LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR DEL AGUA, Y ENTREGÓ EL PREMIO AQUALIA WEX A LA INNOVACIÓN

En general, estamos consiguiendo parte de la recuperación de los costes llamados "financieros" y apenas los denominados "ambientales" y de "recurso". Hace falta un marco estable que afronte la sostenibilidad.

Mariano Blanco

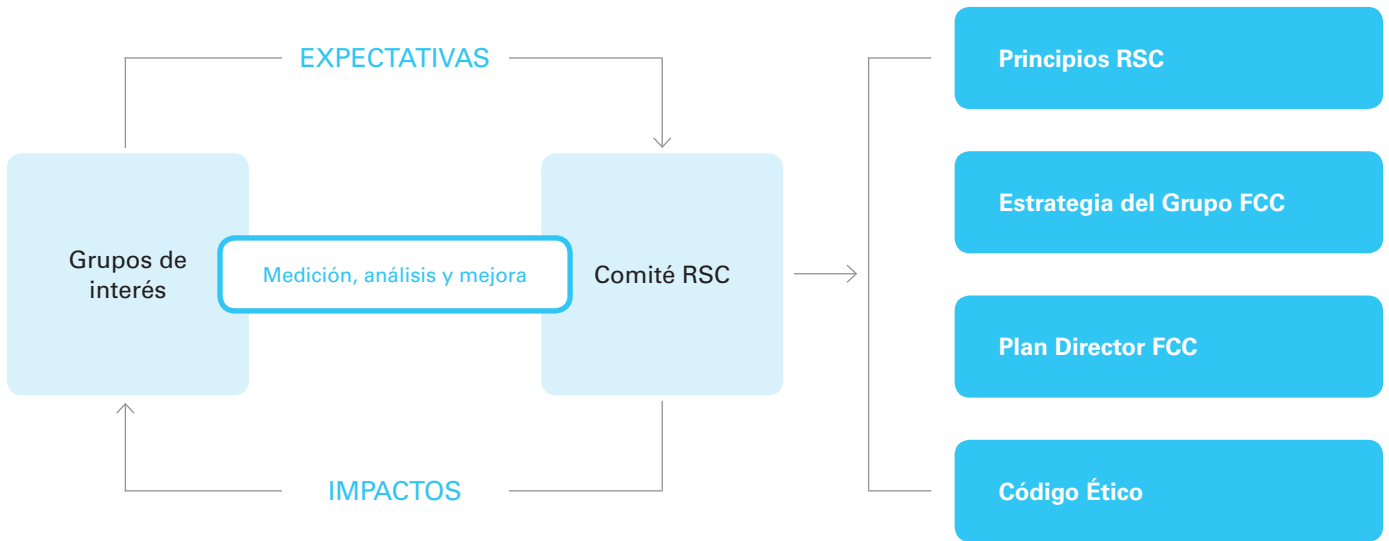
Director de Gestión de Clientes Internacional de Aqualia

02.03 Responsabilidad Social Corporativa

Nuestra visión

- Garantizar un comportamiento íntegro, honesto y transparente.
- Extender los valores corporativos a toda la cadena de valor.
- Mantener un diálogo activo y dar respuesta a los grupos de interés.

Aqualia ha definido un Sistema de Gestión de Responsabilidad Corporativa, basado en un ciclo de mejora continua que da respuesta a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés:



El Sistema se estructura en torno a un **Comité Interno de RSC** formado por representantes de las principales áreas de la compañía y cuyo fin fundamental es velar por el cumplimiento de los **Principios de Responsabilidad Social Corporativa**:

“Aqualia tiene el compromiso de actuar de manera íntegra, honesta y transparente; desde el equipo directivo hasta el nivel más operativo de la organización”

Principios de RSC

Los Principios se despliegan en la **Estrategia del Grupo FCC** y se concretan en un **Plan Director de RSC** que incluye acciones y objetivos específicos.

Aqualia entiende como grupos de Interés a todas aquellas personas, organizaciones o instituciones que afectan o están afectadas por las decisiones del Grupo FCC. Se han identificado los siguientes:

En base a este Sistema, se analizan los impactos de cada acción y se actualizan, adaptándolas a las expectativas reales de los grupos de interés.

Administraciones públicas	Organizaciones de consumidores y ONG's	Medios de comunicación	Usuarios	Proveedores	Empleados
Municipal, Autonómica, Nacional y Europea	Organizaciones de Consumidores	Locales, Nacionales e Internacionales	Regantes	Estratégicos y Locales	Estructura Operativa
Comisión de Precios	Comunidades y asociaciones de Regantes	Gabinetes de Comunicación de Ayuntamientos	Asociaciones de vecinos		Estructura Funcional
	Asociaciones Organizaciones Ecologistas	Agencias de Noticias	Centros Públicos		Personal de Producción (mandos intermedios)
			Industrias		Personal de Producción (Personal de convenio)
			Ayuntamientos		

Para conseguir una gestión sostenible en sus servicios y garantizar un impacto positivo en la sociedad, la compañía aplica sus principios de Responsabilidad Social no solo a su actividad directa, sino también a todas aquellas sobre las que tiene control. Aqualia exige, por lo tanto, ética e integridad en el ámbito de su negocio y en toda la cadena de valor. Para ello, se ha dotado de un **Código Ético**, de aplicación en todos los países en los que está presente, que detalla los principios de comportamiento ético, social y ambiental exigidos por FCC a quienes forman parte de él.

Además, dispone de un Canal de Comunicación Interno para informar de manera confidencial de los incumplimientos que pudiera sufrir dicho Código. En 2014 se han recibido 3 comunicaciones de los empleados de Aqualia que han sido tratadas adecuadamente.

Principales actuaciones 2014

Aqualia desarrolla su actividad de forma alineada con el **Plan Director de Responsabilidad Corporativa de FCC 2011-2014**. Este Plan refleja, por una parte, el compromiso con la sostenibilidad en todas las actividades que llevan a cabo y por otra, analiza los resultados a corto y medio plazo de la estrategia de negocio de la compañía.

FCC quiere ser reconocido como líder en el diseño y explotación de soluciones más adecuadas para la transformación de las ciudades en comunidades más sostenibles.

Visión Plan Director RSC de FCC

El **Plan Director de RSC** se estructura en las siguientes prioridades estratégicas, acciones y objetivos:



Aqualia, se ha centrado durante el 2014 en dos prioridades estratégicas: Conexión Ciudadana y Servicios Inteligentes.

Conexión Ciudadana

Dentro de **“Conexión Ciudadana”**, son varias las líneas de acción que se desarrollan y Aqualia ha participado activamente en la primera de ellas, **“Aprender de forma continuada-Radar sostenible”** cuyo propósito es establecer plataformas de diálogo estables con prescriptores locales focalizadas en el futuro de la ciudad y conectar la gestión de la compañía con tendencias y necesidades de las comunidades futuras.

AQUALIA DEFIENDE EN ESTE GRUPO DE TRABAJO LA IMPORTANCIA DE GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA DE CARA AL FUTURO Y LA NECESIDAD DE DAR UN MEJOR USO DE ESTE BIEN CON SU REUTILIZACIÓN

Una de las plataformas de diálogo lanzadas dentro de este proyecto, es **Almería 2020/ Mesa de trabajo con los grupos de interés**, donde Aqualia ha colaborado de forma directa.

Esta plataforma tiene como prioridad abordar los aspectos que se consideran claves para desarrollar y hacer más sostenible la ciudad, por ello **“el agua y su uso más sostenible”** es uno de los temas de debate más destacados en la mesa.

Se han analizado con varios actores relevantes de la ciudad los siguientes temas:

- Gestión de los acuíferos.
- Diversificación de las fuentes de obtención.
- Tecnologías de recuperación del agua residual.
- Minimización de las pérdidas del sistema.
- Medidas de concienciación e implicación de la población.

El objetivo es lograr la máxima eficiencia de aprovechamiento del recurso que permita el desarrollo económico y social en el presente sin comprometer las posibilidades de disfrutarlo para generaciones futuras.

AQUALIA Y EL AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA ESTÁN TRABAJANDO YA EN EL ANTEPROYECTO PARA LA REUTILIZACIÓN DEL AGUA QUE LLEGA A LA DEPURADORA DE EL BOBAR PARA SU UTILIZACIÓN EN LA AGRICULTURA

Servicios Inteligentes

Otra de las prioridades estratégicas donde se ha involucrado Aqualia es la creación de **“Servicios Inteligentes”**, con líneas de acción como **“Ciudades Inteligentes”** que tiene como objetivo fundamental participar activamente, desde la conexión con la sociedad y desde la innovación, en el diseño de las comunidades urbanas del futuro.

En este contexto hay que destacar como actuación principal en 2014 la firma del convenio de colaboración entre la **Universidad Rey Juan Carlos (URJC)** y el Grupo FCC, para la creación del **Observatorio “Tendencias Eco-Cities”**. Investigadores y expertos identifican, a través de esta plataforma, los grandes desafíos que deben afrontar las ciudades del futuro en ámbitos como las infraestructuras, la gestión de residuos y el uso del agua entre otros. Además, el proyecto contará con la colaboración de la **London Metropolitan University (LMU)**.

FCC considera necesario conocer y adelantarse a las tendencias que moldearán las comunidades de 2020, e involucrar tanto a los ciudadanos como a sus propios empleados en la creación de las mejores soluciones para retos de sostenibilidad como el incremento de la población o el cambio climático.

El Observatorio elabora informes bienales con la mirada puesta en 2020 cuyas conclusiones permitirán la toma de decisiones y adoptar las estrategias a seguir.



Imagen de un momento de debate en el Foro “La Responsabilidad Social en Aqualia”.

Diálogo activo con los grupos de interés

Aqualia ha definido varios canales de comunicación adaptados a cada grupo de interés, entre los que destaca el **Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa**, en el que informa de los datos, iniciativas y asuntos más relevantes de la organización.

Con el objetivo de identificar los aspectos económicos, sociales y medioambientales más relevantes, se realizan periódicamente estudios donde los grupos de interés pueden

expresar, libremente, sus inquietudes e intereses en materia de Responsabilidad Social.

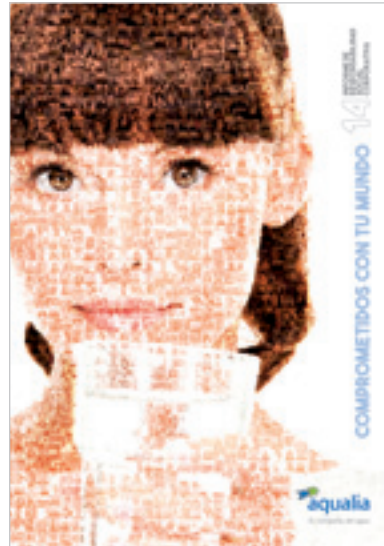
De esta forma, se han lanzado en 2014 dos encuestas: una para **grupos de interés externos** y otra específica para el **grupo de interés “empleados”**.

El cuestionario relativo a los **grupos de interés externos** ha sido dirigido a una muestra representativa de personas que tienen relación directa con Aqualia. Entre los aspectos más importantes relativos a la compañía han destacado: la **“estrategia”**, el **“diálogo con los grupos de interés”** o el **“desempeño social”**.

La encuesta para empleados ha sido dirigida a una muestra de 1.575 personas y se han obtenido 381 encuestas válidas. Con los resultados obtenidos se han podido identificar los aspectos más relevantes en cuanto a áreas, proyectos e iniciativas de la compañía. También se ha reflejado el grado de accesibilidad y participación en proyectos sociales.

Las iniciativas desarrolladas por Aqualia más valoradas han sido las relativas a **“calidad del agua”**, **“desarrollo profesional”** y **“atención al cliente”**.

Como resultado de este estudio, se han identificado los aspectos de mayor y menor relevancia para los grupos de interés:



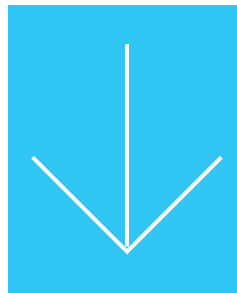
LOS GRUPOS DE INTERÉS VALORAN MUY POSTIVAMENTE LA MEMORIA ANUAL DE RSC DE AQUALIA Y EN ESPECIAL LA EXACTITUD DE SUS DATOS

INICIATIVAS Aqualia

ASPECTOS MÁS RELEVANTES

Grupos de interés externos

- Definición de la estrategia de Aqualia.
- Diálogo con los grupos de interés.
- Objetivos y grado de cumplimiento.
- Definición de la actividad de la empresa.
- Información sobre el desempeño social.



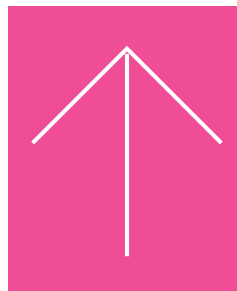
Empleados

- Iniciativas para mejorar la calidad del agua.
- Acciones para facilitar el desarrollo profesional.
- Mejoras en la atención al cliente.
- Medidas para garantizar la igualdad y diversidad.
- Acciones de mejora de la salud laboral.

ASPECTOS MENOS RELEVANTES

Grupos de interés externos

- Información sobre el gobierno corporativo.
- Información sobre el desempeño económico.
- Información sobre el desempeño en la gestión del equipo humano.



Empleados

- Acciones para promover el deporte.
- Iniciativas de colaboración con universidades y promoción de la cultura.
- Iniciativas para mejorar la facturación transparente y el control de consumo.

Los resultados del estudio de materialidad con grupos de interés se han cruzado con los aspectos de mayor impacto para la propia organización, dando lugar a la definición de las líneas de actuación 2015.

Líneas de actuación 2015:

- Promoción del deporte y la cultura: nuevas acciones de apoyo, promoción y patricio de actividades deportivas y culturales.
- Acciones de mejora medioambiental y la biodiversidad: cálculo de Huella Hídrica, Sistemas de Gestión de Eficiencia Energética, plataformas de diálogo...

- Apoyo a grupos sociales desfavorecidos: proyectos de acción social, aplicación de tarifas sociales...
- Promoción de la formación y el emprendimiento: colaboración con universidades, nuevos programas formativos...
- Participación ciudadana: participación de un equipo asesor RSC externo, creación del portavoz del cliente...
- Colaboración con ONG's: cooperación internacional en Perú, nuevos proyectos nacionales...

NO

O



MOMENTOS Aqualia 2014



COMIENZA SMART WATER EN SANTANDER.



PRIMER CONTRATO EN QATAR QUE REFUERZA NUESTRA PRESENCIA EN ORIENTE MEDIO.



AQUALIA RECIBE EL DISTINTIVO "EMPRESA COMPROMETIDA CON LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL" EN MURCIA.



CELEBRAMOS EL DÍA MUNDIAL DEL AGUA.



EL ALCALDE DE OVIEDO Y LA PRESIDENTA DE FCC INAUGURAN LA NUEVA ETAP DE CABORNIO QUE ABASTECERÁ A LA CAPITAL DEL PRINCIPADO.



ARRANCA EL PRIMER PROGRAMA DE MENTORING DIRIGIDO SOLO A MUJERES.



AQUALIA OBTIENE EL PREMIO AL MEJOR PÓSTER EN UN CONGRESO INTERNACIONAL CELEBRADO EN ESSEN, ALEMANIA.





JORNADA MONOGRÁFICA SOBRE LA HUELLA HÍDRICA. EL CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA DE CANTABRIA, REFERENCIA PARA EL SECTOR.



PREMIO INNOVACIÓN + SOSTENIBILIDAD + RED POR EL PROYECTO ELAN®.



MÁS DE UN CENTENAR DE EMPLEADOS PARTICIPAN EN LA CAMPAÑA YO, CONTIGO CON MOTIVO DEL DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.



XII EDICIÓN DEL CONCURSO INTERNACIONAL DE DIBUJO INFANTIL.



ALUMNOS DE IBIZA CONOCEN CON DETALLE EL PROCESO DE DESALACIÓN DEL AGUA.



ÁVILA ESTRENA DEPURADORA DE ÚLTIMA GENERACIÓN CONSTRUIDA POR AQUALIA INFRAESTRUCTURAS.



COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS (URJC) EN EL PRIMER ENCUENTRO PRO DERECHOS HUMANOS.



SERVICIO








- 30 Transparencia, calidad de servicio y cercanía
- 30 Nuestra visión
- 31 Retos 2014
- 31 Líneas de acción 2014
- 32 Calidad del agua
- 33 Atención al cliente
- 34 Facturación personalizada
- 36 Innovación al servicio del ciudadano
- 40 Distinciones
- 41 Retos 2015

04.01

Transparencia, calidad de servicio y cercanía

Nuestra visión

- Ofrecer el mejor servicio acorde a las necesidades de los ciudadanos.
- Asegurar la máxima calidad del agua.
- Apostar por la transparencia en la información ofrecida a los usuarios.
- Mantener la apuesta por la innovación y nuevas tecnologías.

PRINCIPALES CIFRAS		2013		2014	
	SUMINISTRO DOMICILIARIO DE AGUA POTABLE	7.296.656	↑	7.436.343	HABITANTES
	SANEAMIENTO	2.896.980	↑	2.915.643	CLIENTES
	AGUA POTABLE PRODUCIDA	752.507.106	↓	615.463.970	M ³
	RED DE ABASTECIMIENTO	45.259,00	↑	48.537,00	KM
	RED DE ALCANTARILLADO	20.230,00	↑	20.985,00	KM
	DETERMINACIONES DE CALIDAD DE AGUA	1.194.432	↓	1.085.781	
	INVERSIÓN EN I+D+I	2,98	↑	3,12	MILLONES DE EUROS

Aqualia mantiene un fuerte compromiso con los ciudadanos para mejorar constantemente la calidad del servicio ofrecido. Fruto de este compromiso, aplica un control exhaustivo sobre todas sus actividades y, en especial, sobre aquellas que garantizan la inocuidad del agua de cara a su consumo. La compañía toma parte activa de diversas iniciativas locales con objeto de conseguir un servicio más **transparente, cercano e innovador** que dé respuesta a las expectativas y necesidades de ciudadanos, administraciones y la sociedad en general.

Retos 2014

Aqualia ha definido en 2014 unos objetivos orientados a la mejora de sus servicios. Su grado de cumplimiento se detalla a continuación:

COMPROMISO 2014	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
Consolidar las iniciativas destinadas a mejorar el servicio afianzando la colaboración de Aqualia en proyectos como AquaRating y Benchmarking	100%	Aqualia participa en la iniciativa europea EBC (European Benchmarking Cooperation) y pone en marcha el sistema de calificación AquaRating.
En el área de innovación, reforzar la estrategia de gestión inteligente con un proyecto de Smart.	100%	La aplicación "Smart Water" funciona ya en el barrio Nueva Montaña en Santander. Destaca por ser la más avanzada en Europa desde el punto de vista tecnológico para la gestión del agua.

Líneas de acción 2014

Aqualia ha centrado sus actuaciones en 2014 en continuar mejorando la calidad del agua, el servicio de atención al cliente, el proceso de facturación y consumos e incrementar la innovación.



Calidad del agua

La compañía cuenta con un **Plan Estratégico de Calidad** pensado para proporcionar un servicio con las máximas cotas de calidad y eficiencia para los clientes, dando además cumplimiento a los niveles exigidos por la administración pública. Este Plan incluye una serie de indicadores de seguimiento, que evalúan el grado de mejora de servicio y que se engloban en cuatro categorías: calidad del agua suministrada y depurada, calidad del servicio, rendimiento técnico de la red y nivel de atención al cliente.

Garantía de calidad y control

El compromiso con la calidad de Aqualia se traduce en prácticas específicas de trabajo que permiten a la organización responder a la regulación y controles que la administración establece. Un ejemplo de ello es que el 98% de las instalaciones de Aqualia están certificadas según la norma de gestión de calidad UNE-EN ISO 9001:2008 y de gestión medioambiental UNE-EN ISO 14001:2004.



Como novedad se ha iniciado en 2014 el despliegue de la aplicación GlobalSuite con la que se puede analizar de forma conjunta la información de los sistemas de gestión de las certificaciones que dispone la compañía (ISO 9001, 14001, 17025, 50001, 14064 y 166002) para todos los contratos y países. Entre las funcionalidades de la aplicación, destacan la gestión de auditorías o las incidencias de calidad del agua.

Para garantizar la calidad del agua suministrada y en cantidad suficiente se realiza un seguimiento y control diario de las características del agua captada y distribuida. AqualiaLAB, los laboratorios de Aqualia de análisis del agua acreditados según la norma UNE-EN-ISO 17025, juegan un papel fundamental en las determinaciones de calidad, habiendo realizado este año 1.085.781 determinaciones paramétricas, de las cuales más del 99,8% han sido conformes.

EL SINAC CUENTA CON DISTINTOS GRUPOS DE TRABAJO Y UNO DE ELLOS ESTÁ LIDERADO POR AQUALIA. SE TRATA DEL GRUPO DE TRABAJO PARA LA MEJORA DE LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA PARA LOS USUARIOS

Aqualia reporta cada año los datos sobre la gestión del agua al **Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC)**, organismo dependiente del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. El objetivo es disponer de información sobre las infraestructuras de captación, tratamiento y abastecimiento de agua y de los laboratorios de control de calidad del agua, entre otros datos, para poder detectar posibles incumplimientos y riesgos derivados de la ingesta de agua.

