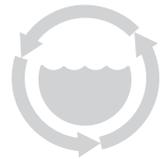


# Una gestión eficiente para un recurso de todos

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013





# Índice



## Mensajes

- 05 Mensaje del presidente
- 06 Mensaje del director general



## Visión de FCC Aqualia

- 10 **FCC Aqualia** presta servicio a más de 30 millones de habitantes en el mundo
- 11 Servicio orientado a los clientes
- 12 Una visión integral de la gestión del agua
- 14 Internacional
- 16 Calidad y tecnología
- 17 Participación en eventos internacionales
- 18 Responsabilidad Social Corporativa
- 19 Modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en **FCC Aqualia**
- 20 Retos 2013
- 20 Contamos con los grupos de interés
- 22 Retos 2014



## Principales hitos

- 26 Negocio
- 26 Clientes
- 27 Empleados
- 28 Medio ambiente
- 29 Sociedad



## Compromiso de servicio

- 32 Compromiso de servicio
- 32 Retos 2013
- 33 Líneas de acción 2013
- 33 Calidad del agua
- 36 Atención al cliente
- 37 Facturación Transparente y Control de Consumos
- 39 Innovación
- 42 Resultado de la I+D+i: una instalación a escala real
- 43 Retos 2014



## RRHH

- 46 Desarrollo personal y profesional
- 47 Retos 2013
- 47 Planes de actuación 2013
- 48 Igualdad
- 50 Desarrollo Profesional
- 53 Salud Laboral
- 55 Retos 2014



## Medio ambiente

- 58 Gestión sostenible y eficiente
- 58 Retos 2013
- 58 Desempeño ambiental de **FCC Aqualia**
- 60 Líneas de acción 2013
- 62 Eficiencia energética
- 63 Concienciación sobre el uso responsable del agua
- 65 Retos 2014



## Sociedad

- 68 Avanzamos juntos
- 68 Retos 2013
- 69 Líneas de acción 2013
- 70 Deporte
- 71 Infancia
- 73 Universidad y cultura
- 77 Retos 2014



## Acerca de este informe de RSC

- 80 Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa



## Anexos GRI

- 84 Índice GRI
- 96 Declaración GRI
- 97 Informe de verificación
- 99 Datos de **FCC Aqualia**





# Mensaje del presidente

Actualmente más de la mitad de la población mundial se concentra en las ciudades, cuya población demanda un amplio catálogo de servicios urbanos. Agua, energía y recogida de residuos, entre otros, configuran los llamados “servicios básicos”, sin los que este nuevo estilo de vida urbana no se podría desarrollar con normalidad.

Como operadores especializados en la prestación de un servicio público, en **FCC Aqualia** somos conscientes de la creciente exigencia que los ciudadanos demandan respecto del ciclo integral del agua. Ya no basta con ofrecer un servicio 24x7, sino que además es necesario prestarlo bajo criterios de eficiencia técnica y económica, sostenibilidad y respeto medioambiental.

Para alcanzar esta premisa es condición sine qua non una alianza entre los tres pilares de las llamadas ciudades inteligentes: ciudadanía, administraciones y empresas. Sólo mediante el trabajo común podremos disfrutar de ciudades en las que aumente la calidad de vida y cuyos ciudadanos disfruten de un desarrollo económico sostenible.

Desde **FCC Aqualia** apostamos decididamente por este modelo y como consecuencia, desarrollamos un generoso esfuerzo técnico y de innovación para ofrecer servicios más inteligentes y cercanos a los usuarios. Pese a la importancia de la tecnología, necesaria para el cambio de paradigma, nuestro foco está en las personas.

Consecuencia lógica de esta perspectiva social, formalizada en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa de FCC, son las numerosas iniciativas locales desarrolladas año tras año por la Empresa. Se trata de aportar valor a las sociedades en las que trabajamos y de las que nuestros profesionales constituyen una parte importante: programas educativos, colaboraciones sociales y deportivas, desarrollos científicos y un largo etcétera de realidades que nos acercan a la sociedad, auténtico motor del cambio y razón de ser de nuestro trabajo.

**Eduardo González Gómez,**  
**Presidente de FCC Aqualia**





# Mensaje del director general

Es un placer para mí presentar un año más el Informe de **Responsabilidad Social Corporativa** de **FCC Aqualia**, y es ya el octavo, que trata de ser fiel reflejo de nuestro compromiso con el **desarrollo sostenible**.

Estoy convencido de que uno de nuestros principales desafíos es saber explicar a los ciudadanos cuáles son los principales retos a los que la sociedad se enfrenta en relación a un **recurso público tan importante como es el agua**, y el papel que en su gestión puede representar una empresa como la nuestra.

Se estima que en 2030, casi el 60% de la población mundial vivirá en zonas urbanas. A pesar de que las ciudades ocupan apenas el 2% del planeta, representan entre el 60 y el 80% del consumo de energía y el 75% de las emisiones de Carbono. Sabemos que la rápida urbanización está aumentando el estrés hídrico sobre el abastecimiento de agua dulce y está agravando aspectos como la evacuación y tratamiento de las aguas residuales, entre muchos otros.

En este contexto nuestra actividad no podría ser entendida si no estuviese focalizada a la **innovación y a la mejora permanente de la eficiencia** en todos sus ámbitos de actuación y especialmente en lo que atañe al **binomio agua-energía**.

Ejemplo de ello, son dos de las iniciativas que detallamos en este documento. Por un lado, y enmarcado en el concepto de smart city y el ámbito de la sostenibilidad del consumo, en la ciudad de Oviedo hemos logrado disponer de amplio conocimiento del **consumo de agua de los usuarios, de sus hábitos y tendencias**, haciendo posible adaptar el servicio a esta realidad cambiante. Y por otro lado, el compromiso de **FCC Aqualia** con la lucha contra el cambio climático, donde la compañía ha decidido proceder a la medición regular de las emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> convirtiéndose así, a través de Aigües de Lleida, en la **primera compañía española que calcula y verifica la huella de carbono** en un servicio integral de gestión del agua.

Además de estas dos iniciativas, **FCC Aqualia** desarrolla en la actualidad otros **14 importantes Proyectos de Investigación** que requieren la dedicación y el empeño de un amplio grupo de profesionales altamente especializado. Estos proyectos abarcan desde la mejora de los procesos biológicos en el tratamiento de las aguas residuales hasta la gestión inteligente de las redes de distribución de agua potable o el desarrollo de apps donde los ciudadanos puedan acceder a la información necesaria acerca del servicio del ciclo integral del agua.

La situación de crisis económica que arrastramos desde hace años, ha puesto de manifiesto que la Responsabilidad Social de la empresa, lejos de ser un concepto superficial y retórico, debe de ser un elemento motor en su dinámica y desarrollo.

Por esta razón pretendemos que el espíritu de servicio, **la transparencia, el rigor y la honestidad profesional** sigan siendo señas de identidad de todos los que trabajan en **FCC Aqualia**. Son ellos los que realizan las actividades y los responsables de los logros que se detallan en este documento, y que marcan un **impacto social positivo en aquellas comunidades donde prestamos servicio**.

En su tarea de concienciación y de compromiso activo con la sociedad, en 2013, la empresa ha realizado distintas acciones de sensibilización contra la **violencia de género, la integración laboral de discapacitados y la igualdad**. Prueba de ello son la colaboración llevada a cabo en Andalucía con **la Cruz Roja**; la campaña "el collage del 016 de aqualia" contra la violencia de género a la que se adhirieron 254 empleados; el apoyo junto **Fundación ONCE de la integración laboral de discapacitados** y la comunicación a través de la factura de estos mensajes a millones de clientes. En esta línea, la tradicional felicitación navideña fue realizada en colaboración con Technosite, uno de los Centros Especiales de Empleo de la Fundación ONCE.

En otro ámbito, durante el año 2013, **FCC Aqualia** ha desarrollado el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** concienciando a los empleados sobre la importancia de una correcta gestión como valor en la trayectoria profesional de cada trabajador. **El Plan ha obtenido numerosos galardones** como ser la primera empresa que logra el distintivo y la autorización de uso de la marca **“Empresa Comprometida con la Seguridad y Salud Laboral” en la Región de Murcia.**

Como años atrás, pusimos también en marcha la **XI edición de nuestro Concurso Internacional de Dibujo para niños**, como actividad de concienciación sobre el uso razonable del agua, en el que han participado la importante cifra de **36.578 alumnos de cerca de 1.000 colegios.**

Nada de lo que recoge este informe podría haberse llevado a buen término, sin la implicación, el empeño y la voluntad decidida de los más de 7.000 profesionales comprometidos con el proyecto que dirijo y que trabajan repartidos, y a la vez integrados, en los distintos territorios y comunidades donde prestamos servicio. Nuestra tarea y esfuerzo continúan para lograr que en próximas ediciones alcancemos más y mejores metas en nuestro empeño por contribuir al bienestar de la gente que ha confiado en nosotros como su compañía del agua.