El resultado de esta preocupación por la calidad del agua y del servicio en general, se evidencia en los resultados de las encuestas de satisfacción a las instituciones cuya valoración media al servicio prestado por Aqualia es de 3,91 puntos sobre 5 y al cliente final donde un 69,8% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad del servicio.

Los ciudadanos disponen de información pública sobre los controles y parámetros de calidad en la página web del SINAC (<http://sinac.msn.es>) y en las webs locales en las que Aqualia ofrece sus servicios (también disponible en www.aqualia.es).

Iniciativas de mejora del servicio

Aqualia ha puesto en marcha el sistema AquaRating de calificación para los prestadores de servicios de agua y saneamiento.

AquaRating es producto de un proceso de desarrollo conjunto liderado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en estrecha colaboración con la International Water Association. Las fases de diseño y prueba han contado con las valiosas contribuciones de prestadores de servicios de agua y reconocidos expertos internacionales así como reguladores y entes gubernamentales, organizaciones multilaterales, agencias nacionales de desarrollo y otros agentes de relevancia en el

EBC (EUROPEAN BENCHMARKING COOPERATION) Y EL SISTEMA AQUARATING, HAN SIDO PROTAGONISTAS DEL PANEL DE HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y COMPARACIÓN DE LAS JORNADAS AEAS: EXPERIENCIAS INTERNACIONALES DE REGULACIÓN

AQUALIA SE CENTRÓ EN ESTA JORNADA EN EXPLICAR LA UTILIDAD DE AQUARATING PARA AUMENTAR LA COMPETITIVIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL SECTOR



Un momento de la intervención de Mariano Blanco en las Jornadas AEAS: Experiencias internacionales de regulación.

sector del agua. La iniciativa engloba a más de 100 operadores desde su puesta en funcionamiento hace 10 años.

Compromiso con la calidad en toda la cadena de valor

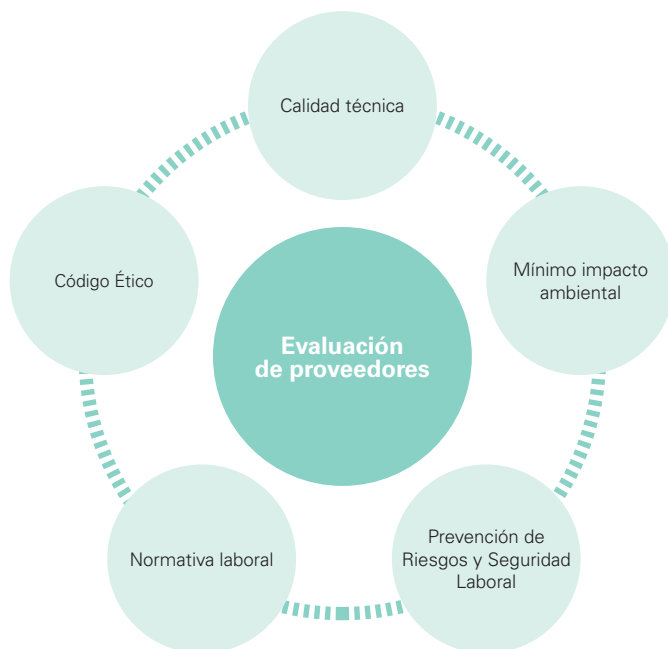
La calidad de los servicios que ofrece Aqualia depende de sus actuaciones directas y también en gran medida de las de sus proveedores. Por ello, se ha establecido un proceso de evaluación y seguimiento que garantiza el cumplimiento de los requisitos planteados por Aqualia en toda su cadena de valor atendiendo a unos valores y políticas comunes.

Criterios de evaluación y seguimiento de proveedores:

- **Calidad técnica:** para proceder a contratar a un nuevo proveedor, éste debe tener implantado un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001, además de tener que pasar una evaluación técnica inicial que verifique el cumplimiento de unos criterios mínimos establecidos por la compañía, los cuales una vez superados darán pie a la valoración de la oferta.
- **Mínimo impacto ambiental:** Aqualia exige contractualmente a sus proveedores que sus actividades generen el menor impacto posible sobre el medio ambiente.
- **Cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral:** la compañía realiza un control y seguimiento a todos los proveedores del cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención y seguridad laboral. Además, Aqualia proporciona la formación necesaria además de realizar análisis periódicos, junto con los proveedores, de posibles situaciones de riesgo que puedan ocasionarse.
- **Cumplimiento de la normativa laboral:** se verifica que todos los proveedores realicen sus procesos de contratación siguiendo el

marco normativo vigente y dispongan de los correspondientes seguros laborales.

- **Código Ético:** todos los proveedores están obligados a cumplir con el Código Ético de Aqualia y con los diez principios del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas y al que está adherido el Grupo (www.pactomundial.org).



Atención al cliente

La atención al cliente constituye una parte esencial del servicio que presta Aqualia. La política de la compañía es ofrecer una atención **personalizada y cercana** acorde a las necesidades de cada cliente. Para ello, pone a disposición de los usuarios las herramientas y los recursos necesarios para ofrecer un servicio de atención **ágil, rápido, sencillo y eficaz**.

Principales canales de comunicación



Aqualia contact es un canal telefónico que nace con el objetivo de aplicar la tecnología más avanzada en comunicaciones a la atención al cliente, permitiendo atender sus necesidades en cualquier momento y lugar. Se

identifica como un servicio moderno, creado para dar respuesta a una sociedad en constante evolución.

- Servicio que siempre responde.
- Cómodo y fácil de usar.
- Ahorra tiempo y desplazamientos.
- Simplifica los trámites.
- Ofrece un horario de atención más amplio.
- Mayor accesibilidad, desde cualquier lugar y ante cualquier problema.



Centro de atención al cliente, aqualia contact.

Se pueden encontrar los teléfonos de contacto para cada provincia en:
<http://www.aqualia.es/aqualia/atencion-al-cliente/aqualia-contact/index.html>



AqualiaOnline es el canal que permite a los clientes de Aqualia realizar todas sus gestiones de manera sencilla, segura, ágil y confidencial las 24 horas del día los 365 días del año.

A través de la web de Aqualia es posible realizar trámites, modificar datos personales, consultar las tarifas aplicadas, solicitar las facturas electrónicas, facilitar la lectura del contador, pagar facturas, presentar reclamaciones o solicitar la baja de suministro, entre otras gestiones.

Aqualia confirma a los clientes la recepción de cualquier solicitud o reclamación, así como su estimación o desestimación. Las preguntas y sugerencias planteadas también obtienen una respuesta por parte de la compañía.

AQUALIA CONTACTY AQUALIA ONLINE DISPONEN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN QUE GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES AVALADO CON EL CERTIFICADO DE AENOR CONFORME A LA UNE-ISO 27001:2007. ADEMÁS, CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS, AQUALIA UTILIZA LA HERRAMIENTA "E-PRIVACY"

Facturación personalizada

Facturación transparente y personalizada son los dos principios que rigen el proceso de Aqualia. En esta línea, la compañía ha implementado de forma progresiva mejoras en el diseño de sus facturas como la inclusión de resultados analíticos junto con el resto de información o la incorporación de mensajes de sensibilización para concienciar de un consumo responsable. Además, para facilitar su comprensión se han personalizado los diseños para cada tipo de cliente, estructurando la información para facilitar su interpretación.

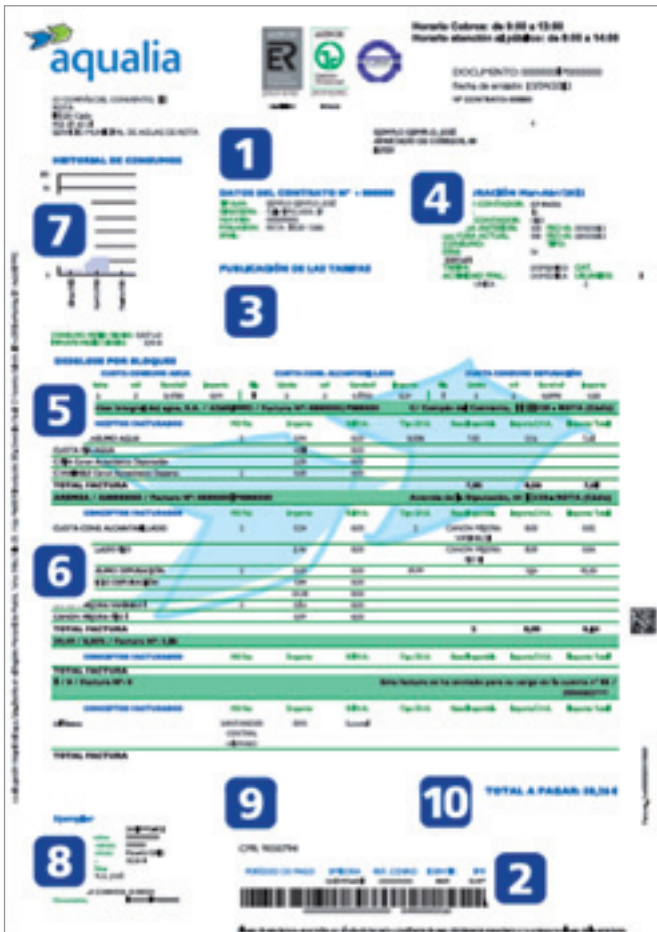
Factura transparente

Las facturas que emite Aqualia son personalizadas de cara a sus clientes, redactadas en el idioma oficial de cada territorio y orientadas a una fácil comprensión.

EN 2014 SE HAN EMITIDO 650.000 FACTURAS ELECTRÓNICAS CORRESPONDIENTES A MÁS DE 132.600 CLIENTES EN ESPAÑA

El conjunto de procesos y recursos tales como la captación del agua del entorno natural, su transformación en agua potable, la distribución a su domicilio y su devolución a la naturaleza comprenden toda una serie de factores que aparecen reflejados en la factura a través de sus distintos conceptos (agua, saneamiento, depuración, etc).

LAS FACTURAS DE AQUALIA VIENEN ACOMPAÑADAS DE SU EXPLICACIÓN Y CONTIENEN LOS SIGUIENTES DATOS:



- 1 TITULAR DEL CONTRATO
- 2 DATOS DE INTERÉS
- 3 PUBLICACIÓN DE TARIFAS
- 4 DATOS DE LA FACTURACIÓN
- 5 DESCRIPCIÓN DE LOS BLOQUES DE CONSUMO Y PRECIOS
- 6 DETALLE DE LOS CONCEPTOS FACTURADOS Y SU IMPORTE
- 7 HISTOGRAMA DE CONSUMOS
- 8 DATOS PARA EL CONTROL DE COBRO
- 9 FECHA LÍMITE DE PAGO
- 10 TOTAL A PAGAR

La compañía emite 3 tipos de facturas, según las preferencias de cada cliente:

- **Factura normal detallada**, con toda la información de interés detallada.
- **Factura resumida**, resumiendo los conceptos y resaltando el importe total.
- **Factura resumida por conceptos**, resumiendo el importe por cada concepto. Se ha empezado a emitir en 2014, para adaptarse a las necesidades específicas de algunos municipios.

CALTAQUA, FILIAL DE AQUALIA EN ITALIA, HA LANZADO EL NUEVO PROYECTO H2ONLINE, UN CÓMODO E INNOVADOR SISTEMA GRATUITO PARA QUE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PUEDAN RECIBIR DIRECTAMENTE EN SUS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS LA FACTURA ELECTRÓNICA CON LOS CONSUMOS DE AGUA



Lectura de contadores a distancia

La lectura de contadores, tanto a distancia como desde las oficinas de Aqualia, repercute en un beneficio directo para los usuarios al evitar estimaciones y facturar siempre el consumo real.

En este sentido, se ha avanzado en 2014 con acciones como la impartición de formación avanzada a 129 profesionales de Andalucía y Extremadura sobre lectores, centrado en el manejo avanzado del TPL (Terminales Portátiles de Lectura), las incidencias de lectura, la optimización de las rutas y, en especial, la detección de fraudes.

Actualmente, se tiene acceso a la lectura a distancia a más de 55.000 clientes y se tienen disponibles más de 113.400 canales para ampliar la lectura a otros usuarios en un futuro.

También, de manera exhaustiva, se realiza el monitoreo de más de 1.200 clientes de gran consumo para adecuar el suministro a su consumo real e informar de posibles incidencias.

CONTINUANDO UN AÑO MÁS CON LA CAMPAÑA DE LUCHA CONTRA LAS IRREGULARIDADES EN EL CONSUMO DEL AGUA Y EL FRAUDE, SE HAN REGULARIZADO DURANTE EL 2014 MÁS DE 5.900 SITUACIONES QUE CONTRIBUÍAN A UN CONSUMO NO CONTROLADO



Lector de Aqualia realizando lectura de contadores a distancia.

Tecnología innovadora: contadores inteligentes

Aqualia está incorporando sistemas inteligentes en los hogares a través de la instalación de redes domésticas de agua diferenciadas según el tipo de uso, sistemas de reutilización o la instalación de contadores inteligentes para las lecturas automatizadas. Estos equipos inteligentes disponen de un sistema electrónico de última generación que almacena los datos precisos para conocer en cada momento los patrones de consumo diarios, tarifas y servicios de la red, lo que permite generar sugerencias de mejora de hábitos de consumo mediante consejos personalizados.

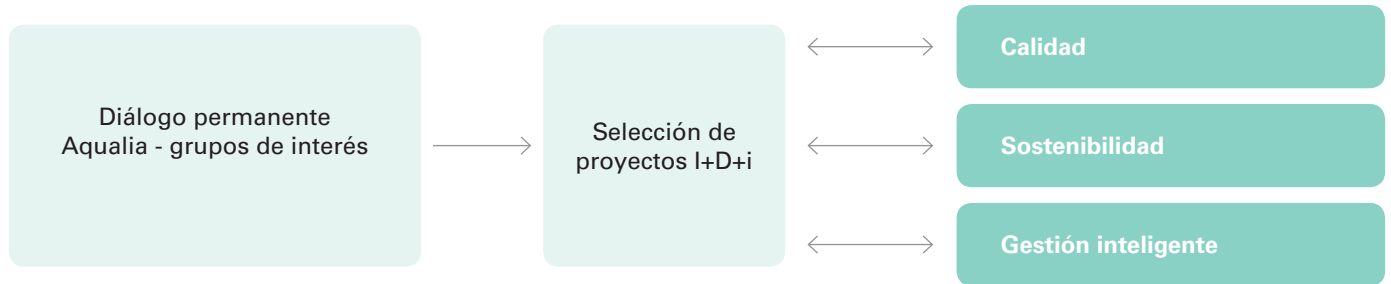
AQUALIA HACE USO DE LA TECNOLOGÍA MÁS AVANZADA ENCAMINADA A OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

Innovación al servicio del ciudadano

Aqualia, como empresa gestora de un bien tan necesario para la vida como es el agua, asume su responsabilidad ante la sociedad y el medio ambiente implicándose de manera directa en el desarrollo de su estrategia de I+D+i. Con el fin de dotar a los proyectos de los mejores recursos, la compañía participa en los principales proyectos europeos, nacionales y regionales de I+D+i relacionados con la gestión del agua.

Aqualia mantiene un contacto permanente con los diferentes agentes de su entorno para potenciar y mejorar su actividad de I+D+i, desarrollada por el Departamento de Innovación y Tecnología. Los proyectos de innovación son emprendidos gracias a la participación e involucración de todo el personal de la organización en todos los procesos, desde la identificación de oportunidades hasta la implementación de los mismos, y están encaminados a mejorar el rendimiento en tres aspectos específicos: calidad, sostenibilidad y gestión inteligente.

DURANTE 2014 SE HAN INVERTIDO MÁS DE 3,1 MILLONES DE EUROS EN I+D+i



Un gran número de los proyectos desarrollados por Aqualia cuentan con cofinanciación de la Administración Española o de la Unión Europea (7°PM, LIFE+, Eco-Innovación, etc...).

Entre las líneas de trabajo que la compañía desarrolla, destaca la relacionada con una gestión más inteligente y sostenible del ciclo integral del agua.

Colaboración con universidades y centros de investigación

Sostenibilidad	Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ■ CDTI Sólidos Sostenibles (2012*) CEIT - San Sebastián USAL - Salamanca UVA - Valladolid AINIA - Valencia UPV - Valencia ● CENIT VIDA (2014*) UCA - Cádiz UVA - Valladolid Fundación Cajamar - Almería ★ IDEA REGENERA (2015) UAL - Almería ▲ INNPACTO DOWSTREAM (2015) ITC - Canarias TECNALIA - San Sebastián UCA - Cádiz ◆ FP7 ALLGAS UCA - Cádiz UAL - Almería ✕ RETOS RENOVAGAS CSIC-IPC - Madrid TECNALIA - San Sebastián CNH2 - Puertollano 	<ul style="list-style-type: none"> ■ MIMAM MBBR Hybacs (2010*) USAL - Salamanca ● Incite MBR Trainasa (2012*) USC - Santiago de Compostela U. Vigo ★ Incite ELAN Trainasa (2012*) USC - Santiago de Compostela U. Vigo ▲ CDTI ELAN Vigo aqualia (2013*) U. Vigo USC - Santiago de Compostela ◆ Innpacto Filene (2014*) UCM - Madrid ✕ Innereconecta Alegría (2014*) USC - Santiago de Compostela ● Innpronta ITACA (2014*) USC - Santiago de Compostela UAL - Almería UAH - Alcalá de Henares ■ Life Remembrance (2015) Leitat - Terrassa (Barcelona) ● Innova Impactar (2015) U. Cantabria - Santander ★ Life Memory UPV / UV - Valencia ▲ Life Biosol water recycling CENTA - Sevilla
<p>Gestión inteligente</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Innpronta ISIS (2014*) IMDEA Agua - Madrid UV / UPV - Valencia UPV - Alcoy ★ Innereconecta Smartic (2014*) UEX - Extremadura ■ Water JPI Motrem URJC Madrid 	<p>* Proyectos concluidos</p>
Centros de investigación internacionales	
<ul style="list-style-type: none"> ■ FP7 ALLGAS Fraunhofer Gesellschaft Umsicht - Oberhausen - Alemania Southampton University- Reino Unido ● FP7 UrbanWater (2015) U. Zagreb - Croacia ◆ CDTI BESTF2 BIOWAMET TU Delft - Nederland Southampton University- Reino Unido 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Water JPI Motrem URJC Madrid U. Helsinki - Finlandia U. Stuttgart - Alemania U. Torino - Italia ▲ FP7 SWAT (2013*) IGV - Berlin - Alemania
<p>* Proyectos concluidos</p>	



Proyectos I+D+i

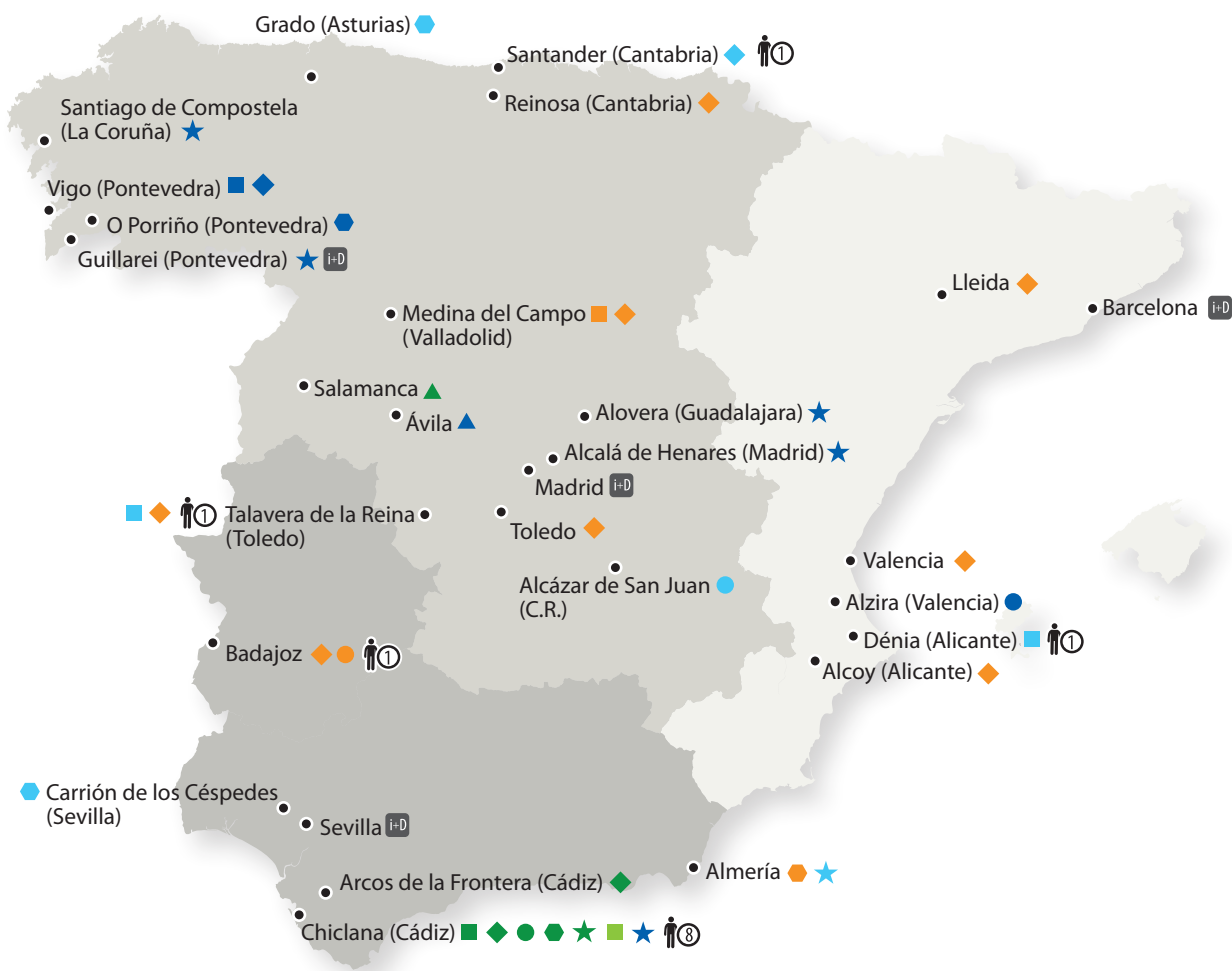
Durante el 2014, Aqualia ha trabajado con 22 centros nacionales y 7 internacionales para el desarrollo de 17 proyectos, con 8 patentes en trámite que requieren la dedicación y el empeño del personal altamente especializado. De estos proyectos se han finalizado 6, mientras que el resto seguirán en estudio durante el 2015. Por otra parte, 6 nuevas incorporaciones han reforzado el

equipo del Departamento de Innovación y Tecnología que cuenta en la actualidad con 34 personas.