**Félix Parra Mediavilla,**  
**Director general de FCC Aqualia**





# Visión de FCC Aqualia: presentación de la empresa

- 10 **FCC Aqualia** presta servicio a más de 30 millones de habitantes en el mundo
- 11 Servicio orientado a los clientes
- 12 Una visión integral de la gestión del agua
- 14 Internacional
- 16 Calidad y tecnología
- 17 Participación en eventos internacionales

- 18 Responsabilidad Social Corporativa
- 19 Modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en **FCC Aqualia**
- 20 Retos 2013
- 20 Contamos con los grupos de interés
- 22 Retos 2014





# FCC Aqualia presta servicio a más de 30 millones de habitantes en el mundo

**FCC Aqualia** es la empresa de gestión del agua de FCC, líder en gestión de servicios de agua en España que ofrece soluciones prácticas e innovadoras a entidades y organismos públicos y privados del ámbito nacional e internacional. En la actualidad presta servicio en 1.100 municipios de 19 países: España, Italia, Portugal, República Checa, Polonia, Rumanía, Montenegro, Bosnia, México, Perú, Chile, Uruguay, Argelia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, Túnez y China, (Sudáfrica sin actividad recurrente). La Empresa opera más de 200 estaciones de tratamiento de agua potable y más de 300 depuradoras.

**FCC Aqualia** 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. Su actividad principal es la gestión de Servicios Municipales del agua.

Actualmente **FCC Aqualia** es la tercera compañía privada de Europa de gestión del agua y la sexta a nivel mundial, según el ranking elaborado por la publicación internacional Global Water Intelligence.

Desde su creación, las cifras de negocio de la organización ofrecen una visión del camino recorrido, y de cómo se ha consolidado en el mercado tras el paso de los años, manteniendo una línea de evolución progresiva, y cosechando en el año 2013 unos buenos resultados de negocio, a pesar del escenario económico adverso en el que nos encontramos.

Principales magnitudes de FCC Aqualia*	2011	2012	2013
Valor económico directo generado	2.391,5	2.424,2	2.542,4
Valor económico distribuido	826,2	790,2	851,0
Costes de operación	479,1	479,0	512,0
Gastos de personal	223,1	223,0	241,9
Pagos a gobiernos -impuestos-	18,2	26,6	37,2
Pagos a proveedores de capital	79,4	36,7	37,3
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	0,05	0,1	0,142
Subvenciones	20,8	8,6	8,4
Inversiones en infraestructuras	26,4	24,6	22,5
Inversión en I+D+i	2,3	3,2	3,0
Plantilla total	7.136	7.102	7.125
Longitud de redes gestionadas (km)	56.890	59.116	65.489
Agua captada-comprada (mill. m <sup>3</sup> )	1.094,6	1.110,2	996,3
Número de Estaciones de Tratamiento de agua Potable (ETAP)	201	216	215
Número de Estaciones de Rebombeo de agua Potable (ERAP)	886	911	892
Número de depósitos de agua Potable	2.515	2.570	2.606
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	9	9	6
Nuevos contratos adjudicados (España)	149	150	155
Nuevos contratos adjudicados (Internacional)	6	6	5

(\*datos económicos en millones de euros)

FCC Aqualia está presente en más de 1.100 municipios, 19 países y 4 continentes en todo el mundo; dando respuesta a todas las necesidades derivadas de los distintos usos del agua. Su éxito se fundamenta en:



FCC Aqualia mantiene un alto compromiso con la sostenibilidad, siendo la primera empresa española que calcula y certifica la huella de carbono en un servicio integral del agua.



SIENDO SOSTENIBLE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

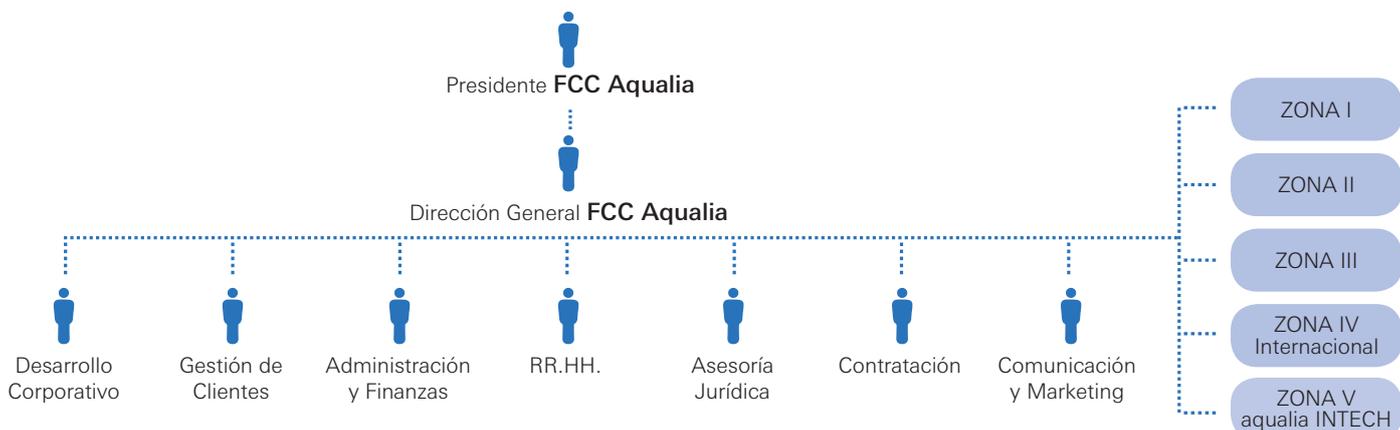
## Servicio orientado a los clientes



La estructura organizativa de FCC Aqualia está orientada a priorizar la cercanía con el cliente y promover un modelo de negocio basado en la calidad de servicio y la máxima satisfacción de sus usuarios.

La organización está diseñada para facilitar el flujo directo de información y la capacidad de respuesta al cliente, lo que permite a FCC Aqualia prestar un servicio eficiente durante las 24 horas, los 365 días del año.

La base del éxito de la compañía son los más de 7.100 empleados altamente cualificados y con gran experiencia que componen la plantilla. El desarrollo personal y profesional de sus empleados, son prioritarios para FCC Aqualia como lo evidencian las más de 60.000 horas de formación impartidas durante 2013.



• Zona I: Castilla León, Castilla la Mancha, Madrid, Canarias, Galicia, Cantabria, Asturias, País Vasco, La Rioja y Navarra.

• Zona II: Aragón, Cataluña, Comunidad de Valencia, Murcia e Islas Baleares.

• Zona III: Andalucía y Extremadura.

• Zona IV: Dirección de Desarrollo e Internacional.



# Una visión integral de la gestión del agua

Actualmente **FCC Aqualia** es una empresa única, capaz de ofrecer todo tipo de servicios relacionados con el ciclo integral del agua.

El agua es un recurso natural y un bien escaso para los seres humanos, por ello debe existir una vigilancia permanente y altamente especializada a lo largo de todo el ciclo que asegure la máxima calidad, en la cantidad suficiente.

La gestión comienza por el proceso de captación del agua superficial o subterránea. Tras la captación, el agua es procesada en estaciones de tratamiento en función de los distintos usos que se le vaya a dar. Las estaciones juegan un papel clave en el ciclo integral del agua, en ellas se produce el agua para el consumo final, y se distribuye a los distintos puntos para su consumo, ya sea urbano, industrial o agrícola.



**36%** CUOTA DE MERCADO  
EN ESPAÑA

**65.489** KILÓMETROS DE RED  
GESTIONADOS

**1.194.432** DETERMINACIONES  
PARAMÉTRICAS EN  
AGUA POTABLE



Personal de **FCC Aqualia** realizando tareas de búsqueda de fugas.

Una vez consumida, el agua es devuelta a estaciones depuradoras, para ser reciclada mediante procesos de saneamiento y depuración, donde se eliminan las partículas contaminantes. El ciclo concluye en el momento en que el agua depurada es redirigida al medio natural, donde comenzará de nuevo.

**FCC Aqualia** no sólo garantiza la calidad del agua para cualquier necesidad, sino que también asegura su devolución al entorno en condiciones óptimas, minimizando por completo el impacto medioambiental.

Su consolidada imagen y la calidad del servicio prestado han hecho posible que las distintas administraciones públicas confíen en **FCC Aqualia**.

En la actualidad, **FCC Aqualia** se posiciona como líder en el sector español con una cuota de mercado del **36% en la gestión del agua**, aportando soluciones a toda la geografía nacional y **prestando servicio a más de 850 municipios y 13 millones de habitantes**.

**FCC Aqualia**, a través de **aqualia INTECH**, aporta soluciones globales y capacidad operativa para diseñar, desarrollar y gestionar plantas de tratamiento de agua, adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente, en cualquier parte del mundo. Principalmente instalaciones de potabilización, reutilización y depuración de aguas residuales, industriales o salobres. Aporta soluciones a medida para el uso del agua en la industria, soluciones para aguas de proceso; soluciones aguas residuales y reutilización y servicios de operación y mantenimiento.