A continuación, se detallan los proyectos de I+D+i en los que está trabajando Aqualia:

PROYECTO	OBJETIVOS	CENTROS DE INNOVACION, UNIVERSIDADES
SOSTENIBILIDAD		
Cenit VIDA (2014*)	Obtener un revolucionario sistema de aprovechamiento de aguas municipales con el uso de microalgas para producir energía en lugar de consumir electricidad.	UCA, UVA, Fundación Cajamar
FP7 Allgas	Producción de biocombustibles a partir de los nutrientes de aguas residuales, basado en microalgas y valorización de la biomasa obtenida. Escala demostrativa.	UCA, UAL, Fraunhofer Institute Umsicht, Southampton University
Innpacto Downstream (2015)	Procesos de concentración y valorización de la biomasa producida en los sistemas de depuración basados en microalgas.	ITC, TECNALIA, UCA
Reto Renovagas	Producción de biometano a partir de CO2 y H2 renovable (power2gas) en la producción de biogás.	CSIC-ICP, TECNALIA, CNH2
Idea Regenera (2015)	Depuradora de vertido cero, utilizando procesos basados en microalgas y la producción de biofertilizantes.	UAL
CALIDAD		
Innpacto Filene (2014*)	Reactor anaeróbico con membranas cerámicas para la transformación de efluentes industriales en bioenergía.	UCM
Innterconecta Alegría (2014*)	Valorización de efluentes industriales con reactores anaeróbicos a membranas y cultivo de algas, minimizando residuos y energía.	USC
Innpromta ITACA (2014*)	Nuevas tecnologías de depuración sostenible, maximizar la reutilización y los subproductos valorizables y control avanzado de los procesos para minimizar los impactos ambientales.	USC, UAL, UAH
Life Remembrance (2015)	Prolongar la vida de las membranas de ósmosis inversa, con condicionamientos específicos para transformar un residuo en un recurso (por ejemplo, en aplicaciones de reutilización de agua).	Leitat
Innova Inpactar (2015)	Nuevos reactores biológicos híbridos integrados y compactos como soluciones descentralizados y automatizados para pequeñas plantas.	U. Cantabria
Life Memory	Demostración del reactor anaeróbico con membranas para efluentes urbanos, produciendo bioenergía y agua de reuso.	UPV, UV
Life Biosol Water Recycling	Demostración de una planta de tratamiento avanzado con microalgas para agua de reuso y aprovechamiento energético.	Centa
Eco-Innovation Cleanwater	Evaluación de un nuevo generador de hipoclorito in situ, con membranas cerámicas, en tres aplicaciones distintas (potabilización, reuso y desinfección, desalación).	CeramHyd SA
GESTIÓN INTELIGENTE		
Innpromta IISIS (2014*)	Crear una urbanización sostenible y autosuficiente, repensando los servicios ciudadanos con infraestructuras inteligentes, combinando nuevos tratamientos descentralizados con control automatizado.	IMDEA Agua, UV, UPV
Innterconecta Smartic (2014*)	Monitorizar el agua bruta de los embalses y controlar la calidad de la potabilización en línea y tiempo real.	UEX
FP7 UrbanWater (2015)	Una innovadora plataforma interactiva de tecnología inteligente, integrando módulos para la toma de decisiones, la gestión de datos en tiempo real y la detección de fugas para mejorar la gestión integral del agua en áreas urbanas.	U. Zagreb
JPI Motrem	Desarrollo de procesos integrados para la monitorización y la eliminación de los contaminantes emergentes, especialmente para la reutilización del agua.	URJC, U. Helsinki, U. Stuttgart, U. Torino

(2014*) Proyectos finalizados en 2014 • (2015) Proyectos a finalizar en 2015.



N° Investigadores de campo
 Centros de Aqualia I+D

Calidad	
▲ MIMAM MBBR Hybacs (2010*)	Ávila
■ Incite MBR y Elan Trainasa (2012*)	Vigo
◆ Incite ELAN Vigo Aqualia (2013*)	Vigo
● Innpacto Filene (2014*)	Alzira (Valencia)
● Interconecta Alegría (2014*)	O Porriño (Pontevedra)
★ Innpronta ITACA (2014*)	Alcalá de Henares (Madrid), Santiago de Compostela (La Coruña), Chiclana de la Frontera (Cádiz), Guillarei (Pontevedra) Alovera (Guadalajara)
■ Life Remembrance (2015)	Denia (Alicante), Talavera de la Reina (Toledo)
◆ Innova Impactar (2015)	Santander (Cantabria)
● Life Memory	Alcázar de San Juan (C.Real)
● Life Biosol Water Recycling	Carrión de los Céspedes (Sevilla) Grado (Asturias)
★ Eco Innovation Cleanwater	Almería 2 Ubicaciones pendientes

Sostenibilidad	
▲ CDTI Sólidos Sostenibles (2012*)	Salamanca
■ FP7 SWAT (2013*)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
◆ Cenit VIDA (2014*)	Arcos de la Frontera (Cádiz), Chiclana de la Frontera (Cádiz)
● Idea Regenera (2015)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
● Innpacto Downstream (2015)	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
★ FP7 Allgas	Chiclana de la Frontera (Cádiz)
■ Reto Renovagas	Chiclana de la Frontera (Cádiz)

Gestión inteligente	
■ MEC Mantenimiento Predictivo (2012*)	Medina del Campo
◆ Innpronta ISIS (2014*)	Medina del Campo (Valladolid), Reinosa (Cantabria), Valencia, Alcoy (Alicante), Talavera de la Reina (Toledo), Badajoz, Toledo, Lleida
● Interconecta Smartic (2014*)	Badajoz
● FP7 UrbanWater (2015)	Almería
★ JPI Motrem	Pendiente

*Proyectos concluidos

Smart Cities

Toda ciudad interfiere en el ciclo del agua de muy diversas maneras. Las ciudades inteligentes, Smart Cities, aprovechan y desarrollan la tecnología a favor de la eficiencia y mejora del bienestar y calidad de vida de los ciudadanos. En Santander se ha puesto en marcha la iniciativa “**Smart Water**: la Gestión Inteligente del Servicio de Aguas a través de las Nuevas Tecnologías”, con la finalidad de crear un servicio inteligente para la gestión del agua en entornos urbanos donde además el ciudadano pueda participar en la gestión a través de su tablet, PC o smart phone.

MÁS DE 1.200 DISPOSITIVOS PARA LA LECTURA DE LOS CONTADORES DE LOS DOMICILIOS A DISTANCIA, MEDIR EL CAUDAL, LA CALIDAD DEL AGUA EN EL COLECTOR DE SANEAMIENTO O REGULAR LA PRESIÓN

Este proyecto, promovido por el Ayuntamiento de Santander, Aqualia y la Universidad de Cantabria permite mejorar la recogida de datos en contadores y otros sensores de la red de aguas de cara a utilizarlos para la gestión eficiente del agua y ofrecer información a los ciudadanos, mejorando el servicio ofrecido.



Imagen del imán promocional de la aplicación **Smart Water**.



PROYECTO SMARTWATER

Este proyecto smartcity surge como iniciativa del **Ayuntamiento de Santander** y de Aqualia junto con la **Universidad de Cantabria** con el fin de solucionar las necesidades de falta de información con las que se encontraba el ciudadano.



INTEGRA

La información procedente de los contadores es normalizada, integrada, procesada y almacenada por CIC con el software IDBox.



SUPERVISA

Gracias a IDBox el gestor puede visualizar cuadros de mando, analizar históricos o en tiempo real, realizar informes o cálculos y BPM, enviar alarmas y notificaciones, etc.



VISUALIZA

Los ciudadanos acceden mediante una aplicación móvil de FIELDEAS DaaS donde pueden consultar sus curvas de consumo, reportar incidencias, visualizar el canal de comunicación o recibir alarmas y notificaciones.

El proyecto **Smart Water** permite a los ciudadanos acceder a una aplicación móvil, desarrollada sobre la plataforma am+, con la que son capaces de conocer su consumo en tiempo real, avisar o estar informados de cualquier incidencia en el servicio, detectar fraudes, optimizar la gestión energética, acceder a noticias en materia de saneamiento y abastecimiento, además de la monitorización de las redes de saneamiento para detectar posibles desbordamientos.

La aplicación **Smart Water** se encuentra operativa en el barrio Nueva Montaña de Santander con la intención de empezar a funcionar próximamente en otros lugares de la ciudad.



Emilio Fernández durante su participación en la feria "Smart Cities & Communities" donde presentó el proyecto Smart Water implantado en Santander.

En un paso más hacia la gestión Smart de los servicios públicos, Aqualia está aplicando en Santander soluciones revolucionarias para la gestión del agua a través del proyecto pionero en Europa "**Smart Water, Smart Citizens**", centradas en la tecnología "sin zanja" para la rehabilitación de conducciones de suministro de gran diámetro. El proyecto aplica la técnica Primus Line que permite una rápida puesta en obra, minimizando el impacto ambiental y las molestias a los ciudadanos.

AQUALIA HA PARTICIPADO EN 2014 EN LOS PRINCIPALES CONGRESOS SOBRE "SMART CITIES", COMO LA TERCERA EDICIÓN DE LAS JORNADAS "SMART CITIES & COMMUNITIES" CELEBRADA EN VIGO, LA PRIMERA EDICIÓN DE SMALL AND MEDIUM SMART CITIES CONGRESS EN ALCOY O LA CUARTA EDICIÓN DEL SMART CITY WORLD CONGRESS DE BARCELONA

Distinciones



AQUALIA OBTIENE EL PREMIO AL MEJOR PÓSTER EN UN CONGRESO INTERNACIONAL CELEBRADO EN ESSEN (ALEMANIA).

El póster científico presentado por Nicolás Morales, investigador de Aqualia, ha sido elegido por el jurado del Congreso Internacional "Activated Sludge – 100 years and Counting" como el mejor de los 56 presentados en el evento organizado por IWA (International Water Association) en Essen (Alemania).



PREMIO A LA I+D EN EL CONGRESO IWA DE LISBOA (PORTUGAL).

El póster científico presentado por el investigador de Aqualia Zouhayr Arbib, que estudia en el marco del proyecto All-gas cómo aprovechar el agua residual para que el cultivo de microalgas pueda producir biocombustibles, ha sido premiado por IWA como el mejor póster científico del Congreso entre las seiscientas comunicaciones presentadas.



PREMIO INNOVACIÓN + SOSTENIBILIDAD + RED

Aqualia recibe el premio Innovación + Sostenibilidad + Red, I + Gran Empresa Sostenible, organizado por EXPANSIÓN, Bankinter y E.O.N. por ser una de las empresas más innovadoras de España.

Retos 2015

			I+D+i		
Desarrollo de una oficina virtual de atención al cliente en app.	Promover y participar en nuevos proyectos Smart Water. Continuar en otros barrios y sectores de Santander.	Seguir participando en proyectos internacionales.	<p>SOSTENIBILIDAD</p> <p>Tener un coche funcionando con biometano a partir de agua residual.</p>	<p>CALIDAD</p> <p>Tener en operación la primera instalación industrial de ELAN.</p>	<p>GESTION INTELIGENTE</p> <p>Tener un proyecto del Área de Gestión inteligente fuera de España.</p>
<p>Promover el contacto con los grupos de interés tanto internos como externos.</p>					



- 44 Nuestras personas: el motor del cambio
- 44 Nuestra visión
- 46 Retos 2014
- 46 Planes de actuación 2014
- 47 Igualdad
- 49 Desarrollo profesional
- 53 Comunicación interna
- 54 Salud laboral
- 57 Retos 2015

RRHH

05.01

Nuestras personas: el motor de cambio

Nuestra visión

- Fomentar el desarrollo de la gestión del potencial humano.
- Fortalecer una cultura que propicie las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional basado en el respeto mutuo y en el trabajo en equipo.
- Garantizar el compromiso con la diversidad y con la igualdad de género.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.



Trabajadores de Aqualia en Abu Dhabi.

PRINCIPALES CIFRAS	2013		2014
Nº DE EMPLEADOS	7.125	↑	7.639
% CONTRATOS INDEFINIDOS	28,26%	↑	28,47%
ROTACIÓN VOLUNTARIA	0,94%	↑	1,19%
% DE MUJERES EN PLANTILLA (*)	22,42%	↑	46,40%
HORAS TOTALES DE FORMACIÓN	60.670	↑	63.003
HORAS FORMACIÓN/ EMPLEADO	9,79	↑	10,23
INVERSIÓN EN FORMACIÓN	503.911 €	↑	538.250,20 €
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES	8,87	↑	11,07
ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES	0,42	↓	0,35

(*) En el año 2014 se ha tenido en cuenta el porcentaje a nivel nacional e internacional, mientras que en 2013 únicamente se tuvo en cuenta a nivel nacional.

En Aqualia las personas son el principal valor. El éxito de la actividad de la compañía se debe a la **profesionalidad y calidad de su plantilla** junto con su apuesta por la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

Para garantizar el buen funcionamiento de la organización, el área de Recursos Humanos ha basado sus líneas de actuación en el compromiso con el aprendizaje, la comunicación y el desarrollo del liderazgo de los empleados.

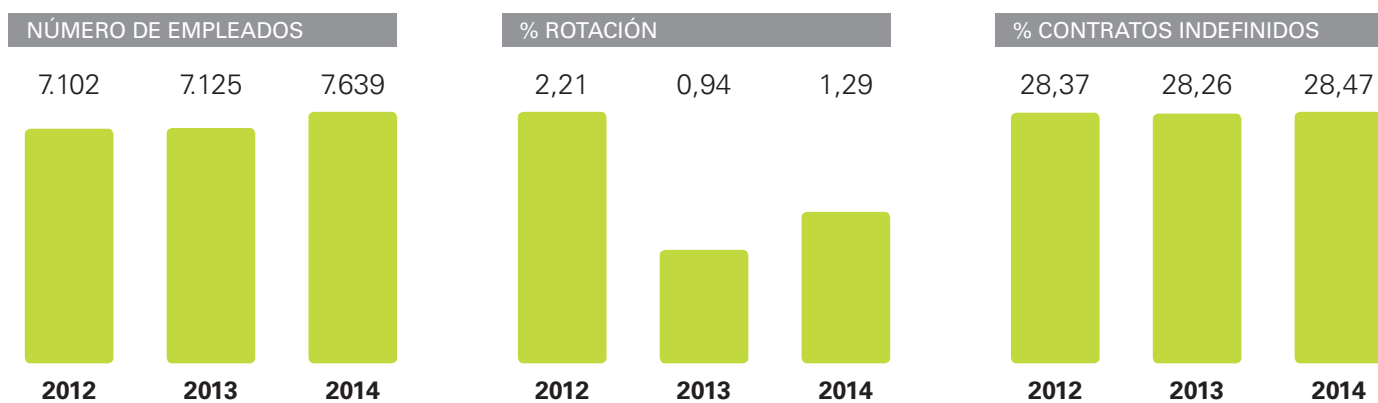
Aqualia lo constituyen 7.639 personas, un 7,2% más que el año anterior debido principalmente a la nueva incorporación de Conservación y Sistemas al área de aguas y adquisiciones de contratos.

La edad media de la plantilla es de 43 años, con una edad promedio mayoritaria entre los 40 y los 44 años y una antigüedad media de 9 años.

La presencia en el exterior sigue siendo muy importante en el volumen de negocio de Aqualia, contando en la actualidad con un 19,3% de trabajadores (1.474 personas) fuera de España.

Los países con mayor presencia en el extranjero son República Checa con 980 trabajadores, Italia con 186 trabajadores y Portugal con 99 trabajadores; el resto de empleados se distribuyen en México (55 trabajadores), Arabia Saudí (40 trabajadores), Argelia (79 trabajadores) y otros países (35 trabajadores) entre los que se encuentran Montenegro, Bosnia, Chile y Uruguay. En España hay un total de 6.165 trabajadores.

El número de contratos indefinidos asciende a un total de 2.175 contratos, representando un 28,47% de la plantilla, dato superior al año anterior. Por otro lado la rotación voluntaria, entendida como baja voluntaria de la empresa, ha aumentado ligeramente, situándose en el 1,29%, aunque sigue siendo muy inferior a la del año 2012.



EN PRIMERA PERSONA: 17 AÑOS CON NOSOTROS

Me incorporé a FCC como Jefe de Contabilidad en el año 1998. En aquel entonces la empresa de Aguas de FCC, Seragua, era muy pequeña en comparación con lo que es ahora Aqualia. Éramos como una pequeña familia.

Personalmente el año del gran cambio fue 2004, cuando pasé a ocuparme del Control de Gestión de la antigua Zona Centro. Recuerdo esos años con mucho cariño, porque el clima de trabajo era excelente y la relación entre los compañeros magnífica. Fueron años de mucho trabajo, de muchos viajes y reuniones, en los que aprendí muchísimo sobre la actividad y durante los que conocí a muchos compañeros de distintos centros de trabajo, en su gran mayoría magníficos profesionales y gente muy afable y hospitalaria. La verdad es que da gusto visitar los contratos y las delegaciones de Aqualia, porque además de recibir un trato excelente y aprender mucho tienes oportunidad de conocer otros puntos de vista sobre la actividad. Actualmente, desde marzo de 2014, trabajo en las oficinas de Las Tablas, en los Servicios Centrales, y para mí está siendo un período muy enriquecedor, ya que me está permitiendo ver la actividad en su conjunto, tanto a nivel nacional como internacional.

A partir del año 2000, esa especie de "año cero" para lo que es hoy en día Aqualia, el crecimiento de la actividad ha sido exponencial. Estos quince años han traído consigo innumerables cambios, durante los que hemos tenido que ir adaptándonos constantemente a un entorno muy dinámico y competitivo, para ser capaces de responder a los distintos retos que se nos han venido presentando, cada vez más importantes. Sinceramente, pienso que la labor que hemos desempeñado los trabajadores de Aqualia a todos los niveles ha sido muy buena, lo que ha permitido que entre todos hayamos situado a la empresa, dentro de su sector, en una posición de referencia a nivel mundial.

Fernando Cerezo Rodero

Responsable de Control de Gestión y Reporting

Retos 2014

En 2014, Aqualia definió varios objetivos orientados a mejorar el desempeño y los programas formativos. A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

COMPROMISO 2014	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
Implantar un programa de desarrollo de habilidades y competencias estratégicas dirigido a mandos intermedios.	100%	Se ha implantado el programa, formando durante el 2014 a 36 personas divididas en 3 grupos.
Impulsar el talento femenino a través del Programa Mentoring.	100%	Dirigido sólo a mujeres, Aqualia pone en marcha el primer Programa Mentoring con el fin de impulsar el talento femenino en la organización. El primer programa comenzó en Mayo de 2014 y cuenta con 5 empleados mentores y 5 "mentees".
Impulsar la expatriación, a través de programas de fomento de la internacionalización de la actividad.	50%	Durante el año 2014 Aqualia ha trabajado en el nuevo Manual de Expatriación.

Planes de actuación 2014

Para alcanzar los objetivos propuestos, Aqualia ha centrado sus actuaciones en cuatro grandes áreas de trabajo desarrollando acciones específicas que han contribuido a mejorar los programas

de formación, la concienciación sobre la igualdad o el índice de gravedad de accidentes.



Igualdad

Aqualia apuesta fuertemente por la igualdad de oportunidades en el trabajo valorando la diversidad de nacionalidades y culturas de toda la plantilla y promoviendo la igualdad entre hombres y mujeres en todas las áreas. Este compromiso se hace tangible mediante el impulso de diferentes iniciativas y programas.

Apoyo al talento femenino dentro del Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de Aqualia, aprobado en 2010, ha supuesto la implantación de medidas destinadas a garantizar la igualdad y a favorecer la conciliación laboral y familiar. Dentro de las medidas llevadas a cabo en 2014 podemos destacar el impulso al liderazgo femenino mediante talleres y el Programa Mentoring.