**aqualia INTECH** cuenta con una amplia lista de referencias, en las que se incluyen compañías de gran prestigio internacional. Es la referencia en el sector en todo el mundo por su experiencia en la gestión de proyectos, desarrollo tecnológico, y excelente calidad de servicio, ofreciendo soluciones innovadoras gracias a la inversión constante en I+D.



**66** instalaciones diseñadas para **23.461.000** habitantes servidos a nivel mundial

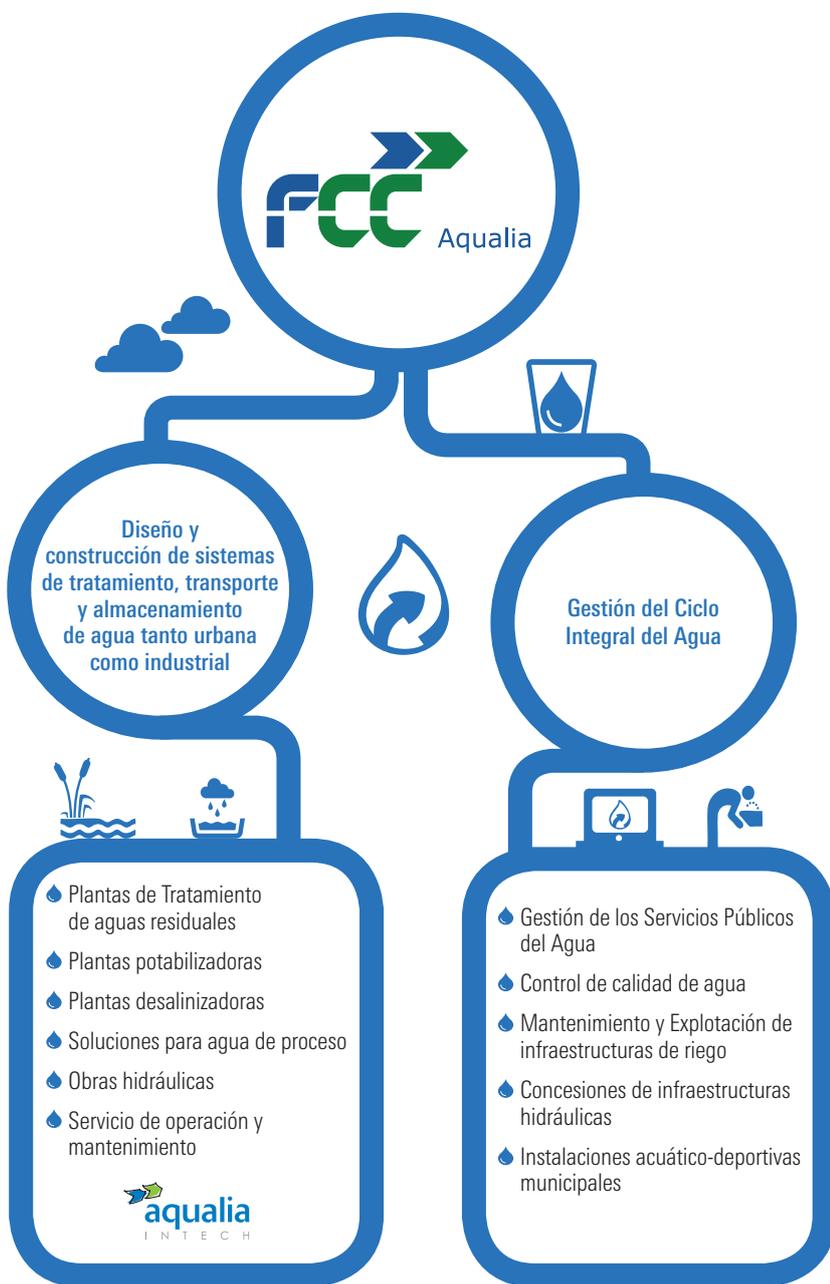


**8** instalaciones en construcción y **3** entregadas en el mercado internacional



**30** instalaciones gestionadas

**5.701.747** m<sup>3</sup> de agua tratada



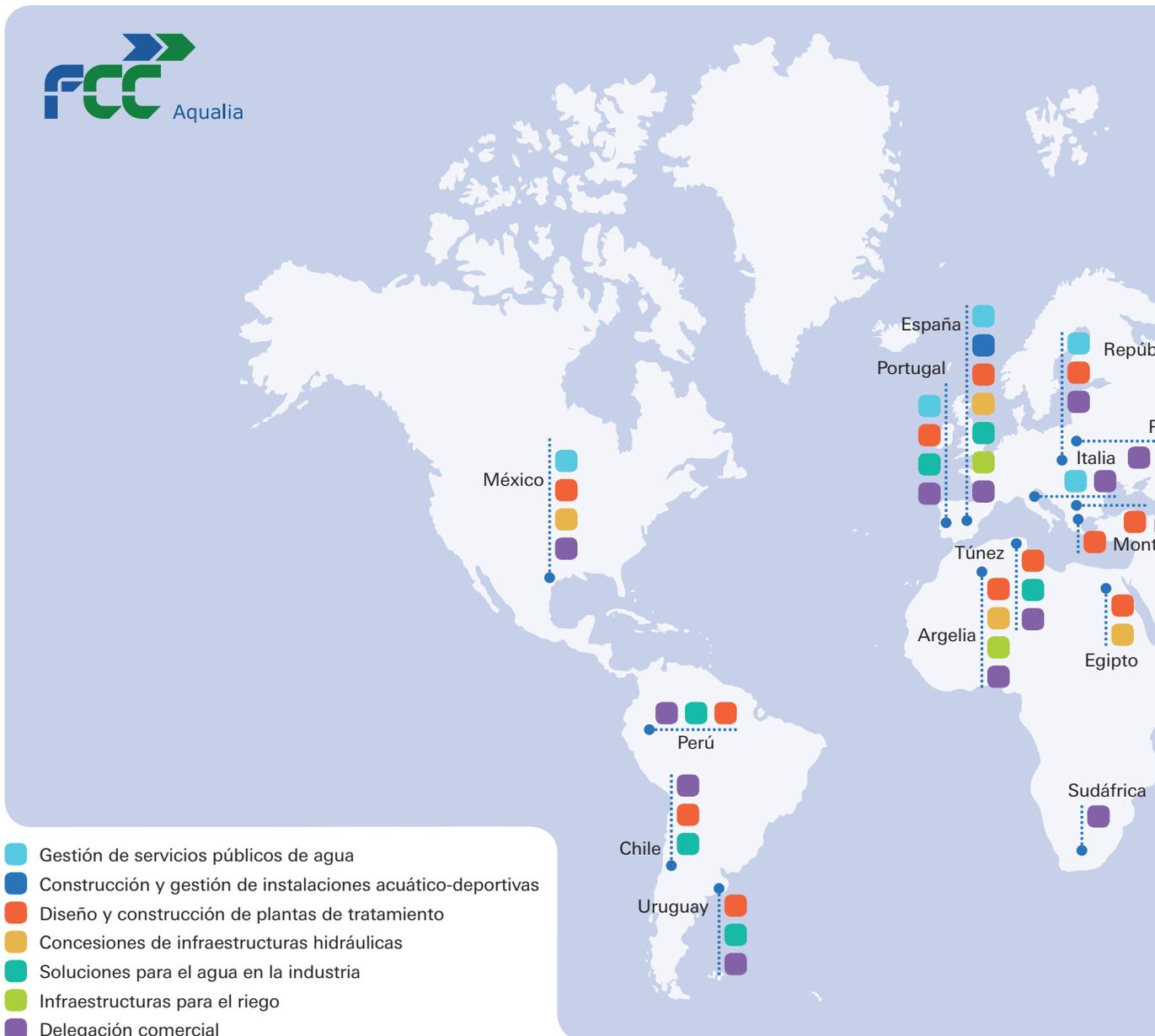
Bastidor de membranas de la planta Desaladora de CapDjinet.



Planta depuradora de Wyeth.



# Internacional



FCC Aqualia desarrolla una importante actividad internacional con presencia en un total de **19 países**, que representa el **21% de la cifra de negocio** global de la compañía.

La profesionalidad y la capacidad para abordar con éxito y con las últimas tecnologías cualquier proyecto en todas las fases del ciclo integral del agua han sido las claves de esta gran expansión internacional.

Actualmente conviven proyectos de reciente adjudicación como el de la construcción del **“Emisario Subacuático de Puntas Yeguas”** en la ciudad uruguaya de Montevideo o la

**“Depuradora de Konjic”**, en Bosnia-Herzegovina, con otros muy consolidados gracias a la calidad de los trabajos realizados.

Entre los proyectos internacionales consolidados, destaca el contrato de sectorización y mejora de la eficiencia de una red de abastecimiento de agua en la **ciudad saudí de Riyadh** y donde **FCC Aqualia** cumple su tercer año de gestión con este ambicioso proyecto para optimizar una red de abastecimiento de agua superior a los 6.000 kilómetros que presta servicio a 3 millones de habitantes. Recientemente **FCC Aqualia** ha finalizado la producción de un vídeo en el que se detalla este trabajo (<https://www.youtube.com/user/aqualiaGestion>).



En 2013 ha tenido lugar también la inauguración de la **Estación Depuradora de Aguas Residuales de Zimnicea**, en **Rumanía** cuyas obras comenzaron en 2010. La instalación tratará más de 788.000 m<sup>3</sup> al año, y evitará los vertidos sin tratamiento al río Danubio, una zona catalogada como sensible.

Con la mirada puesta en el futuro, **FCC Aqualia** establece su estrategia de crecimiento internacional en la oferta de servicios de gestión de agua en los países integrantes de la UE y en el desarrollo de infraestructuras hidráulicas en otras zonas, como Latinoamérica, Norte de África y Oriente Próximo.

Datos actualizados a fecha mayo de 2014.



Trabajadores de FCC Aqualia de Riyadh.



# Calidad y tecnología

FCC Aqualia, dentro de su expansión Internacional, apuesta por la innovación y aplica las tecnologías más novedosas que permiten prestar un servicio con un valor diferencial. Un claro ejemplo es el **Proyecto AMR República Checa, Walk-by Read-by**, donde se busca testar nuevas tecnologías de última generación en SmVak.

Este sistema permite una monitorización más intensiva de la red, con ventajas para el cliente como el disponer de un mayor número de lecturas sin incremento en los costes, facilitar la facturación mensual en aquellos clientes que se requiera (ej:

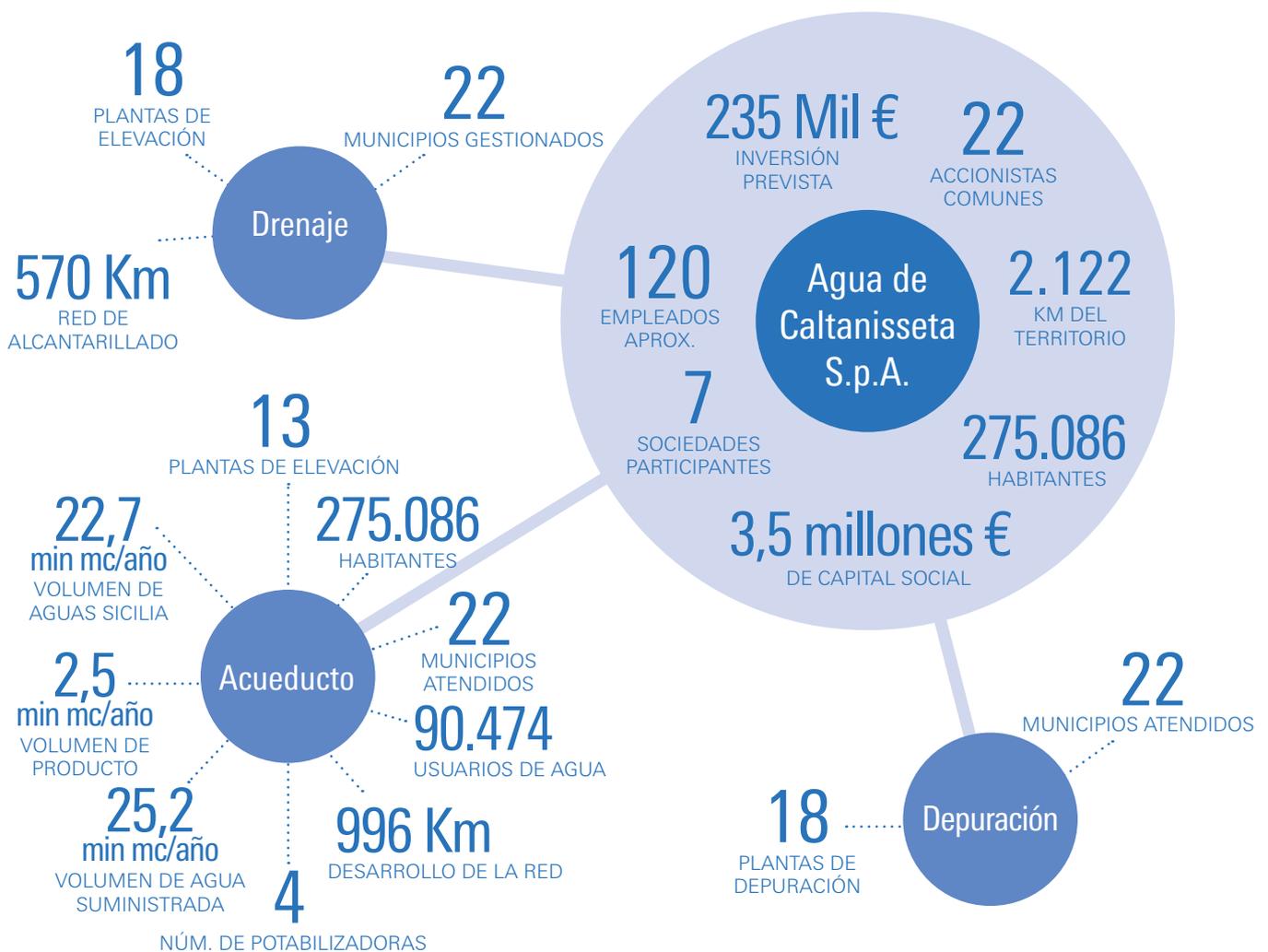
grandes consumidores), o la detección inmediata de fugas y manipulaciones fraudulentas.

A través del conocimiento adquirido se pretende mejorar el servicio, tanto en la calidad del mismo de cara al cliente, como en la optimización de los recursos propios.

Otro ejemplo lo encontramos en **caltaqua, filial de FCC Aqualia en Italia**, que ha definido una **carta de servicios específica**, donde se establecen compromisos de calidad orientados al cliente que van más allá de los exigidos

contractualmente y donde se establecen compensaciones en caso de no cumplirlos.

También durante el 2013, **caltaqua** ha trabajado para anticiparse a los nuevos requerimientos legislativos, en concreto aspectos como la mayor claridad de las facturas, la necesidad de difundir datos de calidad de agua o asegurar la devolución de importes de saneamiento a clientes que no tienen disponibilidad. Todos estos trabajos han contribuido a obtener la certificación UNE-EN ISO 9001: 2008 de su Sistema de Gestión de Calidad.





# Participación en eventos internacionales

FCC Aqualia, gracias a su reconocimiento, ha sido invitada a participar en los principales eventos internacionales relacionados con la gestión del agua, compartiendo su experiencia con otras organizaciones y grupos de interés.

Entre las participaciones más destacables del 2013 se encuentran el **II Encuentro de Internacionalización en el Museo Picasso de Málaga**, donde FCC Aqualia expuso su experiencia de acceso

a mercados exteriores, las **XXXII Jornadas Técnicas de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS)** en la que participaron las principales empresas gestoras de agua, proveedores y clientes institucionales o las **jornadas Global Water Summit** con representantes de todos los ámbitos del sector del agua que han puesto en común su visión para los próximos años.

GALARDÓN A LA DEPURADORA  
NEW CAIRO EN 2013  
CONCEDIDO POR LA  
INTERNATIONAL FINANCE  
CORPORATION Y LA PUBLICACIÓN  
EMERGING PARTNERSHIPS AL  
TERCER MEJOR PROYECTO  
DE PARTICIPACIÓN PÚBLICO-  
PRIVADA.



FCC Aqualia ha ocupado un destacado lugar entre las empresas que han formado parte en 2013 en la reunión del **European Benchmarking Cooperation (EBC)** celebrada en Madrid.

Uno de los objetivos de este encuentro es identificar y compartir las mejores prácticas implantadas en las empresas dedicadas a la gestión del ciclo integral del agua.

En esta edición, el servicio de Lleida, que recientemente ha sido certificado por AENOR por calcular su huella de carbono, ha expuesto su modelo de gestión en el ciclo integral del agua.

El contrato participa en esta iniciativa de benchmarking en el nivel más avanzado, lo que le permitirá obtener mayor número de conclusiones al someterse a la mayor cantidad de variables comparativas. El modelo de gestión en Lleida se medirá con los de otras 37 empresas de agua de 17 países. La participación de Japón, Singapur, EEUU y Rusia, enriquece aún más el ejercicio comparativo.



Las personalidades encargadas de la inauguración de las XXXII Jornadas Técnicas de AEAS celebradas en San Sebastián, junto a los representantes de FCC Aqualia en el stand corporativo.