DURANTE 2014, EL MINISTERIO DE SANIDAD, ASUNTOS SOCIALES E IGUALDAD HA COMUNICADO A AQUALIA LA CONCESIÓN DE LA PRÓRROGA DEL DISTINTIVO IGUALDAD EN LA EMPRESA.

TALLERES EN FAVOR DE LA IGUALDAD

Aqualia ha desarrollado dos talleres prácticos dirigidos a mujeres y a integrantes del departamento de Recursos Humanos.

Estos talleres ligados al Plan de Igualdad, que incluyen acciones de desarrollo y progresión profesional de la mujer en la empresa, han formado a los participantes en habilidades comunicativas, negociación y gestión de equipos. El taller dirigido al departamento de Recursos Humanos se ha centrado en las oportunidades que representan las políticas de flexibilidad organizativa y la incorporación de grupos diversos en los puestos de responsabilidad con el fin de corregir posibles desequilibrios.



Las participantes del programa Mentoring durante el taller "Lidera tu futuro".



Momento de uno de los talleres en favor de la igualdad.

ESTE PRIMER PROGRAMA COMENZADO EN MAYO DE 2014 CUENTA CON 5 EMPLEADOS MENTORES Y 5 EMPLEADAS "MENTEES"

I PROGRAMA MENTORING

Dirigido sólo a mujeres, la compañía ha puesto en marcha el **primer Programa Mentoring** de carácter anual, con el fin de impulsar el talento femenino en la organización. El programa orientado a facilitar la carrera profesional de las mujeres con potencial en la compañía, es un proceso de transmisión de conocimiento mediante el cual la persona con más experiencia (mentor), enseña, aconseja, guía y ayuda en el desarrollo profesional al personal tutelado (mentee).

Los objetivos perseguidos por este programa son los siguientes:

- Contribuir a un cambio cultural en la empresa que apueste por la igualdad de género.
- Orientar y facilitar la carrera profesional de las mujeres identificadas con potencial en Aqualia.
- Transmitir los valores organizacionales, el know-how, las capacidades y las habilidades necesarias para la realización de una tarea específica.
- Reconocer y valorar el talento de empleados mentores.
- Facilitar las relaciones con las personas de las que puedan aprender y ayudarles a establecer su red de contactos.

Pacto por la igualdad

Entre las actuaciones que se impulsan internamente destacan el establecimiento de medidas de organización y flexibilización del tiempo de trabajo que faciliten la conciliación de la vida laboral, personal y familiar así como la presencia equilibrada de hombres y mujeres en procesos de formación y promoción interna.

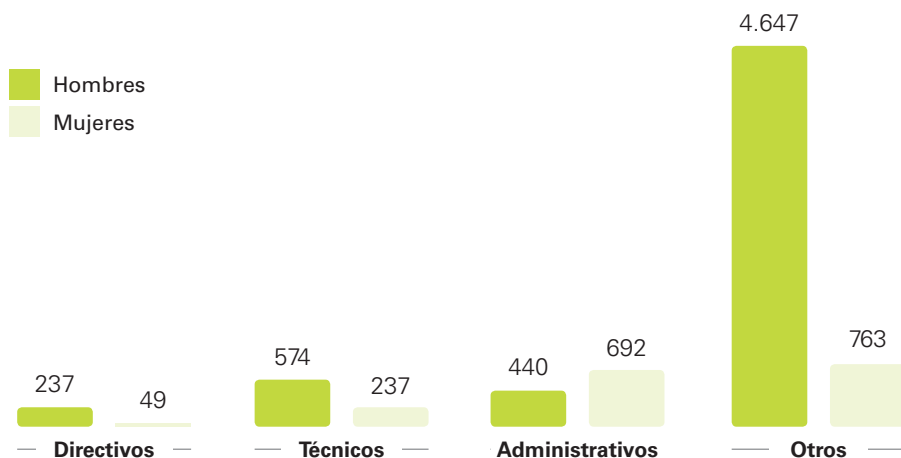
Por otro lado, con motivo del Día Internacional de la Mujer, y como en años anteriores, Aqualia expresó su apoyo y puso en marcha una campaña de difusión para todos sus empleados, recordando la necesidad de seguir involucrados en la defensa de los derechos de la mujer y conseguir que algún día no sea necesario recordar que la igualdad no es sólo un derecho, sino un hecho en la sociedad.



Los directores de Recursos Humanos de FCC y las principales empresas del Grupo han suscrito un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Los directores de Recursos Humanos de FCC y las principales empresas del Grupo han suscrito un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad. Con este acuerdo se materializa el compromiso de incrementar en los próximos años la presencia de mujeres en los puestos directivos y en los comités de dirección, para avanzar hacia una participación más equilibrada de mujeres y hombres en los puestos de alta responsabilidad de las empresas. FCC, cabecera del Grupo, se ha comprometido además a fomentar en los próximos años la participación equilibrada de hombres y mujeres en su Consejo de Administración.

DISTRIBUCIÓN 2014 POR SEXOS SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL



AQUALIA HA IMPLANTADO DURANTE EL 2014 EL PROCESO DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS, MÉTODO QUE PERMITE MEDIR Y COMPARAR LAS COMPETENCIAS DE LOS DIFERENTES CANDIDATOS GARANTIZANDO LA IGUALDAD EN LOS PROCESOS SELECTIVOS

No a la violencia de género

Aqualia se suma al compromiso de conseguir una sociedad libre de violencia de género y anima a sus trabajadores a participar en varios eventos deportivos celebrados con el objetivo de promover la ruptura del silencio cómplice del maltrato.

Con motivo del Día Internacional contra la Violencia de Género, Aqualia puso en marcha la campaña "Yo, con-tigo", para concienciar a la sociedad en general y al colectivo de trabajadores en particular, frente a este problema. La iniciativa gira en torno a la red social Twitter donde los interesados han podido enviar mensajes y "selfies" con la etiqueta **#FCCAqualiadiceNoalaViolenciadeGénero**.



#FCCAqualiadiceNOalaViolenciadeGénero

Cartel de la campaña "Yo, con-tigo"

Además, durante el 2014 los empleados de Aqualia han participado en varios eventos deportivos como “La Carrera de la Mujer” o la carrera “Hay Salida”... que tienen como objetivo común transmitir un mensaje de esperanza a las víctimas de esta violencia y su entorno e implicar a la sociedad para hacer del final de violencia de género un objetivo común en defensa de la igualdad.

EMPRESAS COMO EMALCSA (EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE LA CORUÑA) O REVISTAS ESPECIALIZADAS COMO IAGUA O AGUASRESIDUALES.INFO HAN PARTICIPADO EN LA INICIATIVA. ESTA CAMPAÑA CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DE 120 EMPLEADOS DE AQUALIA



Florence Elisabeth y Fernando Cerezo, un momento antes de la carrera “Hay salida”.

Desarrollo profesional

Aqualia promueve la creación de un entorno de trabajo que favorece el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Formación

La apuesta por la formación es imprescindible para el desarrollo profesional de las personas y con este fin se potencia y garantiza el talento de cada uno de los trabajadores.

El programa de formación de Aqualia, disponible para todas las áreas de la organización, coordina las necesidades y demandas formativas de la plantilla en base a tres niveles de formación:

ESCUELA DE GESTIÓN

Escuela de Dirección

Escuela de Altos Potenciales

ESCUELA CORPORATIVA

Valores corporativos

Procesos corporativos

Habilidades

Idiomas

Ofimática

ESCUELA DE CONOCIMIENTO

Construcción

Medio ambiente

Agua

Residuos industriales

Versia

Energía

Cemento

Inmobiliaria

Consecciones

En las Escuelas de Dirección y las Escuelas Corporativas se imparte formación dirigida a directivos y personal con alto potencial y formación de carácter transversal (valores y procesos corporativos, habilidades, idiomas y ofimática). Las Escuelas de

Conocimiento son gestionadas por Aqualia y en ellas se imparte formación técnica específica del sector del agua y necesidades específicas.

Los datos generales del Plan de Formación de Aqualia durante el año 2014 han sido:

398

CURSOS IMPARTIDOS, UN 12,75% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR

5.372

PARTICIPANTES FRENTE A LOS 4.287 DEL AÑO ANTERIOR

63.006

HORAS DE IMPARTICIÓN, UN 3,85% MÁS QUE EN 2013

11,72

HORAS DE PROMEDIO RECIBIDAS POR ASISTENTE, UN 17% MENOS QUE EL AÑO ANTERIOR, AUNQUE LAS HORAS DE FORMACIÓN/EMPLEADO HAN AUMENTADO EN UN 4,5%, SIENDO DE 10,23 HORAS EN 2014

538.250

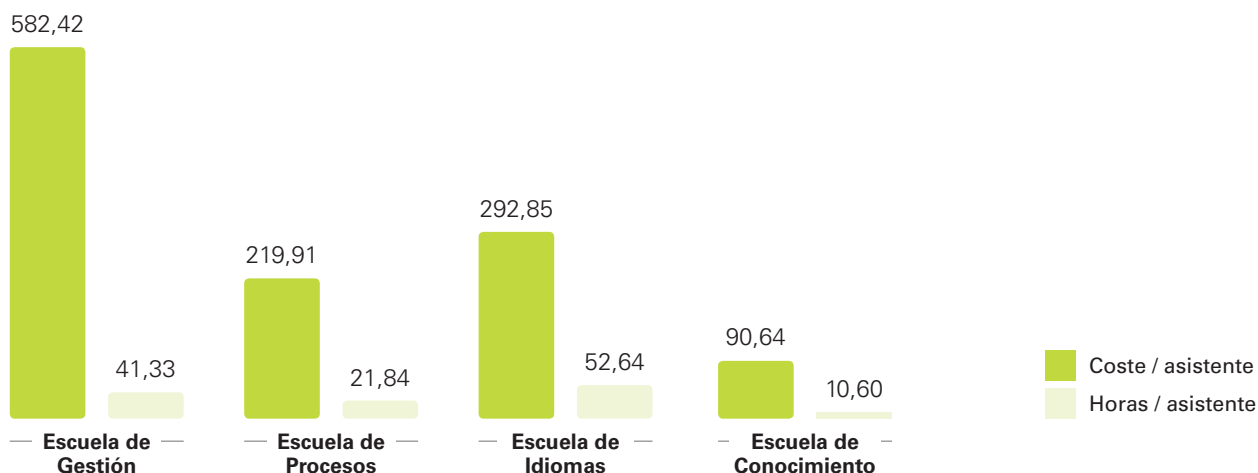
EUROS DE INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS, CASI UN 7% SUPERIOR A 2013

Datos solo a nivel nacional.

Durante el 2014 se han potenciado las formaciones más cortas pero que han llegado a un mayor número de empleados, aumentando por lo tanto el número de participantes en la formación en un 25% y también la inversión total.

EL 70,32% DE LOS TRABAJADORES DE AQUALIA HA RECIBIDO FORMACIÓN (SIENDO EL 29,24% MUJERES Y EL 70,76% HOMBRES).

Formación por categoría y sexo 2014	HORAS		Nº EMPLEADOS FORMADOS		HORAS/EMPLEADO	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	60	3.456	5	121	12	28,56
Mandos intermedios	3.978	9.097	275	675	14,47	13,48
Técnicos	2.552	5.908	205	355	12,45	16,68
Trabajadores cualificados	7.286	16.976	787	1.577	9,26	10,76
Trabajadores baja cualificación	2.243	11.450	299	1.073	7,50	10,67
Total	16.119	46.887	1.571	3.801	10,26	12,33



Programa de Desarrollo de Competencias y Habilidades Estratégicas

Aqualia ha puesto en marcha el Plan de Desarrollo de Competencias y Habilidades Estratégicas, dirigido a mandos intermedios. El objetivo estratégico es transformar el estilo de liderazgo, hacia un modelo de dirección de personas más participativo, desarrollador, catalizador del talento y que refuerce la cohesión del equipo mediante el uso de un lenguaje común compartido por todos.

34 PERSONAS DIVIDIDAS EN 3 GRUPOS HAN SIDO FORMADAS A LO LARGO DE 4 SESIONES PRESENCIALES Y MEDIANTE “EXPERIENCIA PRÁCTICA CONSCIENTE” (EPC)

Colaboración con universidades y escuelas de negocio

Aqualia colabora de forma asidua con universidades y escuelas de negocio como parte de su compromiso con la formación interna.

Entre las colaboraciones con Escuelas de Negocio, debemos destacar la cooperación con la **Escuela de Organización Industrial (E.O.I.)**, desarrollando, entre otros, el **Programa de Desarrollo para la Dirección-Mujeres con Alto Potencial**, en el que han participado empleadas de la organización. Este programa tiene como objetivo principal preparar a mujeres predirectivas para asumir responsabilidades gerenciales, de cualquier tipo y dimensión de empresa, con una perspectiva de formación multidisciplinar, fortaleciendo los conceptos de compromiso, esfuerzo y responsabilidad.

Aqualia participa también en el programa de itinerarios y titulaciones de la EOI a través del cual directivos y personal con potencial dentro de la compañía cursan módulos de MBA hasta completar los diferentes itinerarios establecidos en un plazo de 3 años. En 2014 seis personas finalizaron sus respectivos itinerarios recibiendo la titulación correspondiente a sus programas.



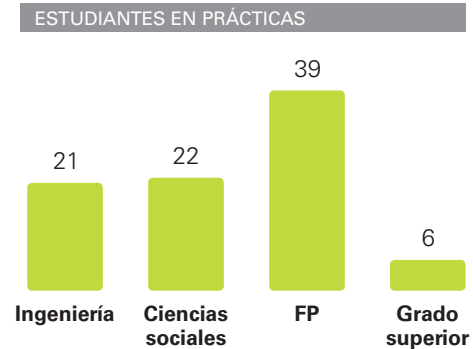
Rocío Santiago, delegada de Huelva- Sevilla y Maria Induráin, directora de Aigües de Lleida junto con Lucas Díaz, director de la zona III y Juan Luis Castillo, director de la zona II.

LA PARTICIPACIÓN DE MUJERES DE ALTO POTENCIAL DEL GRUPO FCC EN EL PROGRAMA DE LA EOI SE ENMARCA EN LA POLÍTICA DE AYUDAS A LA FORMACIÓN DE POSTGRADO DE LOS EMPLEADOS

Apoyo a la inserción laboral

Aqualia impulsa la inserción laboral gracias a los convenios establecidos con diferentes organizaciones como universidades e institutos de Formación Profesional para la realización de prácticas profesionales de Grados de Formación Profesional, Grados Universitarios y Másteres.

DURANTE EL 2014, UN TOTAL DE 98 PERSONAS SE HAN BENEFICIADO DEL PROGRAMA DE BECAS



EN PRIMERA PERSONA: **PRIMER AÑO CON NOSOTROS**

Tras finalizar mis estudios tuve la oportunidad de incorporarme como becaria en el departamento de selección, formación y desarrollo de los Servicios Centrales de Aqualia.

Al principio sentía inseguridad, me incorporaba a una empresa muy importante, muy grande, muchos nombres y muchas cosas por aprender, pero desde el primer momento mis compañeros me trataron como una más y me he sentido muy integrada.

Aproveché al máximo mi periodo como becaria y antes de finalizar la beca recibí la grata sorpresa de mi contratación. Ahora, tras casi un año en la empresa la experiencia no puede ser más positiva.

De este periodo destacaría el crecimiento tanto profesional, como personal que he tenido, ha sido una gran suerte tener el apoyo de las personas de mi departamento, las cuales me enseñan cada día y me ayudan a avanzar en el campo de los Recursos Humanos.

Además, destacaría el buen ambiente de trabajo que me rodea, entre todos los compañeros me han hecho sentir muy cómoda y que todo sea más fácil.

Cada día sigo aprendiendo y le pongo ilusión y ganas a todo lo que hago. Estoy muy contenta de haber tenido esta oportunidad y de formar parte del equipo de Aqualia.

María Almeida Camus

Técnico de selección, formación y desarrollo

Programa Fomento Expatriación

Aqualia desarrolla un Programa de Fomento de la Expatriación, con una visión global y estratégica del negocio. Este Programa facilita a las personas la integración en los países destino, favoreciendo su motivación, formación y acogida durante el proceso de expatriación.

DURANTE EL 2014, LA COMPAÑÍA HA TRABAJADO EN EL NUEVO MANUAL DE EXPATRIACIÓN QUE ESTARÁ DISPONIBLE A LO LARGO DEL 2015

Voluntariado

El Grupo FCC desarrolla un Programa de Voluntariado en beneficio de los más necesitados. El **Programa Voluntarios FCC**, pretende crear una red solidaria, constituida por personas

que trabajan en el Grupo, familiares y amigos, que aportan su ilusión, conocimientos y tiempo, para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colectivos más necesitados.

Las actividades de voluntariado se centran en las necesidades planteadas por las residencias y que principalmente consisten en labores de acompañamiento, paseos, organización de talleres, conferencias, fiestas de cumpleaños y celebraciones de festividades. Los voluntarios pueden organizar, en colaboración con los responsables de los centros, todo tipo de talleres que se consideren adecuados para el entretenimiento y desarrollo de capacidades de los residentes, además de participar y acompañar en las actividades ya diseñadas por los propios centros.

Comunicación interna

La comunicación interna en Aqualia es un instrumento de especial valor para facilitar el trabajo y favorecer la confianza de los empleados.

La compañía desarrolla diferentes estrategias de comunicación que van desde las más tradicionales como las reuniones, el e-mail, la web o el diálogo presencial a otras más específicas como la intranet de la organización.

Algunas de las iniciativas de comunicación más destacadas han sido las siguientes:

■ **Acercamiento de las decisiones del Comité de Dirección a todos los empleados.** Una vez realizadas las reuniones mensuales del Comité de Dirección, las decisiones adoptadas son accesibles desde la intranet corporativa y todos los empleados pueden acceder al sitio e informarse del contenido de las reuniones.

■ **Publicación de la revista de FCC “Red de Comunicación”,** con un espacio para los empleados del Grupo que se encuentra disponible tanto en la intranet como en la web. Aqualia aparece como protagonista en varios de sus números con informaciones relacionadas con la empresa o con los trabajadores de la misma. La publicación se hace eco de los eventos en los que la organización está presente y los empleados pueden proponer reportajes, entrevistas, artículos y todas aquellas noticias que pongan en valor su trabajo.



Participantes en el Foro de la Comunicación de Aqualia.

■ **Creación de foros de comunicación de Aqualia,** donde se analizan temas de vital importancia para la organización.



Home de la web de Caltaqua.

■ **Lanzamiento de la nueva web de Caltaqua,** la empresa que opera en la provincia siciliana de Caltanissetta, no solo se orienta a la comunicación con el exterior sino que incluye una intranet para empleados que pretende aportar una información más transparente a sus trabajadores.



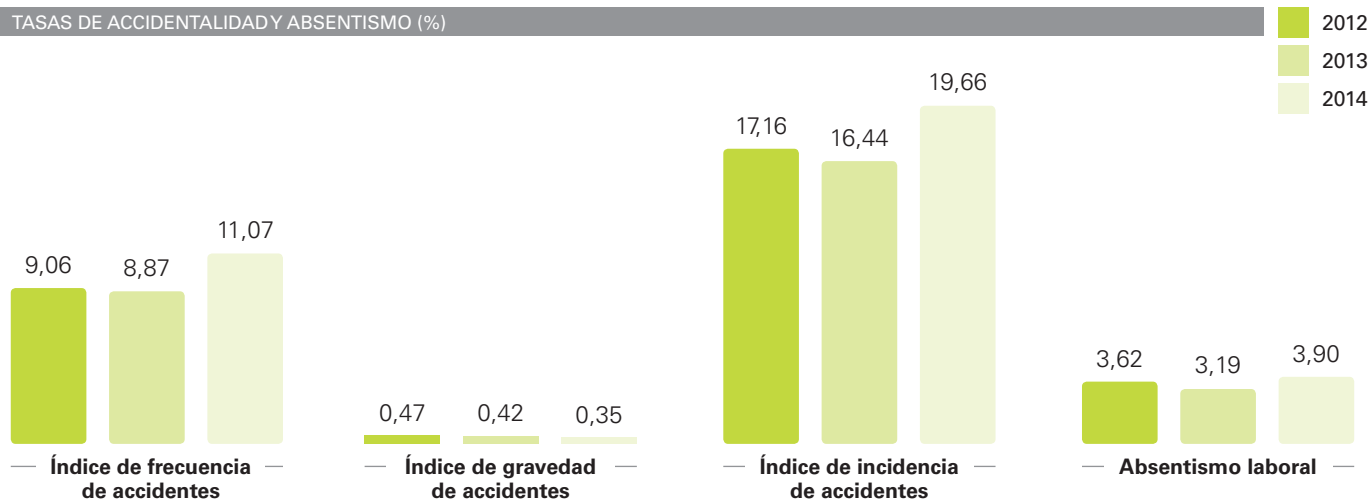
Portada de la revista de FCC, Red de Comunicación.

Salud laboral

En materia de salud laboral, Aqualia cuenta con un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales orientado a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y establece las medidas necesarias para cumplir con la legislación vigente. La compañía tiene como objetivo principal la concienciación y formación de los empleados con el fin de que se realice un esfuerzo común en el cumplimiento de todos los procedimientos establecidos.