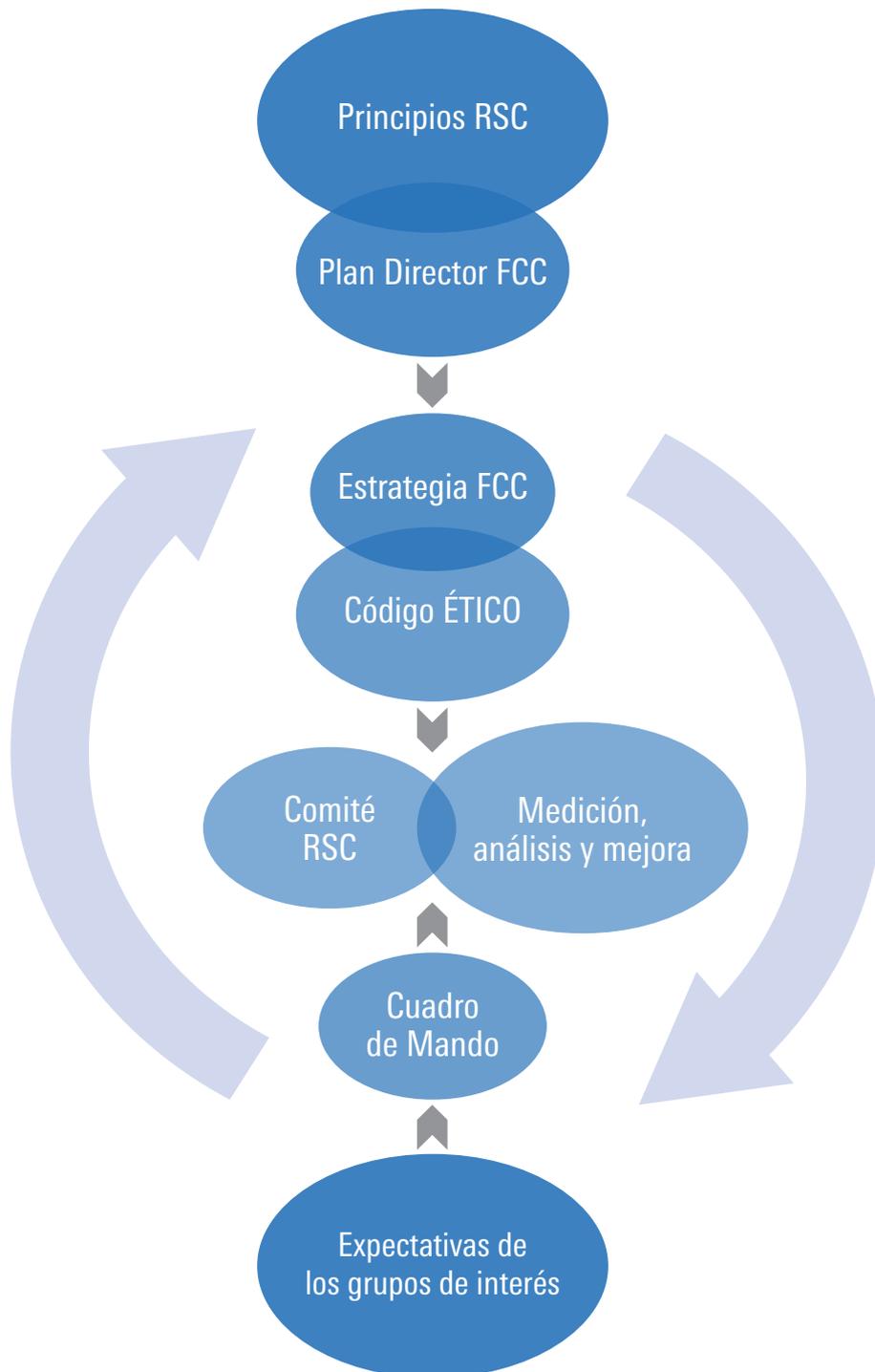
Mariano Blanco, director Clientes internacional de FCC Aqualia, segundo por la izquierda, junto al resto de representantes de empresas que expusieron su experiencia internacional en el II encuentro de Internacionalización en el Museo Picasso de Málaga.



# Responsabilidad Social Corporativa

**FCC Aqualia**, como empresa dedicada a la gestión de un bien público esencial, “el agua”, entiende y asume que tiene una gran responsabilidad con sus grupos de interés y la sociedad en general. Por esta razón se ha marcado un doble objetivo, por un lado garantizar una gestión sostenible de sus servicios a largo plazo y por otro generar un impacto positivo en la sociedad.

**FCC Aqualia** entiende que para alcanzar estos objetivos debe aplicar sus Principios de Responsabilidad Social no solo a las actividades directas que desarrolla sino también a aquellas otras indirectas sobre las que tiene algún control. Por esta razón su modelo de gestión de Responsabilidad Social Corporativa extiende sus valores a toda la cadena de valor, incluyendo proveedores y colaboradores.





# Modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa en FCC Aqualia

El modelo de gestión de **FCC Aqualia**, toma como base los **Principios de Responsabilidad Corporativa** del **Grupo FCC**, al cual pertenece:

**“TENEMOS EL COMPROMISO DE ACTUAR DE MANERA ÍNTEGRA, HONESTA Y TRANSPARENTE; DESDE EL EQUIPO DIRECTIVO HASTA EL NIVEL MÁS OPERATIVO DE LA ORGANIZACIÓN”.**

Enrique Hernández, director de RC y Sistemas de Gestión.

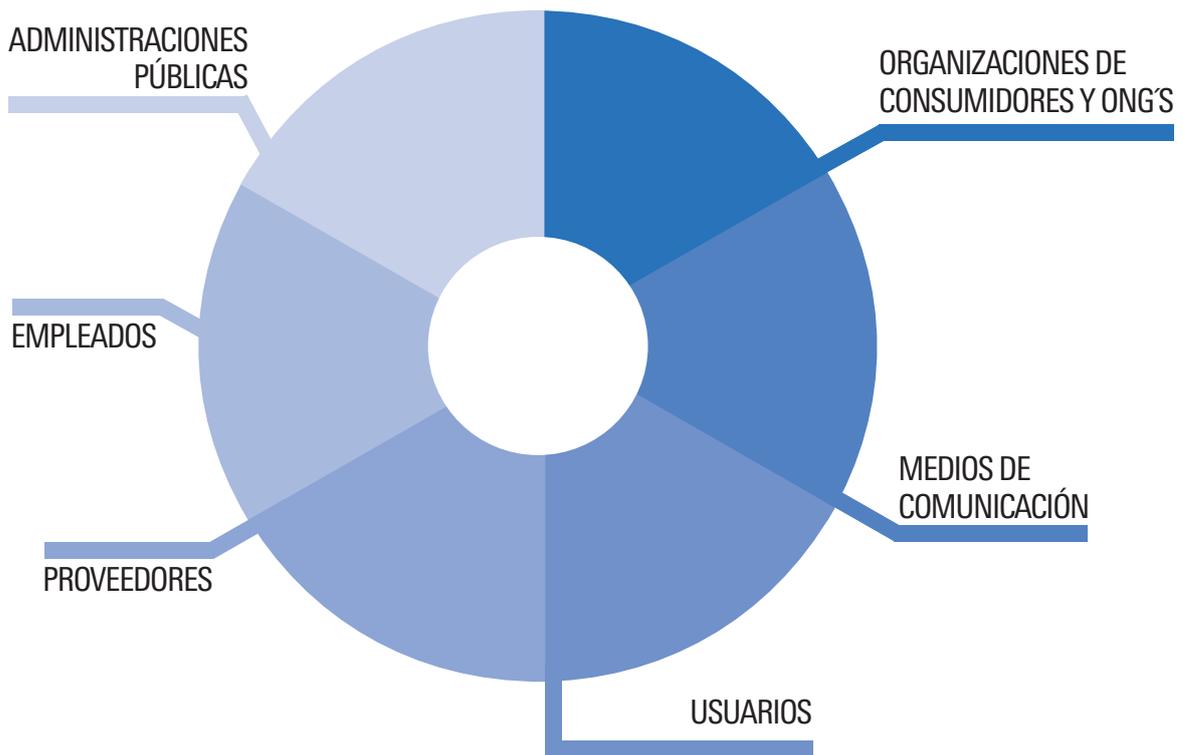
Estos Principios se despliegan en un Plan Director de Responsabilidad Corporativa (<http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa>) del Grupo, que **FCC Aqualia** concreta en acciones específicas. El diálogo activo con los grupos de interés es la base para orientar la Estrategia de **FCC Aqualia**.

Para reforzar los Principios, el **Grupo FCC** dispone también de un **Código Ético** orientado a todos los empleados orientado a garantizar un comportamiento ético, honesto y transparente. El código también es de aplicación para proveedores y contratistas.

Todas las personas de **FCC Aqualia** tienen la obligación de informar de los incumplimientos del Código Ético. Para ello, se ha puesto a disposición de todos los empleados “El Canal Ético”, accesible desde la intranet corporativa y mediante un apartado de correos habilitado al efecto.

**FCC Aqualia** gestiona su Responsabilidad Social Corporativa mediante un ciclo de mejora continua canalizado a través del **Comité Interno de RSC** que analiza y da respuesta a las expectativas de los grupos de interés.

## Grupos de interés



- Organizaciones de Consumidores
- Comunidades y asociaciones de Regantes
- Asociaciones de Vecinos
- Organizaciones Ecologistas



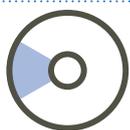
- Locales, Nacionales e Internacionales
- Gabinetes de Comunicación de Ayuntamientos
- Agencias de Noticias



- Regantes
- Asociaciones de vecinos
- Centros Públicos
- Industrias
- Ayuntamientos



- Estratégicos y Locales



- Estructura operativa
- Estructura Funcional
- Personal de Producción (mandos intermedios)
- Personal de Producción (Personal de Convenio)



- Municipal, Autonómica, Nacional, Europea
- Comisión de Precios



# Retos 2013

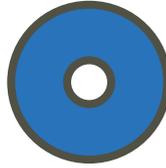
En 2013, **FCC Aqualia** se marcó dos objetivos orientados a mejorar la gestión interna de la Responsabilidad Social y su conocimiento. A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

## COMPROMISO 2013

Mejorar el conocimiento de las acciones de Responsabilidad Social de **FCC Aqualia** a todos los grupos de interés, mediante actividades de difusión y formación.

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

100%



## COMENTARIOS

A lo largo del año se han desarrollado nuevas acciones de formación y sensibilización, como la impartición de un curso de RSC para empleados o la celebración de varios focus group con grupos de interés para fomentar el diálogo.

Crear un Comité asesor externo orientado a la mejora de la gestión en materia de Responsabilidad Social.



100%

En 2013 se ha celebrado la primera reunión del consejo asesor en materia de RSC de **FCC Aqualia** formado por representantes del mundo académico, expertos en RSC, gestión del agua y gestión ambiental entre otros.



# Contamos con los grupos de interés

**FCC Aqualia**, a través del **Informe de Responsabilidad Social Corporativa**, quiere comunicar a sus grupos de interés aquellos asuntos relevantes de la organización.

A fin de identificar los aspectos económicos, sociales y medioambientales más importantes para cada grupo de interés, se han llevado a cabo reuniones o focus group presenciales con sus grupos de interés que ha complementado con un estudio específico para empleados.



Foto de familia de los participantes en el Foro "La responsabilidad social en aqualia".

## Metodología del análisis de materialidad FCC



# Focus group con los grupos de interés

FCC Aqualia ha mantenido durante el último año dos reuniones focales (focus group) con sus grupos de interés externos, en las que mediante un diálogo abierto se valoraron tanto los factores positivos como las áreas de mejora de la gestión de FCC Aqualia.

Fruto de estos focus group, se han identificado los aspectos más relevantes para los grupos de interés y que a su vez están alineados con la estrategia de FCC Aqualia:

Aspecto general PRIORIZACIÓN	Aspecto específico PRIORIZACIÓN	Necesidades de comunicación sobre el aspecto material en la Memoria RSC FCC Aqualia
 <b>MEDIO AMBIENTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Concienciación Uso Responsable del Agua</b></li> <li>2. <b>Eficiencia Energética</b></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Campañas de formación, concienciación y sensibilización del uso responsable del agua</li> <li>&gt; Actuaciones de eficiencia energética</li> </ul>
 <b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Calidad del Agua</b></li> <li>2. <b>Atención al Cliente</b></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Datos sobre actuaciones y controles llevados a cabo para garantizar la calidad del agua Proyectos de I+D+i</li> <li>&gt; Canales de comunicación con el cliente y gestión de quejas y reclamaciones Detalle de conceptos incluidos en facturas</li> </ul>
 <b>GESTIÓN ECONÓMICA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Sostenibilidad</b></li> <li>2. <b>Inversiones realizadas</b></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Principales datos económicos de la compañía y su evolución</li> <li>&gt; Desglose de inversiones realizadas</li> </ul>
 <b>ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Sanciones y Multas</b></li> <li>2. <b>Órganos de Gobierno</b></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desglose de multas y sanciones recibidas</li> <li>&gt; Composición y descripción de los principales órganos de gobierno</li> </ul>
 <b>RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ACCIÓN SOCIAL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Apoyo a la infancia y colectivos desfavorecidos</b></li> <li>2. <b>Apoyo a la Universidad y la Cultura</b></li> <li>3. <b>Plan Director RC</b></li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Desglose de actuaciones realizadas de apoyo a la infancia y los colectivos desfavorecidos incluyendo su impacto</li> <li>&gt; Desglose de actuaciones realizadas de apoyo a la Universidad y la cultura</li> <li>&gt; Detalle de principales actuaciones y organización de la Responsabilidad Social en FCC Aqualia</li> </ul>

En las reuniones con grupos de interés externos han participado asociaciones de consumidores, administración, medios de comunicación, proveedores, así como varios expertos en gestión del agua, gestión ambiental y Responsabilidad Social.

## Focus group con empleados

---

Con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes para el grupo de interés “**Empleados**”, **FCC Aqualia** ha realizado un estudio específico sobre una muestra de más de 1.200 empleados, en el que se les ha preguntado sobre los aspectos más relevantes de la gestión de recursos humanos.

Como resultado del estudio se identificaron las áreas de mayor interés para los empleados:

### Aspectos Relevantes

---



FORMACIÓN INTERNA

---



SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

---

El presente informe recoge todos los aspectos importantes para los grupos de interés y los identifica en el índice GRI con color azul para facilitar su visualización.

---



## Retos 2014



### RETOS 2014

1

Elaborar un Plan de Responsabilidad Social específico de **FCC Aqualia** alineado con las expectativas de los grupos de interés.

2

Definir nuevas herramientas específicas de diálogo con los grupos de interés en el área internacional.





# Principales hitos

26 Negocio  
26 Clientes  
27 Empleados

28 Medio ambiente  
29 Sociedad





## Negocio

### Internacionalización

Continuando con la política de internacionalización iniciada hace años, **FCC Aqualia** está presente actualmente en 20 países.

La **profesionalidad y capacidad técnica** demostrada ha permitido en 2013 la adjudicación de importantes contratos como el de la **construcción del “Emisarios Subacuático de Punta Yeguas”, en Montevideo (Uruguay) y la consolidación de otros como la gestión, por tercer año, de la sectorización y mejora de la eficiencia de la red de abastecimiento de agua en Riyadh (Arabia Saudí).**

(Más información capítulo visión de **FCC Aqualia**)

### Grupos de interés

La base para orientar la estrategia de **FCC Aqualia** y mejorar la gestión interna de la Responsabilidad Social es el diálogo activo, con tal fin se han celebrado a lo largo del año varios **focus group** con grupos de interés para fomentar el diálogo y permitir la identificación de los aspectos económicos, sociales y medioambientales más importantes para cada grupo y que a su vez están alineados con la estrategia de la organización.

Además se ha llevado a cabo un estudio específico mediante una **encuesta realizada a más de 1.200 empleados** mediante el que se han identificado la Formación interna y la Seguridad y Salud Laboral, como los aspectos más importantes en la gestión de los Recursos Humanos.



## Clientes

### Facturación Transparente

La prioridad de **FCC Aqualia** es dar respuesta a aquellos aspectos que más preocupan a sus clientes y entre los que destaca la necesidad de **una facturación clara y transparente**. Con tal fin se ha implementado una factura en color personalizada a cada destinatario y en la que se desglosan y explican todos los conceptos que se reflejan en la factura. Paralelamente se ha incrementado la facturación on-line y la lectura de contadores a distancia.

“**inteligentes**”. Enmarcado en el concepto de “**Smart City**” y el ámbito de la sostenibilidad del consumo, ha obtenido información estadística de los hábitos de consumo de agua en las viviendas de Oviedo.

Mediante este estudio, **FCC Aqualia** obtiene un amplio conocimiento del consumo de agua de los usuarios, de sus hábitos y tendencias, haciendo posible adaptar el servicio a esta realidad cambiante.

### Contadores Inteligentes “Smart City”

**FCC Aqualia** ha presentado, tras cinco años de estudio, los resultados de un pionero plan piloto de **contadores**



## I+D+i

La apuesta de **FCC Aqualia** por I+D+i ha continuado durante el año 2013, centrándose en las áreas de calidad, sostenibilidad y gestión inteligente. Con tal fin, en la actualidad se están llevando a cabo 14 proyectos.

Entre los proyectos que se han puesto en marcha en el año 2013 destaca el desarrollo de la **tecnología Anammox**, cuya investigación se ha llevado a cabo en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela y que permite la eliminación de Nitrógeno en el tratamiento de aguas residuales de forma más eficiente que en el proceso convencional, reduciendo el consumo de oxígeno y disminuyendo la producción de lodos.

(Más información capítulo de compromiso de servicio)



Muestra del piloto de tecnología Anammox desarrollado en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela en el Congreso AD13.



## Empleados

### Collage fotográfico 016

Con el objetivo de mostrar el compromiso de **FCC Aqualia** en la lucha contra la violencia de género y transmitir un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia, el día 25 de noviembre (Día Internacional contra la Violencia de Género) se publicó un collage formando el número 016, número de teléfono de atención a las víctimas, compuesto por las 234 fotos remitidas por los empleados.