Durante el 2014, la organización ha continuado realizando acciones específicas para reforzar este compromiso, y aunque se ha producido un ligero aumento en los índices de accidentalidad, la gravedad de los accidentes ha sido menor en comparación con años anteriores.

TASAS DE ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO (%)



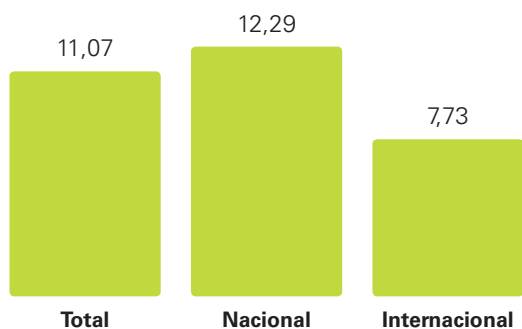
Índice de frecuencia de accidentes: número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas.

Índice de gravedad de accidentes: número de jornadas perdidas debido a accidentes laborales por cada mil horas trabajadas.

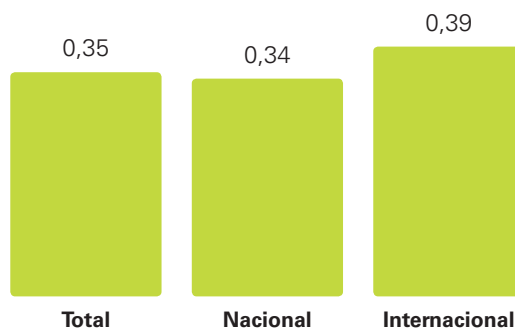
Índice de incidencia de accidente de trabajo: número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.

Absentismo laboral: horas totales perdidas en relación a las horas totales trabajadas.

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

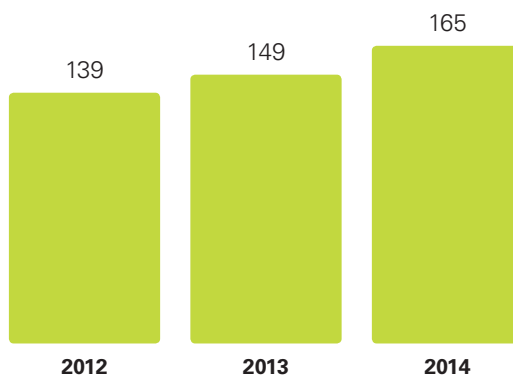


ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES



Los datos de frecuencia y gravedad de accidentes y absentismo no incluyen los accidentes in itinere.

NÚMERO DE BAJAS POR ACCIDENTE LABORAL



El aumento de la tasa de accidentabilidad ha repercutido en un mayor número de bajas por accidente. Actualmente, Aqualia ha puesto en marcha acciones específicas para reducir este ratio.

Formación en prevención

La formación de los empleados en materia de seguridad y salud es un pilar fundamental en la prevención de accidentes.

En este sentido, se pone en marcha cada año un **Plan de Formación y Sensibilización** específico para formar y concienciar a los empleados sobre la importancia de la prevención de riesgos, así como lograr que una correcta gestión sea un valor fundamental en el día a día de los trabajadores.

Entre las acciones más destacadas llevadas a cabo durante 2014 para mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, se encuentran:



Grupo de empleados de Almería durante una de las charlas del programa "Hoy 5 minutos en tu Seguridad".

EN 2014, SE HAN IMPARTIDO 109 CURSOS Y 19.635 HORAS SOBRE PREVENCIÓN A UN TOTAL DE 1.714 ALUMNOS. ESTA FORMACIÓN HA TENIDO UN COSTE DE 143.321 €

Hay que destacar también la iniciativa "**Hoy 5 minutos en tu Seguridad**" donde se ha puesto en marcha un programa de charlas de cinco minutos que incluyen alertas y orientaciones para crear una sólida cultura preventiva, impartidas antes del

inicio de la jornada diaria de trabajo. Con ellas se recuerdan los peligros existentes en los puestos de trabajo y la importancia de obedecer las reglas y procedimientos de seguridad.

Carta por la salud laboral

Aqualia y las organizaciones sindicales mayoritarias del sector, han suscrito un acuerdo para la puesta en marcha de una nueva cultura de prevención y la promoción de campañas de información y concienciación para todos los trabajadores. El objetivo de esta iniciativa es elevar los niveles de seguridad y salud de los trabajadores, más allá del estricto cumplimiento de la legislación, constituyendo de este modo un compromiso real de la compañía con sus trabajadores.

Las actuaciones derivadas de esta carta se llevan a cabo a través de la creación de un grupo de trabajo.



Aqualia y las Organizaciones Sindicales mayoritarias del sector, UGT y CCOO, firman un acuerdo para la puesta en marcha de una Carta por la Salud Laboral en la compañía.

EL GRUPO DE TRABAJO HA APROBADO DIFERENTES INICIATIVAS, ENTRE LAS QUE DESTACAN: EL COMPROMISO PARA LA MAYOR DIFUSIÓN DEL CONTENIDO DE LA CARTA ENTRE TODOS LOS EMPLEADOS, LA TRANSMISIÓN A TODOS LOS TRABAJADORES DE LAS VENTAJAS DE COMUNICAR CUALQUIER INCIDENTE QUE OCURRA DURANTE LA JORNADA LABORAL O LA CONCIENCIACIÓN DE ASUMIR EL OBJETIVO "**ACCIDENTE CERO**" COMO COMPROMISO PERSONAL DE TODOS.

Programa piloto en prevención

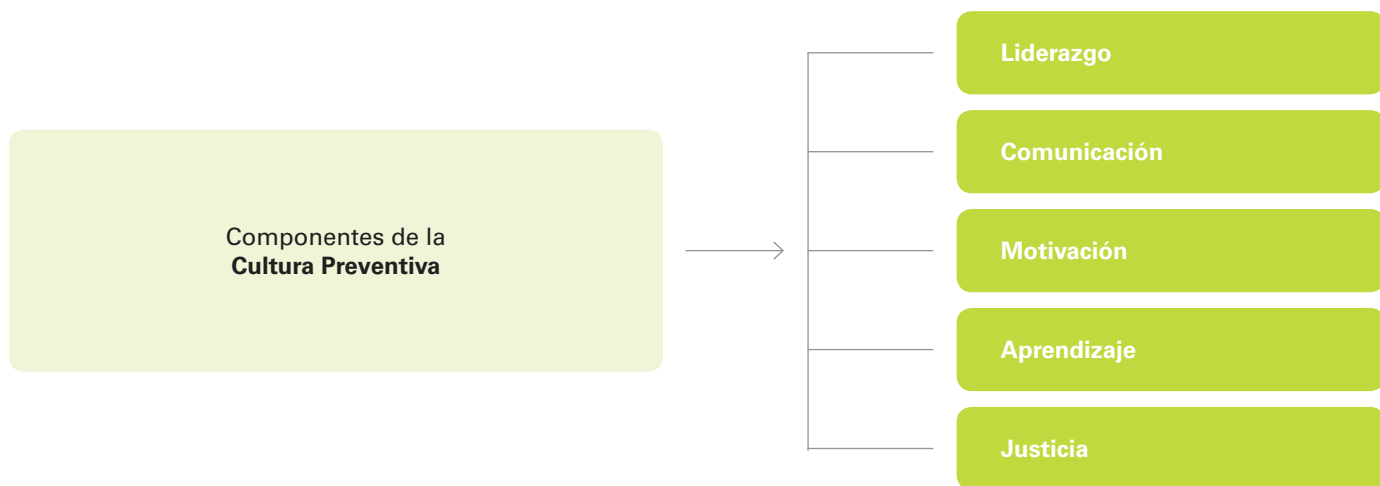
FCC ha participado en el programa piloto de prevención del consumo de alcohol y drogas en Lleida, consiguiendo en algún caso pasar del 32% de riesgo de consumo que existía al 2%.

Los principales objetivos del programa son sensibilizar sobre los efectos del consumo de alcohol y drogas en el ámbito laboral y establecer mecanismos de detección precoz.

Proyecto de mejora de la cultura preventiva

Con el objetivo de desarrollar un **Plan de mejora de la cultura preventiva**, Aqualia ha planificado estrategias para evitar los costes de la no-prevención tales como el absentismo, pérdida

de talento, alta rotación, baja productividad por sustituciones o tiempos perdidos, gastos por sanciones o pérdida de reputación, entre otros.



Una de las claves del éxito de este **Plan de mejora de la cultura preventiva** es el liderazgo basado en la evidencia. Esto hace referencia al compromiso que tiene la gerencia de Aqualia con la seguridad, actuando como modelo a seguir involucrándose en las actividades de salud y seguridad, comunicando a los empleados las metas y objetivos a perseguir, motivando y formando a los trabajadores para trabajar de forma segura, mostrando preocupación por su bienestar, animando al personal a realizar sugerencias de mejora, e investigando aquellos accidentes o actos inseguros.

normas establecidas de trabajo. Por ello Aqualia realiza acciones informativas sobre las buenas prácticas en el trabajo, las cuales deben ser aceptadas y entendidas. Se anima además a los empleados para que cualquier incidencia detectada sea notificada sin temor a castigos injustificados.

Estas acciones se complementan con el compromiso por parte de los trabajadores para trabajar de forma segura en base a las

Con el propósito de conocer las impresiones de los empleados con respecto a la seguridad y la salud laboral en el lugar de trabajo y definir nuevas acciones de mejora, Aqualia ha planteado diversas preguntas a los empleados sobre aspectos como compromiso, aprendizaje o concienciación del riesgo.

Distintivos



FCC ha hecho entrega de los galardones de la **2ª edición de los Premios de Seguridad y Salud**, siendo la primera de carácter internacional. Cabe destacar un nuevo reconocimiento a la labor realizada por los profesionales de Aqualia en materia de prevención de riesgos laborales, materializado en el premio que recibió **Francisco Javier Suárez, Jefe de Servicio de Trainasa alcantarillado en Vigo**.



Aqualia ha sido la primera empresa de la región de Murcia en obtener el distintivo **“Empresa Comprometida con la Seguridad y Salud laboral”**, el cual fue entregado por la Consejería de Educación, Universidades y Empleo reconociendo la buena gestión en materia de prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo desarrollado por la organización.



En la III edición de los premios Asepeyo a las Mejores Prácticas Preventivas, se ha concedido a Aqualia el segundo premio a la **“Mejor Práctica para el Control de Riesgo”** en relación a la propuesta entregada por la compañía bajo el título **“Reducción en origen de la formación de ácido sulfhídrico en las instalaciones de aguas residuales”**. Esta distinción supone un reconocimiento a la labor desarrollada por la compañía para disminuir la siniestralidad laboral.

Retos 2015

Evaluación del desempeño del grado de eficacia de las actividades y responsabilidades de los trabajadores.

Redefinición del proceso de formación.

Organización y selección de opciones de formación e **itinerarios profesionales de Jefes de Servicio.**

Eliminación de la brecha salarial entre hombres y mujeres.

Reducción de la temporalidad contractual de los trabajadores en el área de aguas.

Diagnosis y evaluación de la cultura preventiva de la compañía, e implantación de mejoras contando con la participación activa del órgano interno “Carta por la Salud Laboral de Aqualia”





MEDIO AMBIENTE

- 60 Gestión Ambiental Sostenible
- 60 Nuestra visión
- 61 Retos 2014
- 61 Gestión ambiental de Aqualia
- 63 Líneas de acción 2014
- 63 Eficiencia energética
- 66 Concienciación por el uso responsable del agua
- 67 Retos 2015

Nuestra visión

- Mantener nuestro compromiso por el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.
- Apostar por el desarrollo sostenible con medidas para reducir el impacto ambiental.
- Gestionar eficientemente todos los recursos naturales y en especial el agua.
- Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de hacer un uso responsable del agua.

PRINCIPALES CIFRAS (GIA Y SmVaK)	2013		2014
EMISIONES DIRECTAS CO2	9.191,7 TEQ	↑	9.661,9 TEQ
EMISIONES INDIRECTAS CO2	127.601,5 TEQ	↑	141.723 TEQ
CONSUMO DE REACTIVOS	28.005 TN	↑	30.257 TN
RESIDUOS NO PELIGROSOS	350.939 TN	↓	314.201 TN
ENERGÍA CONSUMIDA	1.955.051 GJ	↑	2.018.449 GJ
ENERGÍA RENOVABLE CONSUMIDA	134.141 GJ	↓	106.825 GJ

Aqualia es consciente de la necesidad de integrar su compromiso ambiental en todas sus actividades diarias.

La gestión integral del agua, requiere de un especial cuidado y respeto medioambiental en todas y cada una de sus fases, desde su captación, pasando por el tratamiento, hasta su posterior devolución a la naturaleza.

Por ello, Aqualia se ha marcado como objetivo la aplicación de las mejores prácticas ambientales en su trabajo diario, siendo pioneros y adelantándonos a los avances del sector, con proyectos de I+D+i, acciones de mejora de eficiencia energética, reducción de la Huella de Carbono o cálculo de la Huella Hídrica, entre otros.



Retos 2014

De los objetivos propuestos a inicios de 2014 por Aqualia, se ha conseguido el siguiente grado de cumplimiento:

COMPROMISO 2014	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
Aumentar las acciones de formación y concienciación del uso responsable del agua.	100%	La compañía ha realizado un mayor número de acciones formativas dirigidas tanto a sus empleados como a la sociedad en general y ha participado en diversos foros y jornadas informativas en las que ha reflejado la importancia de realizar un uso responsable del agua. (Ver capítulo Sociedad).
Medición de la Huella Hídrica del ciclo integral del agua, como una de las grandes prioridades del sector, en colaboración con la Universidad Complutense y la Fundación Botín.	100%	Aqualia y la Fundación Botín han colaborado en la realización de un estudio de Huella Hídrica de Cantabria, el cual finalizó en 2014 y cuyos resultados serán publicados en 2015.

Gestión ambiental de Aqualia



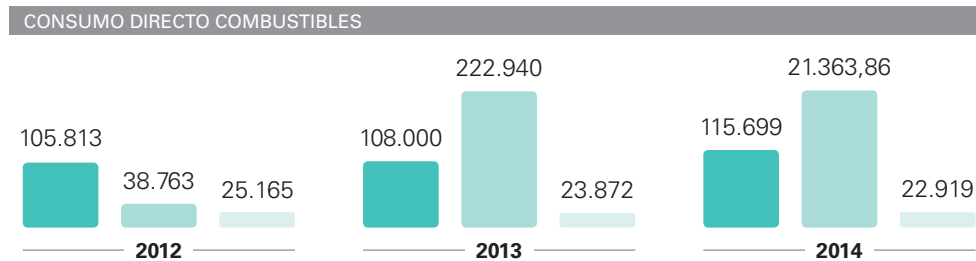
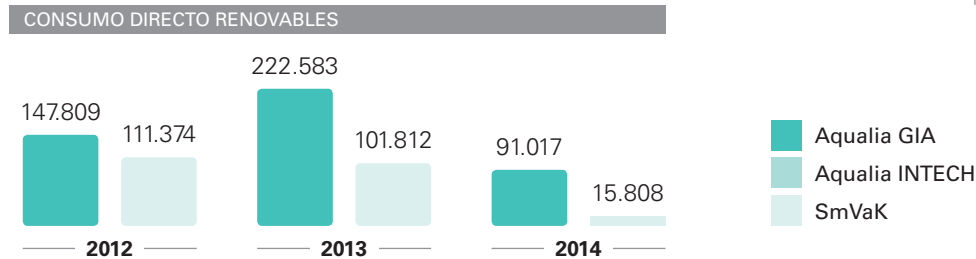
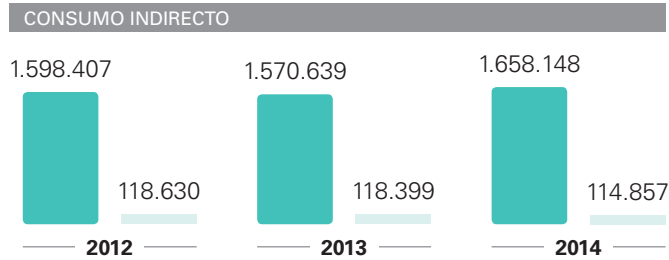
Vista aérea de la EDAR de Guillarei donde se desarrolla el proceso ELAN® que reduce el gasto energético de la depuración.

Aqualia tiene implantado un Sistema de Gestión Ambiental Global que evalúa los impactos ambientales derivados de su actividad. El Sistema también define acciones específicas destinadas a reducir estos impactos y mantener una actitud preventiva que permita controlar y optimizar la gestión de los recursos.

A continuación se presenta la evolución de los aspectos ambientales en los tres últimos años:

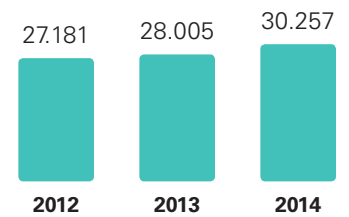
EL 98% DE LA ACTIVIDAD DE AQUALIA TIENE IMPLANTADO Y CERTIFICADO SEGÚN ISO 14001 UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

ENERGÍA (GJ)



REACTIVOS Tn

(Aqualia GIA y SmVaK)

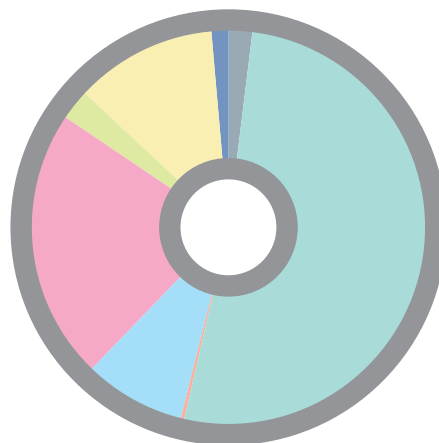


Nota 1. Consumo indirecto de energía: energía eléctrica, vapor u otras formas de energía adquirida a terceros.

Nota 2. Durante el periodo 2014 Aqualia no ha podido disponer de herramientas para proporcionar el dato de consumos de INTECH.

CAPTACIÓN

TOTAL ESPAÑA (GIA + SmVaK)
623.756.713 M³

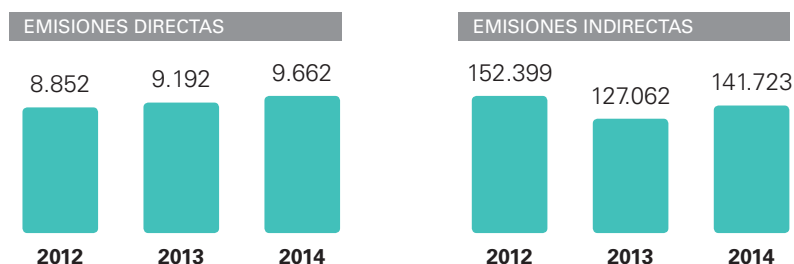


Desglose España

1,67%	Agua de mar
51,92%	Embalse
0,12%	Galería de filtración
8,51%	Manantial
22,02%	Pozo entubado
2,68%	Pozo excavado
11,66%	Río
1,42%	Sin especificar

EMISIONES (Tn CO₂)

(Aqualia GIA y SmVaK)



RESIDUOS

(Aqualia GIA y SmVaK)

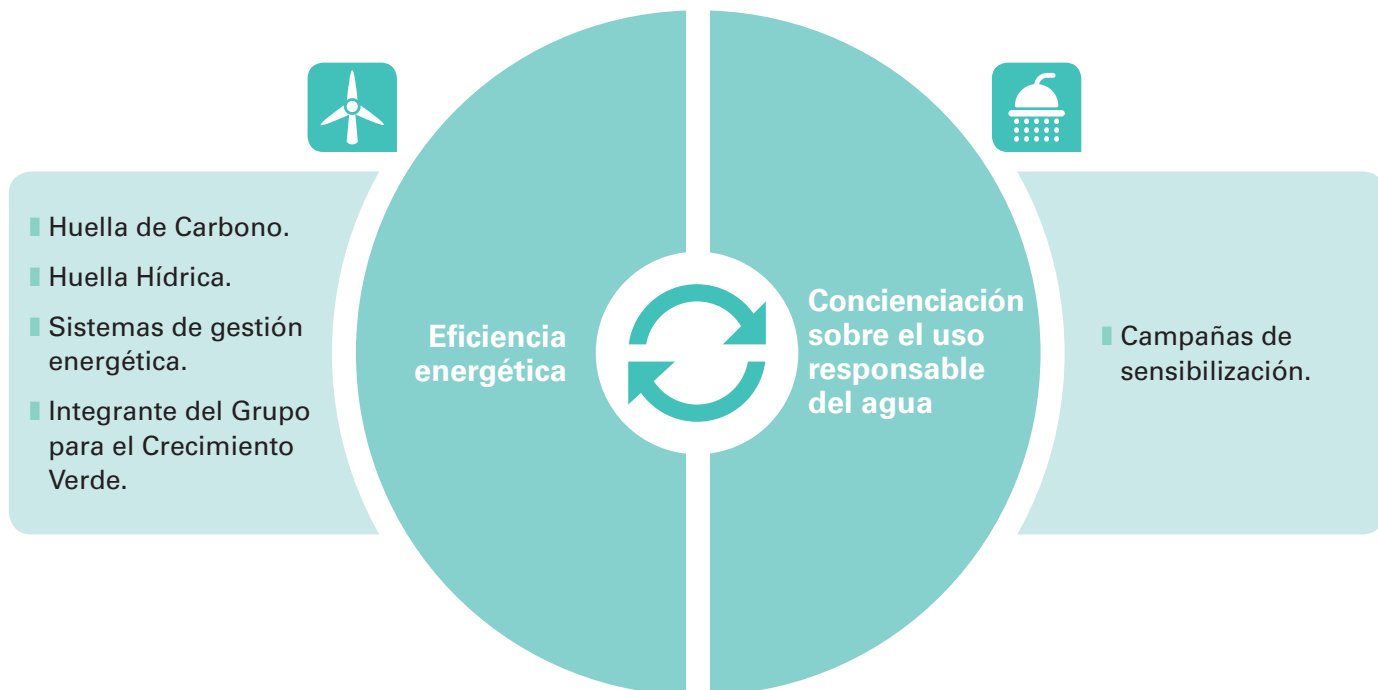


Nota 3. Variaciones en emisiones directas y consumo directo de combustibles de 2013 en Aqualia INTECH son debidas a diferencias en el sistema de recopilación de información de nuevos centros. Residuos peligrosos INTECH: 2220 (Tn) y no peligrosos 542.485,8 (Tn)

Nota 4. Durante el periodo 2014 no se ha podido disponer de herramientas para proporcionar el dato de emisiones de INTECH.