El personal de **FCC Aqualia** podía participar remitiendo a través de un microsite sus fotografías, las cuales iban rellenando y formando el número de atención. Mediante esta iniciativa los trabajadores de **FCC Aqualia** hacían llegar el mensaje de que detrás del número de atención a las víctimas está toda la sociedad.



**FCC Aqualia** prevención resulta finalista en la categoría Trayectoria Empresa Segura de los Premios Llum, otorgados por la Confederación Empresarial Valenciana. En la imagen, Manuel Sánchez, delegado de **FCC Aqualia** de Valencia, recogiendo el reconocimiento de la mano del secretario general de la Confederación, Ricardo Miralles.

### Reconocimientos PRL

Uno de los objetivos estratégicos de **FCC Aqualia** es la correcta gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, garantizando la seguridad y salud de todos sus trabajadores.

Los esfuerzos desarrollados en este campo han permitido la reducción del Índice de Frecuencia de accidentes en más de un 80% desde el año 2000 o la reducción del número de incidentes con baja en más de un 50% en los últimos 4 años en centros de la Comunidad Valenciana y Aragón.

Además, la labor llevada a cabo se ha visto recompensada a lo largo del año mediante la entrega de diversos premios y reconocimientos por parte de diferentes organismos de la administración pública en Aragón, Región de Murcia, Islas Baleares y Comunidad Valenciana.

(Más información capítulo de recursos humanos)



# Medio ambiente

## Huella de carbono

Con el objetivo de identificar nuevas mejoras ambientales y reducir tanto las emisiones como el consumo energético, **FCC Aqualia** ha sido la primera empresa que ha verificado, a través de la UTE Aigües de Lleida, la huella de carbono del servicio integral de gestión del agua.

En el alcance del estudio se han incluido todas las emisiones directas como indirectas producidas a lo largo del ciclo integral de agua en la totalidad de las instalaciones donde se lleva a cabo la gestión. El proyecto ha permitido revelar la notable gestión medioambiental de la EDAR, que ha permitido que las emisiones motivadas por el consumo eléctrico hayan quedado compensadas por las emisiones evitadas.

## Sistema de Gestión Energética

Continuando con el proyecto iniciado en el año 2011 de implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética, **FCC Aqualia** ha seguido implementando nuevas mejoras en los centros de La Solana, Denia y Alcoy que han permitido maximizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Estos avances han mejorado el diseño y mantenimiento de las instalaciones y han permitido ahorros energéticos de entre un 11 y un 76%, además de una reducción del coste energético de hasta el 69%.

(Más información capítulo de medio ambiente)



Félix Parra, director general de **FCC Aqualia**; Francesc Quintillà, delegado de **Fcc Aqualia** en Lleida y Tarragona y Avelino Brito, director general de AENOR, con el certificado que verifica la huella de carbono de la UTE Aigües de Lleida.



Convenio de colaboración firmado entre **FCC Aqualia** y la Fundación Real Madrid, para la creación de una escuela sociodeportiva de integración desarrollada en colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Mazarrón.

## Sociedad

### Deporte

---

**FCC Aqualia**, dentro de su compromiso social, desarrolla diversas colaboraciones para promover la educación y los valores deportivos y sociales a través del deporte.

Una de las colaboraciones más reseñable es el convenio firmado entre **FCC Aqualia** y la **Fundación Real Madrid** junto con el **Excmo. Ayuntamiento de Mazarrón**, que permitirá a unos 50 niños con riesgos de exclusión social compartir la práctica deportiva con otros tantos menores de la localidad sin esas problemáticas, a través de una escuela sociodeportiva en la localidad. Esta iniciativa permitirá garantizar la integración y la igualdad de oportunidades entre todos los menores.

### Infancia

---

Los más pequeños son el centro de atención de multitud de actividades que cada año organiza **FCC Aqualia**. La compañía ha organizado en 2013 talleres formativos, concursos de dibujo y actividades deportivas que contribuyen a mejorar el bienestar de este colectivo tan vulnerable.

Uno de los proyectos más representativos desarrollados ha sido el "Cazador de nubes" desarrollado en el CEIP Sant Ferran de Ses Roques que ha permitido unir infancia y educación. En el proyecto, los niños han podido conocer las posibilidades de captación, tratamiento y potabilización del agua acumulada en neblinómetros.

(Más información capítulo de sociedad)



# Compromiso de servicio

**32** Compromiso de servicio

**32** Retos 2013

**33** Líneas de acción 2013

**33** Calidad del agua

**36** Atención al cliente

**37** Facturación Transparente y Control de Consumos

**39** Innovación

**42** Resultado de la I+D+i: una instalación a escala real

**43** Retos 2014





# Compromiso de servicio

La compañía se ha marcado como objetivo mantener un **compromiso real de calidad** en todos sus servicios para la gestión del ciclo integral del agua. Para ello, año tras año, pone

en marcha nuevas acciones orientadas a conseguir un servicio más **innovador, cercano y personalizado** que responda a las necesidades específicas de cada cliente.

## PRINCIPALES CIFRAS 2013



Suministro domiciliario de agua potable: **7.296.656** habitantes



Red de alcantarillado: **20.230,00** km



Saneamiento: **2.896.980** clientes



Determinaciones de calidad de agua: **1.194.432**



Agua potable producida: **752.507.106** m<sup>3</sup>



Inversión en I+D+i: **2,98** millones de euros



Red de abastecimiento: **45.259,00** km



## Retos 2013

En 2013, **FCC Aqualia** definió varios objetivos orientados a la mejora del servicio al cliente.

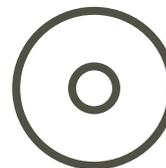
A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

### COMPROMISO 2013

Crear la figura del "Defensor del Cliente" para facilitar la labor a todos los clientes en la resolución de incidencias con el servicio.

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO

**0%**



### COMENTARIOS

El proyecto para la creación de la figura del defensor se encuentra en fase de estudio.

En el área de innovación, aumentar el porcentaje de inversión respecto a facturación y trabajar conjuntamente con clientes, proveedores, administración y competidores en proyectos que permitan aumentar la eficiencia y mejorar los resultados.



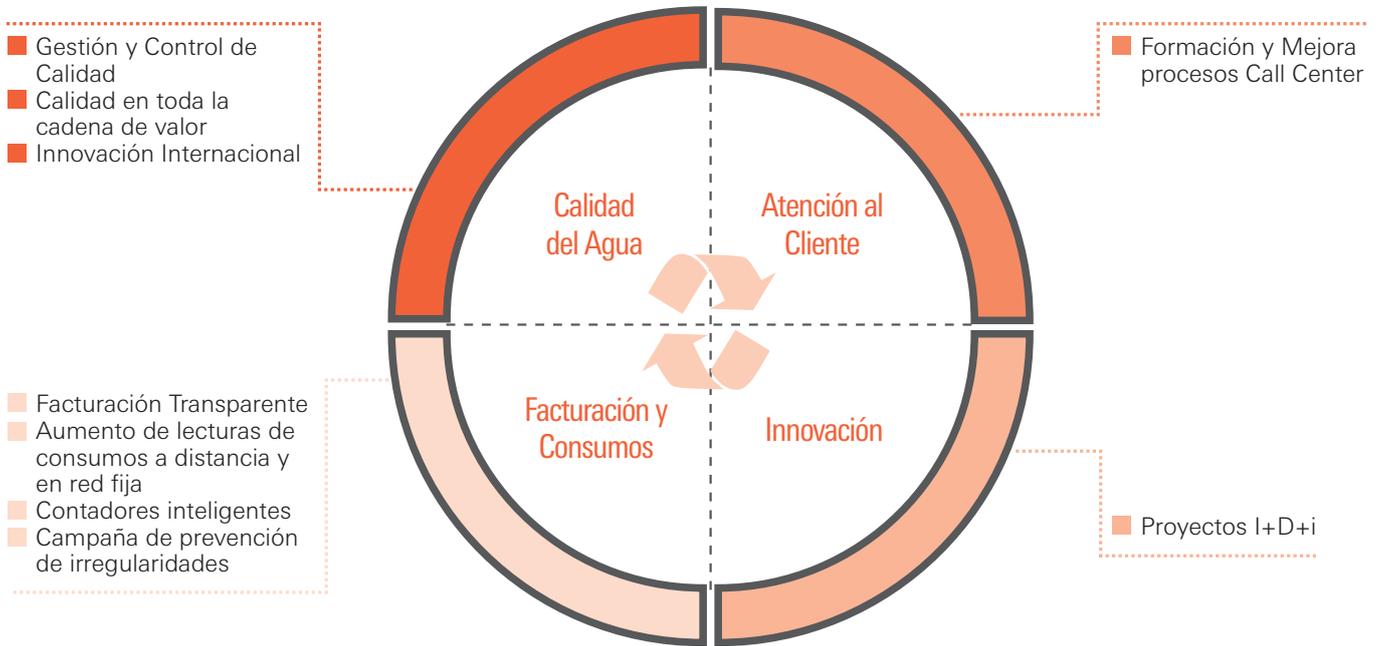
**50%**

En 2013 **FCC Aqualia** ha aumentado la inversión en I+D+i, sin embargo como también ha aumentado la facturación se ha reducido el ratio ligeramente pasando de 0,36% a 0,34%. Por otro lado se han aumentado las colaboraciones con grupos de interés participando conjuntamente en nuevos proyectos.