Líneas de acción 2014

En 2014, Aqualia ha seguido potenciando las iniciativas enfocadas a la mejora de la eficiencia energética y concienciación del uso responsable del agua.



Eficiencia energética

En 2014, han sido varias las acciones orientadas a mejorar la eficiencia en el uso de recursos en Aqualia que han supuesto un salto cualitativo en cuanto a gestión ambiental se refiere.

Huella de Carbono

La voluntad de la compañía por combatir el **cambio climático** es un hecho real que adquiere mayores dimensiones año tras año, y que queda patente mediante las acciones encaminadas al control de las emisiones fruto de su actividad.

Muestra de ello es que ya en 2013, a través de Aigües de Lleida, Aqualia se convirtió en la primera empresa española del sector del agua que calculó y verificó su Huella de Carbono.

En 2014 se ha dado un paso más y Aqualia infraestructuras ha conseguido calcular y verificar con éxito su Huella de Carbono en base a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, identificando y cuantificando las emisiones directas e indirectas liberadas a la atmósfera. Los resultados del estudio se incluirán en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) en 2015 y servirán para identificar nuevas mejoras ambientales y desarrollar nuevas iniciativas enfocadas a la gestión eco-eficiente de los recursos.

En el año 2015 se ha establecido como objetivo calcular la Huella de Carbono en todas las actividades de Aqualia, lo que supone un reto muy ambicioso que evidencia el compromiso ambiental adquirido.



Responsables de la EDAR de Lleida junto con representantes del ayuntamiento.

AQUALIA INFRAESTRUCTURAS HA CALCULADO Y VERIFICADO CON ÉXITO SU HUELLA DE CARBONO

Huella Hídrica

El estudio de cálculo de la Huella Hídrica llevado a cabo en 2014 para conocer el impacto del consumo de agua en Cantabria ha sido considerado emblemático. Para su realización se ha contado con la colaboración específica entre una empresa privada experta en la gestión del ciclo integral urbano del agua, como es Aqualia, la mayor fundación familiar de España, como lo es la Fundación Botín, y universidades públicas como la Universidad Complutense, la Universidad Politécnica de Madrid y la Universidad de Cantabria.

Aqualia considera importante resaltar la conveniencia de utilizar este tipo de metodologías y cálculos como una herramienta cada vez más imprescindible y eficaz en la planificación hidráulica de las regiones y de los territorios, de modo que los gestores de la materia tengan un mayor y exhaustivo conocimiento sobre el balance hidráulico y su saldo real.

El trabajo realizado ha puesto de manifiesto que el agua no solo constituye un capital natural importante para la región, sino que también ayuda a ponerlo en valor como un recurso económico y social de primera magnitud.



Presentación del estudio de la Huella Hídrica y agua virtual de Cantabria desarrollado por el observatorio del agua de la Fundación Botín con la colaboración de Aqualia y el Gobierno de Cantabria.

AQUALIA REALIZA EL PRIMER ESTUDIO DE FORMA COLABORATIVA PARA EL CÁLCULO DE LA HUELLA HÍDRICA EN ESPAÑA, SIENDO REFERENCIA PARA EL SECTOR

EL ESTUDIO DE HUELLA HÍDRICA FACILITARÁ DETERMINAR LAS OPCIONES MÁS EFICIENTES Y SOSTENIBLES DEL SUMINISTRO DE AGUA AL CIUDADANO



Presentación de un estudio pionero en España sobre optimización energética del ciclo integral del agua en Alcoy.

Sistemas de Gestión Energética

Aqualia apuesta por la eficiencia energética como uno de los pilares para lograr la sostenibilidad. La reducción de los consumos energéticos repercute directamente en una mejora ambiental, pero también en la reducción de costes para los usuarios finales. El consumo eléctrico supone un 8% del coste del servicio prestado.

En 2011, Aqualia inició la implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética según la norma UNE-EN ISO 50.001:2011 orientado a reducir las emisiones y mejorar la eficiencia de los recursos. Posteriormente y dado los buenos resultados obtenidos, se ha continuado con implantaciones en nuevos centros y finalmente en este año 2014 se han sumado dos nuevas localidades, Lleida y Aranda del Duero.

Para el 2015, la compañía quiere dar un paso definitivo y conseguir la implantación de un Sistema de Gestión Energética Global en todo Aqualia, que permitirá una mayor reducción de emisiones y consumos y mayor control de los mismos.

A continuación se muestran las principales **mejoras en eficiencia energética realizadas en 2014** en los centros certificados:

CONTRATO	Indicadores (ejemplos destacables)	Objetivos / Mejoras (ejemplos destacables)	
		Mejora de las tarifas contratadas	Mejoras en el diseño y mantenimiento de los equipos y en la compra/reposición de equipos
LA SOLANA	–	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la potencia contratada en bombeos. 	<ul style="list-style-type: none"> Sustitución de bomba de agua bruta EDAR y de 4 aceleradores EDAR.
ARANDA DE DUERO	<ul style="list-style-type: none"> KWh / (DBO5 ELIMINADA) y KWh / (DQO ELIMINADA): reducción entre un 25 y 35% en 2014. 	–	–
CD LLANERA	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de un 9,0% de CONSUMO TOTAL de EE (kWh) en el año 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la potencia contratada en un 33% en el año 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> Sustitución de halógenos por focos de leds y sustitución de tubos fluorescentes por bombillas de bajo consumo.
DÉNIA	–	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la potencia contratada en bombeos. 	<ul style="list-style-type: none"> Instalación de tres nuevas bombas y un variador.
ALCOY	–	–	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de bomba de pozo por otro modelo de mayor eficiencia y rendimiento. Renovación de transformador.
LLEIDA (SERVICIO)	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de un 9,5% de CONSUMO TOTAL de EE (kWh) 	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de la potencia contratada en bombeos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio de fluorescentes por leds. Instalación de termostatos en oficina. Instalación de nuevo cuadro eléctrico oficinas con totalizador de consumo por planta y por concepto (aire frío/caliente, luz y pcs).
EDAR LLEIDA	<ul style="list-style-type: none"> KWh/ kg de DBO5 eliminado en los reactores: reducción de un 40% en 2014. KWh/ kg de Ntotal eliminado en reactores: reducción de un 75% en 2014. 	–	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de aireación y recirculación interna en el reactor biológico. Reposición de agitador de depósito de agua servicios.

Mención especial merece la participación de la compañía en el pionero estudio en España “Optimización conjunta del uso del agua y la energía”, realizado por los investigadores del Instituto Tecnológico del Agua (ITA) y el equipo de Aqualia en Alcoy.

De este estudio se ha destacado la sobresaliente gestión que Aqualia realiza en la localidad como una de las claves que explica la eficiencia del servicio municipal de aguas en materia energética.

Aqualia, parte del Grupo para el Crecimiento Verde

Aqualia se ha sumado al Grupo Español para el Crecimiento Verde, una iniciativa surgida en 2013 en el marco de la Unión Europea que reúne a empresas implicadas en la lucha contra el cambio climático.

Uno de los retos del Grupo para el Crecimiento Verde (Green Growth Group), es el de promover la participación de las empresas de cara a avanzar conjuntamente hacia un crecimiento sostenible, reconociendo el importante papel de las energías renovables, la eficiencia energética y otras tecnologías sostenibles. Apuesta además por una rápida y sólida implementación de una Reserva de Estabilidad de Mercado que aporte el empuje necesario para invertir en una economía eficiente baja en carbono.

Uno de los grandes intereses del Grupo para el Crecimiento Verde es solicitar a la Comisión Europea que se implemente, tan pronto como sea posible, el paquete 2030, el cual incluye propuestas legislativas relacionadas con el sistema europeo de comercio de emisiones (ETS) y reparto del esfuerzo en el sector non-traded, LULUCF (uso de la tierra, cambio de uso de la tierra y silvicultura) y emisiones del sector transporte. Así mismo, también tiene en consideración la revisión de objetivos de eficiencia energética de la estrategia Europa 2020.

Concienciación por el uso responsable del agua

Aqualia entiende que parte de sus responsabilidades con la sociedad es contribuir a un uso más responsable del agua. Este compromiso solo es posible mediante una concienciación constante que llegue a cada ciudadano a través del mayor número de medios posibles.

Con este fin, la organización ha puesto en marcha y colabora en múltiples proyectos e iniciativas que contribuyen con su granito de arena a esta tarea tan importante que es responsabilidad de todos: jornadas, foros, material educativo, concursos...



Un momento de la exposición de José V. Colomina, jefe de la Unidad de Gestión de Aqualia durante la jornada "La necesaria eficiencia de la gestión del agua en zonas áridas", organizada junto al periódico *La Voz de Almería*.

Iniciativas en el Día Mundial del Agua

La implicación de la compañía por crear conciencia no es solo de puertas al exterior, sino que existe un claro interés por parte de los propios trabajadores por cuidar el agua y el medio ambiente.

Coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Agua, los empleados han participado en eventos destinados a colaborar activamente con los colectivos y comunidades locales. Se realizaron actividades en Lleida, Oviedo, Badajoz, Ibiza, Santander, Rota y Vigo, siempre con la mirada puesta en la búsqueda y consecución de la máxima sostenibilidad, aportando además su visión sobre el futuro de la I+D+i en el sector o el trabajo que realiza la compañía en los diferentes municipios para garantizar la calidad del agua y ofrecer un servicio cercano y personalizado.

ÉXITO EN LA PUESTA EN MARCHA DEL CONCURSO FOTOGRÁFICO EN BADAJOZ EN LA CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL AGUA



Cartel del concurso fotográfico en Badajoz.



Ejemplo de mensaje incluido en las facturas.

Una forma diferente de concienciar a la sociedad es mediante el uso de mensajes y consejos con respecto al consumo de agua en las propias facturas de la compañía, medida ya implantada y que ha tenido muy buena acogida entre los clientes.

Las facturas no solo incluyen datos habituales de facturación, sino que muestran datos considerados de interés para el cliente, buscando la sensibilización por un uso responsable del agua como recurso natural limitado, vulnerable y necesario para la vida.

Retos 2015

Calcular y verificar la Huella de Carbono en todas las actividades de Aqualia.

Implantación y certificación de un sistema de Eficiencia Energética, en base a la norma UNE-EN ISO 50001:2011, en todo Aqualia.

7

0



SOCIEDAD

- 70 Contribución positiva
- 70 Nuestra visión
- 70 Retos 2014
- 71 Líneas de acción 2014
- 72 Deporte
- 72 Infancia
- 75 Universidad y cultura
- 78 Colectivos desfavorecidos
- 79 Retos 2015

Nuestra visión

- Integrar el compromiso social en todas las decisiones de negocio.
- Contribuir en el desarrollo de los municipios donde opera.
- Implicación de los empleados en las causas sociales mediante la participación en actividades deportivas, culturales y formativas.

PRINCIPALES CIFRAS	2013		2014
INVERSIÓN EN ACCIÓN SOCIAL	387.968 €	↑	416.700 €
COLABORACIÓN EN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	31.940 €	↑	71.105 €
COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES	8.200 €	=	8.200 €

Actualmente, el consumo global de agua se duplica cada 20 años y Naciones Unidas estima que la demanda excederá a la oferta en más de un 30% en 2040. Este escenario constituye un gran desafío para la humanidad y para las empresas que gestionan el agua.

Aqualia asume esta tarea y quiere que el componente social y ambiental sea parte del trabajo que realiza diariamente. Para ello, la compañía se involucra en los lugares donde opera contribuyendo activamente a su desarrollo y a la sostenibilidad.

Retos 2014

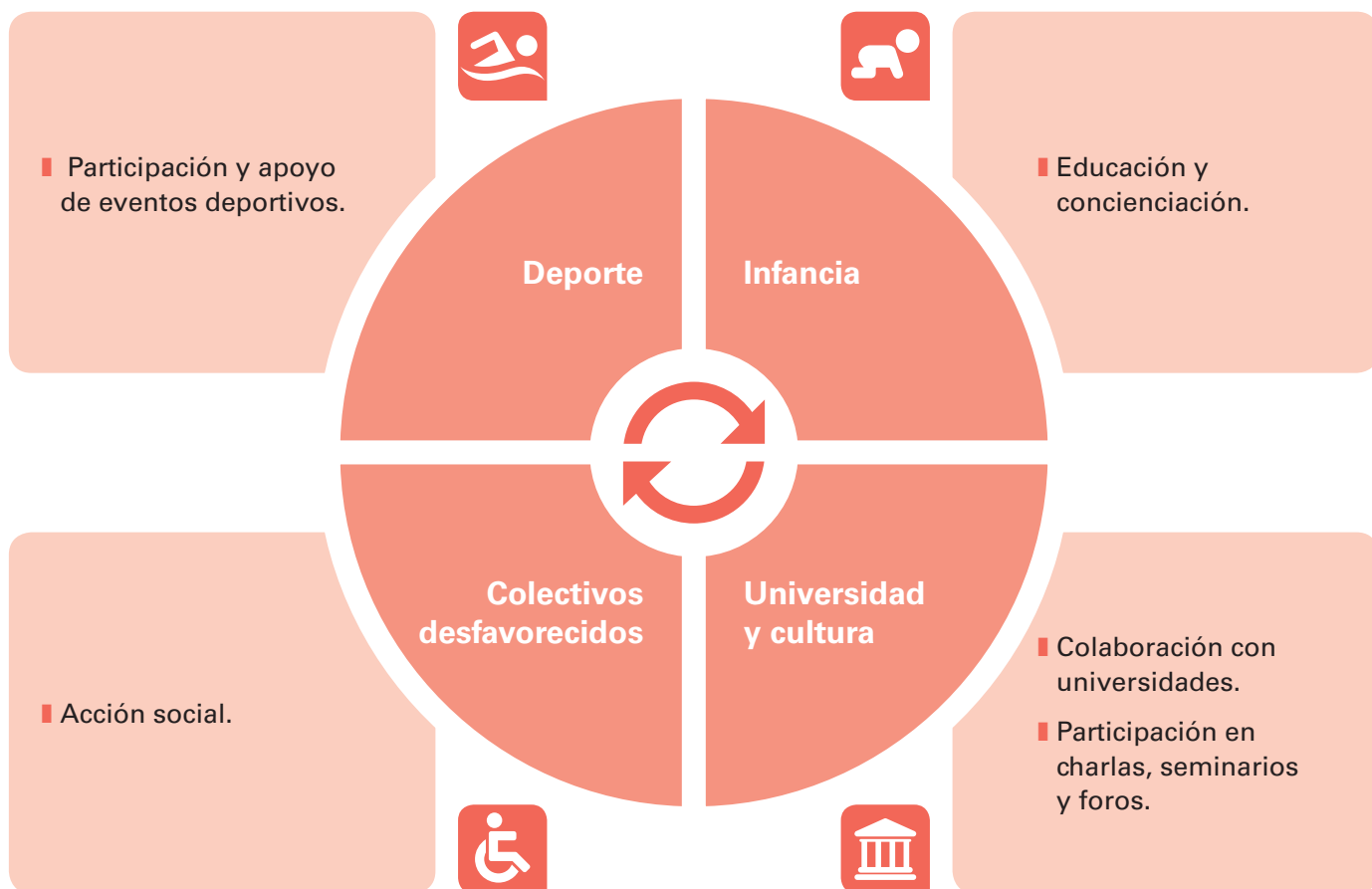
En 2014, Aqualia definió varios objetivos orientados a mejorar su compromiso social. El grado de cumplimiento se describe a continuación:

COMPROMISO 2014	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	COMENTARIOS
Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.	100%	Se ha colaborado con diferentes asociaciones y organizaciones, especialmente en proyectos que responden a las necesidades de los más desfavorecidos.
Potenciar el apoyo y colaboración con las universidades.	100%	Se ha colaborado con varias universidades entre las que destacan la Universidad Rey Juan Carlos y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, entre otras.
Firmar convenio de colaboración con la Universidad de Cantabria y el Ayto. de Santander para el desarrollo del programa de I+D para una estrategia de aplicación a la gestión del ciclo integral del agua en la ciudad de Santander del Plan Director de Innovación "SANTANDER SMART CITY"	100%	Se ha firmado el acuerdo que hará posible seguir dando pasos en la gestión integral de los servicios de la ciudad de Santander para contribuir al desarrollo de la "Smart City". (Más información en el apartado de innovación).

Líneas de acción 2014

Aqualia ha centrado sus esfuerzos en cuatro líneas de actuación que toman el agua como elemento vertebrador. La compañía ha potenciado acciones en el ámbito de la **cultura**, el **deporte**, a favor

de la **infancia**, uno de los colectivos más vulnerables, y también se ha unido a proyectos en favor de los más **desfavorecidos** y de las comunidades locales.



Ganadores del concurso Peque-artistas para hijos y nietos de empleados.

Deporte

El deporte ejerce un papel importante 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. Por esta razón, Aqualia apoya multitud de eventos y actividades deportivas, mediante la organización, la participación activa de empleados y la aportación de fondos y/o materiales.

Participación y apoyo de eventos deportivos

Un año más, Aqualia ha organizado el **Campeonato de Natación Intercentros**, donde se han dado cita, en su V edición en la localidad de Villena, 130 participantes. Los participantes disfrutaron de una magnífica jornada de convivencia y deportividad. Esta iniciativa supone un respaldo al deporte local, sumándose a otras acciones llevadas a cabo, como el apoyo al **Torneo de Baloncesto Memorial de Badajoz** junto al Ayuntamiento de Badajoz, con el fin de promocionar este deporte entre los más jóvenes.

Una de las colaboraciones más importantes durante el 2014, ha sido el apoyo a la Asociación para la Promoción Exterior de Sevilla (APPESE), para la promoción, organización y ejecución de **una fase de la Copa del Mundo de Baloncesto FIBA España 2014** cuya sede tuvo lugar en Sevilla.

La lucha contra la violencia de género ha sido uno de los temas más relevantes abordados en los eventos deportivos promovidos por la organización y donde se ha implicado de manera proactiva a sus trabajadores. Destacan la carrera **"Hay Salida"**, que se celebra cada año en Madrid y donde han participado 4.000 corredores, entre ellos empleados de la compañía, la iniciativa **"FreeYoga"**, que dio a los empleados la oportunidad de asistir a una clase magistral de yoga al aire libre y **"La Carrera de la Mujer"**, el mayor evento femenino de Europa pensado por y para la mujer.

Por otro lado, y gracias a empleados de Aqualia con el ciclismo como afición común, se ha llevado la marca de la organización durante **750 km del Camino de Santiago**, cubierto en 8 días de ruta.



Campeonato de natación Intercentros.



Empleados de Aqualia realizaron 750 Km del Camino de Santiago en bicicleta.

Infancia

Los más pequeños son el centro de atención de multitud de actividades que organiza Aqualia, muchas de ellas con el fin de generar concienciación sobre la importancia que tiene usar el agua de forma responsable y eficaz.



Evento con los niños de Ibiza.

Durante el año 2014, la compañía ha organizado diferentes charlas informativas, concursos de dibujo, visitas educativas y actividades deportivas que contribuyen a la educación y sensibilización de los niños.



Entrega de premios del concurso internacional de dibujo infantil en Vigo.



CELEBRACIÓN DEL DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Con motivo de la celebración de este día y para dar a conocer el proceso del agua y concienciar sobre su consumo racional, Aqualia ha organizado y tomado parte a través de sus profesionales en diferentes actividades, concursos y jornadas donde han podido participar un gran número de niños.

El concurso internacional infantil “El agua necesita héroes como tú” nació con el objetivo de reflexionar sobre la importancia de usar el agua de forma responsable y eficaz.

La XII edición de este concurso, y primera en formato digital, convocada con motivo del Día Mundial del Agua, invita a los niños a contar una aventura para salvar el planeta. El certamen, que es todo un referente en los municipios en los que Aqualia presta servicio, ha contado con la participación de 281 colegios y 3.500 niños de toda España, generando más de 30.000 visitas y un millón de páginas vistas en el microsite. Los contenidos, disponibles en español, portugués, catalán y gallego, se han difundido más de 3.000 veces a través de las redes sociales y han generado más de 300.000 impactos positivos, dado el carácter pedagógico y lúdico de la herramienta.

De forma paralela se ha celebrado la XII edición del tradicional concurso de dibujo desarrollado por Caltaqua,

que gestiona el ciclo integral del agua en la provincia siciliana de Caltanissetta. Esta edición ha obtenido un gran éxito de participación recibiendo casi 2.000 dibujos, con el agua como tema común, de 33 colegios.

“ LOS HÉROES DEL AGUA “ HAN LLEGADO A 13000 HOGARES DE ESPAÑA Y PORTUGAL DURANTE ESTA EDICIÓN GENERANDO MÁS DE 300.000 IMPACTOS POSITIVOS EN LAS REDES SOCIALES”

Además, se ha llevado a cabo el V concurso interno de dibujo Peque-Artistas, donde han podido participar hijos y nietos de los empleados de Aqualia de todo el mundo. 75 niños entre 5 y 11 años han plasmado sus ideas para hacer un uso inteligente del agua.



PROGRAMA DE ACTIVIDADES EDUCATIVAS

Puerto de la Cruz, Ibiza, La Solana, Motril-Salobreña y Almuñécar entre otros, han mostrado a sus alumnos el recorrido que realiza el agua desde que se capta hasta que llega a sus casas mediante la organización de diferentes actividades.

Los jóvenes del Puerto de la Cruz han descubierto el ciclo integral del agua gracias a una charla impartida por Aqualia, que ha servido para explicar a 150 jóvenes de edades comprendidas entre 13 y 14 años, las singularidades de la captación y la distribución del agua en las Islas Canarias.

También en Ibiza, 22 alumnos de 5º de Primaria han visitado la planta desaladora, acompañados por el director de la Delegación de la compañía en Islas Baleares. Los alumnos han podido conocer de primera mano el sistema de funcionamiento de esta instalación.

Por otra parte y fruto del convenio entre Aqualia y el Ayuntamiento de La Solana, se ha desarrollado una vía de colaboración en materia de educación medioambiental, **“El viaje del agua en La Solana”**, que tiene como propósito principal profundizar en los aspectos ligados tanto al carácter propio del agua como a su gestión.

MÁS DE 3.000 JÓVENES HAN PARTICIPADO EN ACTIVIDADES EDUCATIVAS ORGANIZADAS POR AQUALIA

200 alumnos de 4º de Primaria han realizado visitas al embalse Vallehermoso, a la ETAP y la EDAR gestionadas por la compañía. Además de las visitas, el convenio incluye otras actividades como el Concurso de Dibujo Internacional Infantil, la conferencia anual sobre el ciclo integral del agua y la exposición en el ayuntamiento de las fotos de los niños participantes en "El viaje del agua".

Otro claro ejemplo de actividades educativas es **"El aula educativa"** que Aguas y Servicios, empresa participada mayoritariamente por Aqualia, acerca a los colegios de la Costa Tropical. La necesidad del cuidado y respeto al medio ambiente y un consumo responsable de un bien tan escaso y preciado como el agua han sido los principales mensajes trasladados a más de 45 colegios de la zona. 2.726 alumnos han participado en las charlas del ciclo integral del agua y se ha recibido la visita de 689 alumnos en las instalaciones de Motril-Salobreña y Almuñécar.



CONECTADOS CON LOS NIÑOS DE PORTUGAL

La colaboración de Aqualia en eventos con participación infantil son parte de su estrategia de crecimiento en Portugal, basada en una marca altamente implicada con los valores locales, sociales y medioambientales, eligiendo a los niños como público clave.

Fundao ha celebrado el Día del Niño con numerosas actividades de entretenimiento y educación al aire libre con escolares de la localidad que han atraído a más de 600 jóvenes. A su vez, La Feria Escolar en Elvas, ha contado

con la participación de más de 2.000 niños donde se ha trasladado a los más jóvenes la importancia de un recurso tan valioso como el agua.



EDUCACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LOS NIÑOS A TRAVÉS DE LA TELEVISIÓN Y LA WEB

Con carácter permanente, la organización dispone de un lugar en su web <http://www.aqualia.es/infantil/index.html> dirigido a los más pequeños.

Para los niños que deseen seguir profundizando de una manera divertida y dinámica en todos los conceptos que engloban al ciclo integral del agua, existe a su disposición un espacio interactivo y de información en la página web de Aqualia. Este espacio tiene como objetivo conocer el agua y concienciar sobre su consumo racional jugando y aprendiendo mediante puzzles y juegos interactivos.

Destacan los juegos "El agua en casa" e "Hidrokid", en los cuales se les hace a los niños partícipes de diferentes

situaciones que tendrán que afrontar para un uso responsable del agua.

Además, en Lleida continúa un año más el exitoso programa de televisión infantil impulsado por el Ayuntamiento, en el cual los más pequeños son el centro de atención de multitud de actividades organizadas por Aqualia. Esta iniciativa se enmarca en la estrategia de Aqualia de fuerte implicación local y social.

Universidad y cultura

La responsabilidad de Aqualia con la sociedad se ve también reflejada en las diferentes actividades y eventos socioculturales que se promueven u organizan desde la compañía como

la participación en foros y seminarios y la colaboración con diferentes centros educativos y universidades.

Colaboración con universidades

Ligado a su Política Social, Aqualia colabora con diferentes universidades con el propósito de promover un uso responsable del agua. Son varias las colaboraciones destacadas en 2014:



Participación en el congreso internacional de bioeléctricas, Universidad de Alcalá.

Aqualia ha colaborado con la **Universidad Rey Juan Carlos** en el **I Encuentro Pro Derechos Humanos** celebrado en 2014 y que tiene como objetivo informar, concienciar y trasladar un mensaje de futuro sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Destacados defensores de los mismos en todo el mundo resaltaron la importancia de promover iniciativas que incidan en su defensa tanto desde la universidad como desde la empresa. En esta misma línea, se ha participado también en el **II Encuentro Empresa y Derechos Humanos** donde se han presentado las directrices del Plan Nacional de Empresa y Derechos Humanos.

La **Universidad Internacional Menéndez Pelayo** ha contado durante el 2014 con la colaboración de Aqualia en diferentes proyectos como el IV Encuentro **“Ciudades Inteligentes e Innovación en Servicios”**, presentándose la compañía como experta en proyectos relacionados con las Smart Cities. Esta cuarta edición trató de actualizar la visión sobre las Ciudades Inteligentes, incidiendo sobre los servicios que se prestan a los ciudadanos, las tecnologías que facilitan su óptima gestión y el proceso de transformación de las ciudades en Smart Cities. A su vez, la compañía ha colaborado un año más con la Universidad, en los cursos de verano mediante la sesión **“Empresa y desarrollo sostenible, una visión sectorial”** dentro del curso “La Agenda de Desarrollo Post 2015 y el Sector Privado”.

Aqualia ha participado en el Congreso Internacional en Tecnologías Bioeléctricas, EU-ISMET 2014, que tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la **Universidad de Alcalá**. El evento contó con la presencia de 250 asistentes, entre los que destacan seis delegados de la compañía.

Aqualia también forma parte del patronato y el consejo científico de **IMDEA Agua**, una iniciativa de la Comunidad de Madrid dirigida a la investigación y la innovación en el sector del agua, que tiene como uno de sus cometidos primordiales la formación de científicos y profesionales mediante la organización y colaboración en programas de doctorado, máster y cursos diversos.

AQUALIA IMPARTIÓ LA PONENCIA “SMART WATER, DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIUDADANO” Y PARTICIPÓ EN LA MESA REDONDA “TECNOLOGÍA Y SERVICIOS PARA UNA CIUDAD MEJOR”



Un momento de la mesa redonda celebrada en el Seminario “El futuro de la regulación del agua en España”, en la Universidad Politécnica de Valencia (UPV).

Participación en foros y seminarios

Aqualia ha participado y organizado diferentes conferencias, jornadas, foros y actividades formativas relacionadas con la

gestión del agua cuyo fin es promover la cultura y hacer llegar a diferentes colectivos la importancia de este recurso:



Por tercer año consecutivo, personal de Aqualia ha impartido una conferencia técnica sobre el abastecimiento y saneamiento del agua, así como las innovaciones tecnológicas implantadas en la gestión del alcantarillado, destinada a alumnos de Ciclos Formativos de Grado Superior de "Proyectos de Edificación" y de "Desarrollo de Proyectos Urbanísticos y Operaciones Topográficas" de Oviedo.



En 2014 se ha colaborado con el Ayuntamiento de Oviedo, patrocinando la **XXVII Olimpiada Nacional de Química** que tiene como objetivo estimular a los estudiantes en la búsqueda de la excelencia en sus áreas. En este programa participan todos los centros de secundaria públicos y privados que lo deseen, todas las universidades y las dos asociaciones que representan a más de 15.000 químicos del sector en ejercicio.



Aqualia ha puesto a disposición de alumnos de Salud Ambiental y otras titulaciones las instalaciones en Oviedo para la realización de prácticas en laboratorio. A través de esta iniciativa los alumnos disfrutaron de una experiencia formativa en un entorno altamente cualificado.



Aqualia y FCC Medio Ambiente han patrocinado el **I Foro de las ciudades** con la participación de más de 50 representantes de municipios de España y Latinoamérica que han debatido el futuro de la ciudad y sus servicios mediante el intercambio de buenas prácticas urbanas.



El diario *Expansión* y Aqualia han organizado el acto **"Eurociudad: nuevas soluciones para nuevos retos"**, los protagonistas de dicho acto han sido las localidades de Badajoz y la ciudad portuguesa de Elvas gracias a la firma de un protocolo de cooperación por el cual se constituyen como Eurociudad. Esta iniciativa pretende incentivar y atraer inversión que genere empleo.

LINAQUA CELEBRA SUS 42 AÑOS

Linares ha acogido la celebración de los más de 40 años que Aqualia lleva trabajando en la gestión del ciclo integral del agua en el municipio jienense a través de las jornadas **“Linares, pasado y presente del agua”** contando con la colaboración de la Escuela Politécnica Superior.

Directivos y trabajadores de Aqualia, acompañados por diversas autoridades locales y provinciales, han participado en las jornadas que la compañía ha celebrado en octubre de 2014 en Linares. Un encuentro que ha servido para reconocer la labor llevada a cabo por Linaqua y sus trabajadores durante los **42 años** que lleva funcionando la empresa encargada de prestar el servicio de aguas en la ciudad.

Linares, a nivel andaluz y nacional, ha sido una ciudad pionera por llevar a cabo una gestión eficiente del agua, además de por haber preparado a muchos de los técnicos que nuestra empresa tiene repartidos por toda la geografía nacional e internacional.

Andrés Naranjo

Delegado de Aqualia para las provincias de Jaén y Córdoba



Varios momentos de la jornada “Linares, pasado y presente del agua”

Colectivos desfavorecidos

Acción social

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



Un momento de la visita a la desaladora de Els Poblets.



Las principales fuentes de Oviedo se tiñeron de rosa para concienciar, dar apoyo y sensibilizar a la población sobre el cáncer de mama.

COLECTIVO OBJETIVO	ACCIONES
DISCAPACITADOS	FSC Inserta, la entidad de inserción laboral de la Fundación ONCE, ha lanzado la campaña “Por Mil Razones” , para dar a conocer www.portalento.es , su portal de empleo y formación para personas con discapacidad. Es por este motivo que Aqualia se ha hecho eco de la campaña y busca entre sus trabajadores un impacto positivo sobre la inclusión social de las personas con discapacidad.
MUJERES	Con motivo de la “Semana Rosa” contra el cáncer de mama, la compañía se adhirió a los actos organizados por la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) y el Ayuntamiento de Oviedo tiñendo de rosa las principales fuentes ornamentales de Oviedo.
COLECTIVOS SIN ACCESO AL AGUA	Aqualia ha participado junto a varias organizaciones en la Jornada sobre Personas Vulnerables y Suministros Mínimos organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz. Los intervinientes debatieron sobre medidas concretas que las empresas están poniendo en marcha para paliar la situación de las familias que no pueden hacer frente a las facturas del servicio.
TERCERA EDAD	Aqualia ha organizado una visita a la Estación Desaladora de Agua Salobre (EDAS) de Els Poblets a un grupo de 30 personas de la tercera edad con el objetivo de dar a conocer in situ la calidad del agua que llega a sus casas.

VOLUNTARIADO

Una mención especial merece el Programa de Voluntariado en beneficio de los más necesitados que desarrolla el Grupo FCC. El Programa **Voluntarios FCC** pretende crear una red solidaria, constituida por personas que trabajan en el Grupo, familiares y amigos, que aportan su ilusión, conocimientos y tiempo, para mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colectivos más necesitados.

“LOS VIERNES DE LA RESIDENCIA” ES EL PROGRAMA MÁS REPRESENTATIVO DE VOLUNTARIOS FCC, CONSISTENTE EN UNA TRIBUNA DE PENSAMIENTO Y DEBATE ENTRE CONFERENCIANTES Y RESIDENTES QUE REÚNE A PERSONALIDADES DEL ÁMBITO DE LA EMPRESA, LA CULTURA, LA POLÍTICA, LA CIENCIA Y LA SOCIEDAD EN GENERAL QUE DE MANERA COMPLETAMENTE ALTRUISTA, TRANSMITEN Y COMPARTEN SU EXPERIENCIA VITAL O PROFESIONAL CON LOS RESIDENTES

Las actividades de voluntariado se centran principalmente en las necesidades planteadas por residencias de ancianos y que principalmente consisten en labores de acompañamiento, paseos, organización de talleres, conferencias, fiestas de cumpleaños y celebraciones de festividades. Los voluntarios pueden organizar, en colaboración con los responsables de los centros, todo tipo de talleres que se consideren adecuados para el entretenimiento y desarrollo de capacidades los residentes, además de participar y acompañar en las actividades ya diseñadas por los propios centros.

Retos 2015

1	2	3
Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.	Potenciar el apoyo y colaboración con las universidades.	Potenciar el apoyo a actividades deportivas.



ACERCA DE ESTE INFORME

82 Acerca del Informe de
Responsabilidad Corporativa

08.01

Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa

Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa

Cobertura y alcance

Esta es la novena ocasión en la que Aqualia publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, rindiendo cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Por segundo año consecutivo, el informe sigue las directrices de GRI G4. El informe está de acuerdo con las directrices del GRI G4 en su opción Comprehensive y ha sido verificado por una entidad externa e independiente (Aenor).

Los contenidos que incluye el informe hacen referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre del mismo año y cubren todas las actividades de Aqualia dando prioridad a la información material, sin omitir información relevante.

Todas las variaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información se indican en el informe en el apartado correspondiente. A lo largo de la memoria se habla de Aqualia INTECH, teniendo en cuenta, que cuando se menciona este concepto, se habla conjuntamente de industrial e infraestructuras.

De igual manera, se informa de todos los cambios en las fórmulas empleadas para el cálculo de los datos que se aportan.

Materialidad

La materialidad o relevancia de los contenidos de este informe se ha determinado a partir de los análisis propios de Aqualia y de la información recibida por parte de los grupos de interés a través de las diferentes vías de comunicación establecidas que se explican en el apartado 'Responsabilidad Social Corporativa' del informe.

Cada aspecto material relevante ha sido analizado para identificar su correspondencia con los contenidos e indicadores específicos de la guía G4 de GRI, seleccionando aquellos apartados que realmente responden a los intereses de los grupos de interés y a la estrategia de Aqualia. Adicionalmente, se han respondido voluntariamente otros apartados de G4 que, sin ser relevantes para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de la compañía.



CORRESPONDENCIA GRI G4

ASPECTOS MÁS RELEVANTES

Aspecto

Apartado

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Definición de la estrategia de Aqualia.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1
Diálogo con los grupos de interés.	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	G4-17 – G4-23
Objetivos y grado de cumplimiento.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1
	ECONÓMICO: desempeño económico.	G4 EC1, EC4
Definición de la actividad de la empresa.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	G4-3 –G4-10
Información sobre el desempeño social.	SOCIEDAD: comunidades locales.	G4 S01
	ECONÓMICO: consecuencias económicas indirectas.	G4 EC7

EMPLEADOS

Iniciativas para mejorar la calidad del agua.	AMBIENTAL: agua.	G4 EN8, EN9, EN10
Acciones para facilitar el desarrollo profesional.	PRÁCTICAS LABORALES: capacitación y educación.	G4 LA9-11
Mejoras en la atención al cliente.	PRODUCTO	G4 PR5
Medidas para garantizar la igualdad y diversidad.	PRÁCTICAS LABORALES: diversidad e igualdad.	G4 LA12
Acciones de mejora de la salud laboral.	PRÁCTICAS LABORALES: salud y seguridad.	G4 LA6

Los parámetros de G4 seleccionados se pueden identificar mediante coloración azul en el índice GRI del presente informe.





ANEXOS GRI

- 86 Índice GRI
- 101 Informe de verificación
- 102 Datos de Aqualia

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	Nombre de la organización.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la memoria.
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).
G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.
G4-10	<ul style="list-style-type: none"> ■ Número de empleados por contrato laboral y sexo. ■ Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. ■ Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. ■ Tamaño de la plantilla por región y sexo. ■ Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. ■ Comuniqué todo cambio significativo en el número de trabajadores.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales ostenta un cargo, participa en proyectos o comités, realiza una aportación de fondos notable o considera que ser miembro es una decisión estratégica.

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. ■ Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> ■ Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto. ■ Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés; o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.
G4-29	Fecha de la última memoria.
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. ■ Facilite el Índice de GRI de la opción elegida y la referencia al Informe de Verificación externa.
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> ■ Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. ■ Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. ■ Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. ■ Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.

PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
4, 5 III Plan Director de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
4, 5 Informe de Gobierno Corporativo 2014, 63-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
La sociedad se denomina FCC Aqualia, desde principios de 2014.		SI, 85
8-12		SI, 85
Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España.		SI, 85
13-17		SI, 85
FCC Aqualia S.A. es propiedad 100% del Grupo FCC.		SI, 85
8-18		SI, 85
Pág. 9 Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf		SI, 85
44, 45, 48 No existen diferencias significativas en el tipo de contratación por sexos. Los trabajadores externos y por cuenta propia no representan una parte significativa de la compañía, por lo que no se establece un control que permita su desglose por sexo.		SI, 85
Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo.		SI, 85
33		SI, 85
No ha habido durante el 2014 ningún cambio significativo.		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf 61-63		SI, 85
Informe anual FCC www.fcc.es III Plan Director de RC y Código ético http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
10, 18, 19, 37, 75		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Todas las entidades que figuran en los estados financieros consolidados figuran en la memoria. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Anexo 1 pág. 10		SI, 85
82		SI, 85
23, 82		SI, 85
Los aspectos materiales identificados han sido considerados para todo FCC Aqualia.		SI, 85
Los aspectos identificados como materiales han sido considerados por todos los grupos de interés externos y para todo FCC Aqualia.		SI, 85
Variaciones en emisiones directas e indirectas y consumo directo de combustible de 2013 en Aqualia INTECH debidas a diferencias en los sistemas de recopilación de información.		SI, 85
No se han producido cambios significativos.		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
20		SI, 85
20-23		SI, 85
20-23		SI, 85
23, 82		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Pág. 82, 2014.		SI, 85
Pág. 82, 2013.		SI, 85
Pág. 82, Anual.		SI, 85
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España www.aqualia.es		SI, 85
El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo, 102.		SI, 85
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo. FCC Aqualia, declara su independencia de AENOR. ▪ El presente informe también es enviado al Pleno del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE). ▪ El Comité de RSC de FCC Aqualia, aprueba las decisiones relativas a la memoria incluida la verificación. Pág 102		SI, 85

GOBIERNO	
G4-34	Describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-35	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	Describe los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.
G4-38	Describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio; número de otros puestos y actividades significativos, sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales y representación de grupos de interés.
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.
G4-40	Describe los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: si se tiene en cuenta la diversidad; la independencia; los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social y si están involucrados los grupos de interés y de qué modo.
G4-41	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo membresía de distintas juntas; tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control e información que revelar sobre partes relacionadas.
G4-42	Describe las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	<ul style="list-style-type: none"> Describe los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. Describe las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.
G4-45	<ul style="list-style-type: none"> Describe la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-46	Describe la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.
G4-49	Describe el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	<ul style="list-style-type: none"> Describe las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: retribución fija y retribución variable; retribución en acciones; primas; acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; primas o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	Describe los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
G4-DMA	<ul style="list-style-type: none"> Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. Describe cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros los mecanismos para evaluar la eficacia, los resultados de la evaluación y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.
G4-EC INDICADORES	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO	
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes: valor económico directo generado (ingresos); valor económico distribuido (gastos operativos); sueldos y prestaciones de los empleados; pagos a los proveedores de capital; pagos a gobiernos (por país, véanse las indicaciones a continuación); e inversiones en comunidades y valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»). Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Accionistas: Junta General de Accionistas Empleados: canal de comunicación con RRHH y Blog del Consejero Delegado Pág. 20-23		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21,30-31, 33-34, 47-49. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21, 33-34. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 30-31. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 30-31, 127-129. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 31, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf / III Plan Director de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág. 19-23		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 31, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág. 19-23		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 34, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 19-23		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 61-63 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 50-55, 61-63 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Presidente de Aqualia.		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 20		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 50-55 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf Pág. 23		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 28-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 28-29 Informe anual remuneraciones de los consejeros Grupo FCC 2-8. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
Informe de Gobierno Corporativo 2014, 28-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf La Junta general de accionistas aprueba los presupuestos. Pág. 20-23		SI, 85
Relación entre el Salario Medio de la alta dirección del Grupo FCC y el gasto medio en personal de FCC Aqualia: 13,7.		SI, 85
En 2014 no ha habido incrementos salariales.		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe anual FCC ,III Plan Director de RC y Código ético. http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
Canal Ético y Código ético FCC. http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
Canal Ético y Código ético FCC. http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 85
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
20-23		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
4-5, 8-9		SI, 85
Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág.8-9		SI, 85

G4-EC2	<p>Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ una descripción del riesgo o la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; ■ una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; ■ consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; ■ los métodos que se aplicaron para gestionar el riesgo o la oportunidad; y ■ el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.
G4-EC3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. ■ Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: <ul style="list-style-type: none"> • qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; • en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo. ■ Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia, si la hubiere, que la empresa ha adoptado para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla.—Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. ■ Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).
G4-EC4	<p>Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria, con información relativa a, como mínimo: desgravaciones y créditos fiscales; subvenciones; ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones; premios con dotación económica; exención de regalías; ayuda financiera de las agencias de crédito a la exportación; incentivos financieros y otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier ente gubernamental en relación con cualquier operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Desglose la información anterior por países. ■ Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO	
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. ■ Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. ■ Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
G4-EC6	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	
G4-EC7	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. ■ Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. ■ Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.
G4-EC8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. ■ Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	
G4-EC9	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES	
G4-EN1	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria.
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA	
G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. ■ Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. ■ Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: consumo de electricidad; en calefacción; en refrigeración y de vapor. ■ Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ventas de electricidad; de calefacción; de refrigeración y de vapor.
G4-EN4	Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
G4-EN5	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique la intensidad energética. ■ Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. ■ Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad - combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores. ■ Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). ■ Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones - combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
G4-EN7	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA	
G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; subterráneas; pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; residuales de otra organización; y suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.
G4-EN9	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo: tamaño de la fuente; si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional); valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.
G4-EC	INDICADORES
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado y el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD	
G4-EN11	<p>Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad: ubicación geográfica; subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización; ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad; tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva); superficie del centro operativo en km² y valor para la biodiversidad en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y ■ listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).

Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 62		SI, 85
No hay planes de pensiones.		SI, 85
Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 9		SI, 85
8, 13-17		SI, 85
El salario inicial está definido por convenio para cada empresa del grupo sin diferencias de género y es superior al salario mínimo obligatorio.		SI, 85
El 100% de altos directivos son españoles. Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
4-5, 70		SI, 85
Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf Pág. 9, 70		SI, 85
9, 23, 70		SI, 85
33		SI, 85
FCC Aqualia no dispone de un política de contratación local, si bien siempre que es posible el 100% de la contratación es a proveedores nacionales.		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
60		SI, 85
60, 62		SI, 85
Dada la naturaleza del negocio de FCC Aqualia el agua captada o comprada se considera que procede de una fuente renovable. Otros consumos no son significativos comparativamente. Pág 62		SI, 85
60		SI, 85
62		SI, 85
60, 62		SI, 85
La intensidad energética (GJ/empleado) viene dada de dividir los consumos internos entre el número de trabajadores, GIA (6264), SmVaK (980), INTECH (175) ■ Consumo Indirecto: FCC Aqualia GIA 264,71 / SmVaK: 117,20 ■ Consumo Directo Renovable: FCC Aqualia: 14,53 /SmVaK: 16,13 ■ Consumo Directo Combustibles: FCC Aqualia: 18,47 /SmVaK: 23,39 /Aqualia Intech: 122		SI, 85
60, 62-65		SI, 85
64-65		SI, 85
62, 64, 66-67		SI, 85
62		SI, 85
62		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
■ Dada la naturaleza del negocio de FCC Aqualia el agua captada o comprada se considera que procede de una fuente renovable. Pág 62		SI, 85
62		SI, 85
NO APLICABLE		SI, 85

G4-EN12	<p>Describa la naturaleza de los impactos directos e indirectos sobre la biodiversidad, haciendo referencia al menos a uno de los aspectos siguientes: construcción o utilización de fábricas, minas e infraestructuras de transporte; contaminación (introducción de sustancias que no se presentan de forma natural en el hábitat, a partir de fuentes puntuales y difusas); introducción de especies invasoras, plagas y patógenos; reducción del número de especies; conversión de hábitats; cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación (por ejemplo, salinidad o cambios en los niveles freáticos).</p> <p>Indique los impactos significativos directos e indirectos, positivos y negativos, haciendo referencia a los siguientes aspectos: especies afectadas; superficie de las áreas afectadas; duración de los impactos; y carácter reversible o irreversible de los impactos.</p>
G4-EN13	<ul style="list-style-type: none"> Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. Describa el estado del área al final del periodo objeto de la memoria. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
G4-EN14	<p>Indique el número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie:</p> <ul style="list-style-type: none"> en peligro crítico; en peligro; vulnerable; casi amenazada o preocupación menor.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES	
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
G4-EN16	<ul style="list-style-type: none"> Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
G4-EN17	<ul style="list-style-type: none"> Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el Indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
G4-EN18	<ul style="list-style-type: none"> Indique la intensidad de las emisiones de GEI. Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad - directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). Indique qué gases se han incluido en el cálculo.
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente). Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).
G4-EN20	<ul style="list-style-type: none"> Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: NOx; SOx; contaminantes orgánicos persistentes (COP); compuestos orgánicos volátiles (COV); contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); partículas (MP) y otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS	
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento y si ha sido reutilizada por otra organización. Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: reutilización; reciclaje; compostaje; recuperación, incluida la recuperación energética; incineración (combustión masiva); inyección en pozos de profundidad; vertedero; almacenamiento in situ; y otros (que debe especificar la organización informante). Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: <ul style="list-style-type: none"> la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa; el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información; procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.
G4-EN24	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: localización del derrame; volumen del derrame; material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); derrames de combustible (superficies de suelo o agua); derrames de residuos (superficies de suelo o agua); derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización informante). Describa las consecuencias de los derrames significativos.
G4-EN25	<ul style="list-style-type: none"> Facilite el peso total de: residuos peligrosos transportados; residuos peligrosos importados; residuos peligrosos exportados y residuos peligrosos tratados. Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.
G4-EN26	<p>Indique qué masas de agua y hábitats relacionados se han visto afectados significativamente por vertidos de agua, de acuerdo con los criterios que se describen en la sección de Recopilación (a continuación) y facilite datos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional) y valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS	
G4-EN27	<ul style="list-style-type: none"> Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.
G4-EN28	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se regenera en cada categoría de producto. Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRANSPORTE	
G4-EN30	<ul style="list-style-type: none"> Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales que se usan para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.
ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL	

61, 63		SI, 85
FCC Aqualia no desarrolla actividades de restauración de hábitats.		SI, 85
NO APLICABLE		SI, 85
60		SI, 85
60, 62		SI, 85
60, 62		SI, 85
Las emisiones debidas al transporte de empleados no se consideran significativas.		SI, 85
La intensidad de emisiones (Tn CO2e/empleada) viene dada de dividir las emisiones entre el número de trabajadores (7.244) ■ Emisiones Indirectas: FCC Aqualia: 18,55 ■ Emisiones Directas: FCC Aqualia: 1,26		SI, 85
62-63		SI, 85
63		SI, 85
62-63		SI, 85
60		SI, 85
No se han producido vertidos de agua, que no tengan que ver con la actividad de FCC Aqualia.		SI, 85
60, 62		SI, 85
No se han producido derrames.		SI, 85
FCC Aqualia no importa, exporta o trata residuos peligrosos recogidos en el Convenio de Basilea.		SI, 85
No ha habido masas de agua y hábitats afectados por vertidos.		SI, 85
60		SI, 85
62-65		SI, 85
El producto comercializado por FCC Aqualia, el agua, no tiene embalaje.		SI, 85
60		SI, 85
67.031,07€ De las cuales, 54.655,67 son sanitarias y 12.375 por desempeño ambiental: administrativas. (Se incluyen datos de sanciones efectivas durante el 2014)		SI, 85
60		SI, 85
La actividad de FCC Aqualia no produce impactos ambientales significativos derivados del transporte.		SI, 85
60		SI, 85

G4-EN31	Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: costes de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración y costes de prevención y gestión ambiental.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL	
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-LA	INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO	
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.
G4-LA2	<ul style="list-style-type: none"> Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: seguro de vida; seguro médico; cobertura por incapacidad o invalidez; baja por maternidad o paternidad; fondo de pensiones; acciones y otras. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
G4-LA3	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	
G4-LA4	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.
G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: región y sexo. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.
G4-LA8	<ul style="list-style-type: none"> Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo y categoría laboral.
G4-LA10	<ul style="list-style-type: none"> Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; Grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.
ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	
G4-LA13	<ul style="list-style-type: none"> Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.

Cuentas anuales consolidadas 2014 Grupo FCC. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094835.pdf		
33		SI, 85
100%		SI, 85
Los proveedores de FCC Aqualia, dada su actividad no tienen impactos ambientales significativos, sin embargo se exige el cumplimiento de criterios ambientales al 100% cuando son de aplicación según se describe en la pág. Pág. 33		SI, 85
61		SI, 85
No se han producido reclamaciones de carácter ambiental mencionadas en este apartado.		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
44		
44, 45, 48	No se considera MATERIAL el desglose en la tasa de rotación por edad y sexo ya que no existen diferencias significativas para FCC Aqualia.	SI, 85
Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.		SI, 85
Nº de empleados con baja de maternidad: 78 Nº de empleados con baja de paternidad: 160 El 100% de los afectados disfruta de las correspondientes bajas y permisos y el número de reincorporaciones y conservación de su empleo es del 100%		SI, 85
45		SI, 85
Los periodos de preaviso vienen definidos en convenio. Los convenios colectivos vigentes incluyen las condiciones de consulta y negociación.		SI, 85
54		SI, 85
El 39% de los trabajadores está representado en Comités de Seguridad y Salud. Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de FCC Aqualia.		SI, 85
Pág. 54 ■ En 2014 no se han producido accidentes mortales ■ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales		SI, 85
Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional, si bien en 2014 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.		SI, 85
100%		SI, 85
49		SI, 85
50	Los datos de fuera de España no se han incluido por no disponer actualmente de sistemas de información relacionados	SI, 85
47, 49-53		SI, 85
No se han realizado evaluaciones del desempeño.		SI, 85
47		SI, 85
47-48 Informe de Gobierno Corporativo 2014, 17-21. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdc4/~edisp/cscp094820.pdf		SI, 85
47		SI, 85
Los salarios base son fijados en los convenios colectivos y no existen diferencias entre hombres y mujeres.		SI, 85
33		SI, 85
100%, Pág. 33		SI, 85
Los proveedores de FCC Aqualia, teniendo en cuenta su actividad, no tienen impactos negativos significativos reales o potenciales sobre las prácticas laborales.		SI, 85

ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	
G4-LA16	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-HR	INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN	
G4-HR1	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».
G4-HR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN	
G4-HR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si la organización ha analizado el caso; se está poniendo en práctica un plan correctivo y si se ha aplicado y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna o el caso ya no es objeto de ninguna medida.
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
G4-HR4	<ul style="list-style-type: none"> Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinada a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL	
G4-HR5	<ul style="list-style-type: none"> Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO	
G4-HR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD	
G4-HR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA	
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si la organización ha analizado el caso; se está poniendo en práctica un plan correctivo; se ha aplicado y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna o el caso ya no es objeto de ninguna medida.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN	
G4-HR9	Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-SO	INDICADORES DE SOCIEDAD
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES	
G4-SO1	<p>Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos. Evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental. Publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales. Programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas. Planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica. Procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables. Comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos. Procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.
G4-SO2	Indique qué centros de operaciones han tenido o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales, haciendo referencia a la ubicación de los centros y los impactos significativos, reales o potenciales, de los centros.
ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
G4-SO3	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.

44		SI, 85
En 2014 se recibieron tres comunicaciones de FCC Aqualia a través del Canal Ético en relación a los siguientes ámbitos del Código Ético:		SI, 85
▪ "Relaciones con clientes, contratistas y proveedores": dos comunicaciones recibidas y cerradas.		
▪ "Desarrollo profesional, igualdad de oportunidades y no discriminación": una comunicación recibida, abierta.		
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
33		SI, 85
No se han producido acuerdos de inversión en los que sean necesarios incluir cláusulas sobre los derechos humanos.		SI, 85
Al no considerarse un aspecto material para FCC Aqualia dada su actividad, no se ha realizado formación relacionada con los Derechos Humanos.		SI, 85
47-48		SI, 85
No se han registrado casos de discriminación.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas que les aplican, no tienen riesgo de que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas que aplican, no tienen riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas, no tienen riesgo de trabajo forzoso.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
FCC Aqualia no dispone de personal de seguridad en plantilla y el personal subcontratado recibe el 100% formación relacionada.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
No se han detectado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas debidos a la actividad de FCC Aqualia o sus proveedores.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
FCC Aqualia, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas no considera el cumplimiento de los derechos humanos un riesgo, por lo que no se realizan evaluaciones.		SI, 85
33		SI, 85
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgo de cumplimiento de los derechos humanos por lo que no se realizan evaluaciones, si bien obliga al cumplimiento de un Código Ético. Pág. 33		SI, 85
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgo de cumplimiento de los derechos humanos por lo que no se realizan evaluaciones.		SI, 85
Índice GRI		SI, 85
En aquellos países en los que la legislación local no asegura derechos humanos como el derecho de asociación o la prevención del trabajo infantil y el trabajo forzoso, FCC Aqualia siempre respeta los principios definidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo, como la Declaración Tripartita, en las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. FCC Aqualia cumple con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde opera, y siempre conforme al código de ético del Grupo.		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
70		SI, 85
66- 67, 72-79		SI, 85
No existen centros de operaciones que tiene o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		SI, 85
Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
Informe RSC FCC Aqualia 2011, pág 47		SI, 85

G4-S04	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
G4-S05	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.
ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA	
G4-S06	<ul style="list-style-type: none"> Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL	
G4-S07	<ul style="list-style-type: none"> Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.
ENFOQUE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-S08	<ul style="list-style-type: none"> Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según su valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.
ENFOQUE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	
G4-S09	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.
G4-S010	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL	
G4-S011	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e incumplimientos de códigos voluntarios. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
G4-PR3	<ul style="list-style-type: none"> Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: Origen de los componentes del producto o servicio; contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social; instrucciones de seguridad del producto o servicio; eliminación del producto e impacto ambiental o social u otros (explíquense) Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.
G4-PR4	Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios.
G4-PR5	Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: la organización en su conjunto; una categoría principal de productos o servicios y centros de operaciones significativos.
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA	
G4-PR6	<ul style="list-style-type: none"> Indique si la organización vende productos prohibidos en determinados mercados y/o cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo y de la normativa que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	
G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, divididas en: reclamaciones de partes externas fundamentadas por la organización y reclamaciones de órganos regulatorios. Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-PR9	<ul style="list-style-type: none"> Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

El 100%		SI, 85
No se han producido casos de corrupción ni demandas judiciales.		SI, 85
Índice GRI.		SI, 85
FCC Aqualia no realiza aportaciones de este tipo.		SI, 85
Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
FCC Aqualia no ha recibido demandas relacionadas con comportamientos de competencia desleal o similares.		SI, 85
Código Ético Grupo FCC.		SI, 85
FCC Aqualia no ha recibido multas o sanciones por incumplimiento regulatorio.		SI, 85
33		SI, 85
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		SI, 85
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		SI, 85
70		SI, 85
No se han producido reclamaciones sobre impactos sociales mencionadas en este apartado.		SI, 85
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
32-33		
100%		SI, 85
No se han producido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios.		SI, 85
32		SI, 85
32		SI, 85
No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio.		SI, 85
32		SI, 85
33		SI, 85
FCC Aqualia no comercializa productos prohibidos o cuestionados por los grupos de interés. Si bien se cuestionan en los ayuntamientos españoles algunas de las concesiones en el proceso previo, una vez comenzada la gestión por parte de FCC Aqualia, no ha habido ningún problema.		SI, 85
No se han producido incumplimientos relativos a mercadotecnia.		SI, 85
34		SI, 85
No se han producido reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		SI, 85
Código Ético.		SI, 85
Se ha recibido en 2014 por parte de la agencia Catalana de Protección de datos un expediente informativo. FCC Aqualia no lo considera fundamentado.		SI, 85



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 014/15

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

FCC AQUALIA

Titulada: **COMPROMETIDOS CON TU MUNDO. TU COMPAÑÍA DEL AGUA**

Y con número de depósito legal: M-17597-2015

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 21 de mayo de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 2015J04187 de fecha 30 de marzo de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a FCC AQUALIA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 10 de junio de 2015


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

09.03 Datos de Aqualia

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.es

Diseño y maquetación:

Varenga, Marketing y Comunicación S.L.
Producción:
Molinuevo Gráficos S.L
Depósito Legal:
M-17597-2015

Si desea recibir más información sobre este informe, puede ponerse en contacto con:

Aqualia
Dirección de RSC y Sistemas de Gestión
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid (España).

Dispone de más información sobre Aqualia, y del presente informe en formato digital en

www.aqualia.es

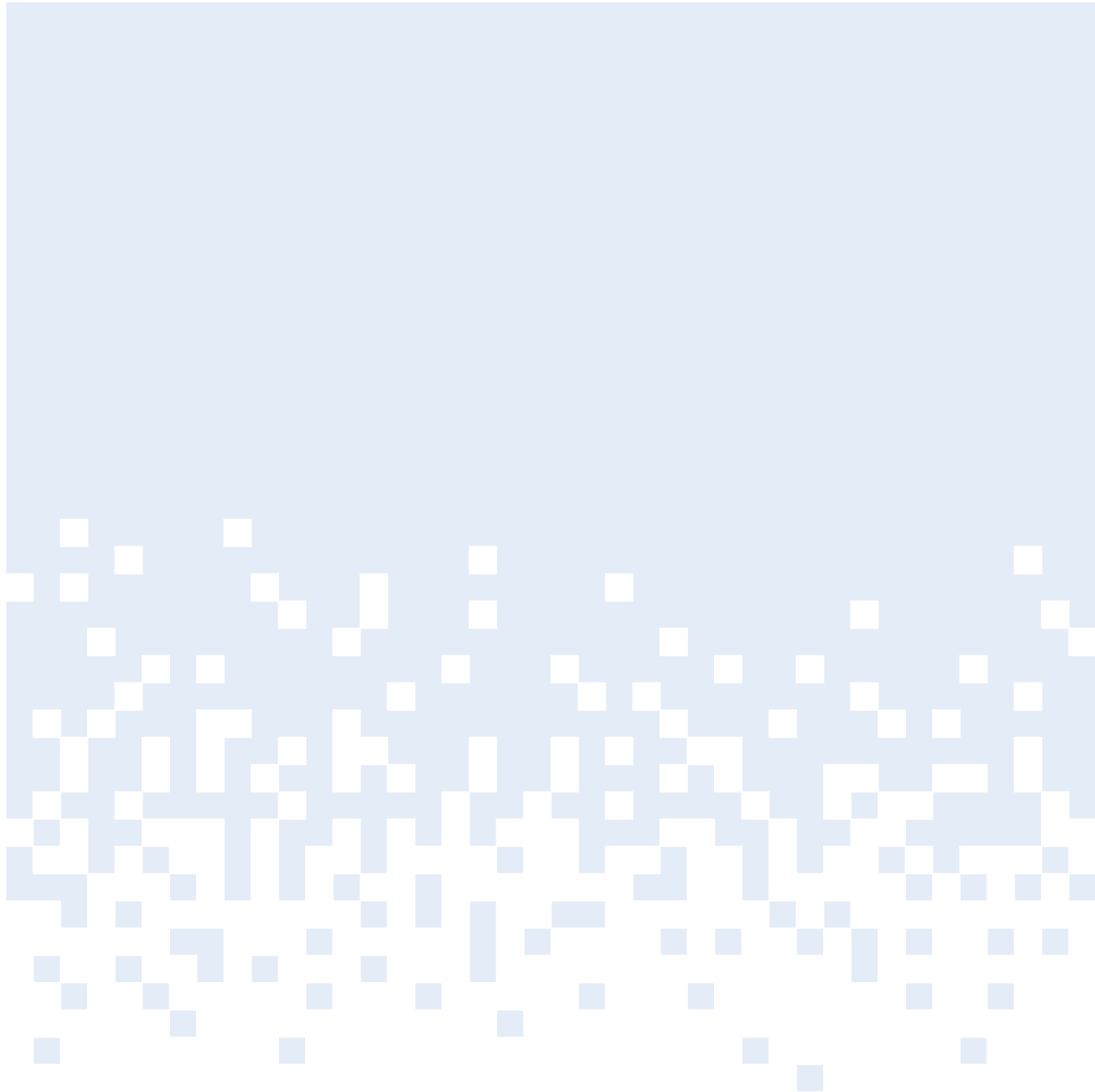
Información sobre el Grupo FCC en

www.fcc.es

Información sobre Global Reporting Initiative en:

www.globalreporting.org

www.aqualia.es



FCC Aqualia S.A.

www.aqualia.es



Impreso en papel exento de cloro