# Líneas de acción 2013

## Líneas de acción 2013



# Calidad del agua

Asegurar la máxima calidad del agua suministrada y en cantidad suficiente, es el principal objetivo de **FCC Aqualia**. Por esta razón se ha diseñado un **Plan Estratégico de Calidad** orientado a cumplir el

**compromiso real de la compañía con la calidad** y que se traduce en procedimientos y herramientas de trabajo que permiten a **FCC Aqualia** responder y superar los niveles exigidos por la administración pública.

## Gestión y Control de Calidad

**FCC Aqualia**, cuenta desde 1997 con Sistemas de Gestión de Calidad orientados a la mejora continua y la satisfacción de los clientes. Actualmente se encuentran certificados según la norma UNE-EN ISO 9001: 2008 prácticamente el 100% de sus instalaciones en España y en 2013 se han producido nuevas ampliaciones de alcance tanto a nivel nacional (U.T.E. AIGÜES ELS POBLETS), como a nivel internacional (CARTAGUA y AQUAFUNDALIA).

Para disponer con continuidad de agua

de calidad, ésta debe ser tratada y vigilada de forma permanente, para ello **aqualab** los laboratorios de **FCC Aqualia**, llevan a cabo un seguimiento continuo, realizándose anualmente más de **1.194.432** determinaciones de calidad, de las cuales más del 98,8% han sido conformes.

Los laboratorios cabecera de la organización están acreditados según la norma UNE-EN- ISO 17025 y cuentan con la instrumentación más avanzada gracias a la gran inversión realizada en los

últimos años. Todo ello permite realizar un seguimiento diario de las características del agua distribuida y captada y asegura la distribución de un agua de calidad.

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 **FCC Aqualia** ofrece servicios (también disponible en [www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)).

**FCC Aqualia** lidera un grupo de trabajo en el SINAC encargado de mejorar la transparencia en la información sobre la calidad del agua para los usuarios.

También desde su inicio en 2013, **FCC Aqualia** participa en la elaboración y diseño del **Modelo de Excelencia en Servicios con AENOR**, siendo la única empresa de gestión del agua que integra el grupo de trabajo junto a empresas como IBERIA, IBERDROLA, GAS NATURAL, TELEFÓNICA o REPSOL.

EL PROCESO MEJOR VALORADO POR LOS USUARIOS SON LAS "AVERÍAS" DONDE UNA GRAN MAYORÍA OPINA QUE SON POCO O NADA FRECUENTES, SEGUIDO DE LA LECTURA DE CONTADORES, FACTURACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA.

El resultado de esta preocupación por la calidad del agua y del servicio en general se evidencia en los altos niveles de **satisfacción de los clientes**, así lo avala un reciente estudio realizado donde el 71,9% de los usuarios finales encuestados se muestra satisfecho con la calidad del servicio mientras que el cliente institucional valora en casi 4 puntos sobre 5 su nivel de satisfacción.

La marca **FCC Aqualia** se asocia, mayoritariamente, a valores positivos como: "eficiente", "atenta con los clientes", "socialmente responsable" y "medioambientalmente responsable".



### **FCC Aqualia participa en la puesta en marcha e implantación del AquaRating**

En Panamá, en el marco de la 3ª Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN), **FCC Aqualia** ha colaborado durante el 2013 en la presentación de AquaRating, un innovador sistema de calificación para los prestadores de servicios de agua y saneamiento.

La compañía, invitada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), está participando junto a otras dos empresas españolas y a diez latinoamericanas, en una experiencia piloto que permita desarrollar un sistema de

calificación denominado AquaRating, para los prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento. En concreto, el servicio de Almería, ha sido elegido para esta primera prueba.

El sistema de calificación está siendo desarrollado con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Asociación Internacional del Agua (IWA). Aparte de una calificación global del prestador, el sistema ofrece calificaciones detalladas de las diversas áreas contempladas, una evaluación de la fiabilidad de la información disponible, así como recomendaciones para mejorar las prácticas de gestión.



Javier Díaz, Ministro de Salud de Panamá, junto a algunos de los participantes del evento.

# Calidad en toda la cadena de valor

FCC Aqualia entiende que la responsabilidad y calidad de los servicios que presta no sólo depende de sus actuaciones directas, sino también de todas aquellas actividades que desarrollan sus proveedores. Por ello, **FCC Aqualia** ha definido un proceso de evaluación y seguimiento para asegurar que sus proveedores trabajen con los mismos valores y bajo las mismas políticas de calidad que aplica en su propia gestión.

## Criterios del proceso de evaluación y seguimiento de proveedores:



### • Evaluación Técnica:

Antes de la contratación **FCC Aqualia** verifica el cumplimiento de unos criterios mínimos de calidad técnica, y sólo cuando el proveedor los alcanza, se procede a valorar la oferta económica.

El 100% de los proveedores de **FCC Aqualia** disponen de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001



### • Medio ambiente:

Contractualmente se exige a los proveedores que incluyan acciones para minimizar el impacto ambiental de sus actividades, así como las necesarias para un control ambiental adecuado según su actividad.



### • Prevención de Riesgos y Seguridad Laboral:

**FCC Aqualia** no sólo realiza el seguimiento del cumplimiento de la normativa por parte de sus proveedores, sino que también les proporciona formación y realiza un análisis periódico junto con ellos de accidentes e incidentes ocurridos.



### • Normativa Laboral:

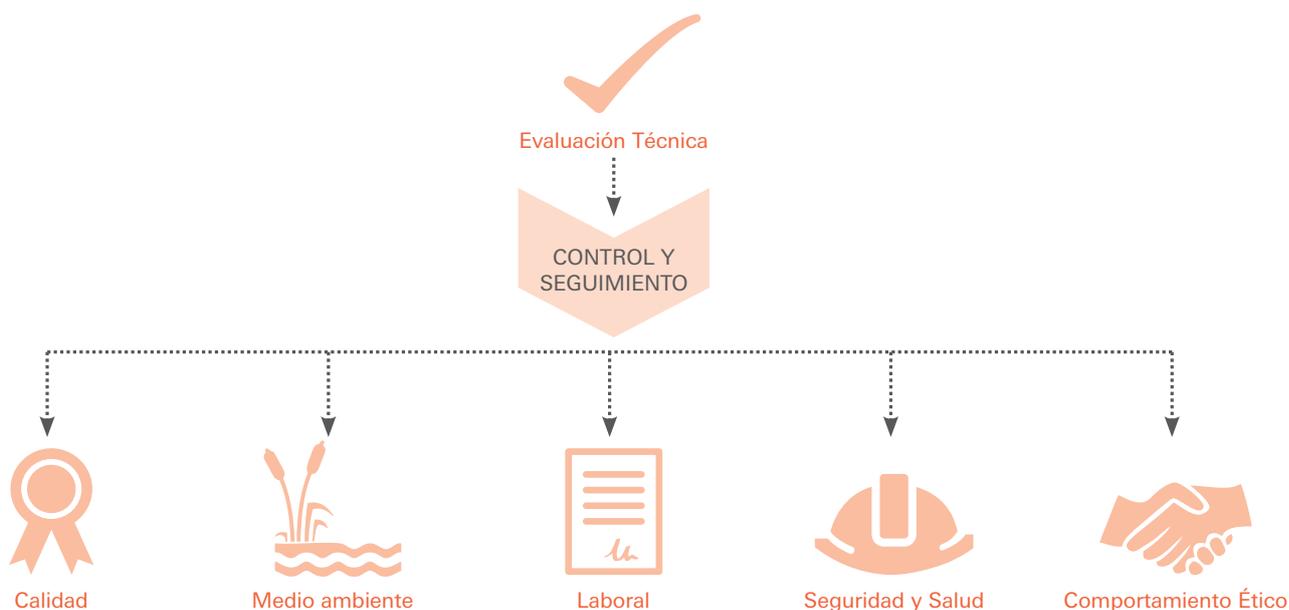
**FCC Aqualia** comprueba que todo el personal de las contrataciones cumple con la normativa laboral, verificando aspectos como la correcta contratación del personal y la contratación de los correspondientes seguros.



### • Ética:

El Grupo FCC dispone de un código ético el cual transmite e informa de su contenido a sus proveedores. También los proveedores deben asumir en su relación contractual con **FCC Aqualia**, los diez principios del Pacto Mundial, promovido por Naciones Unidas y al que está adherido el Grupo FCC ([www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)).

El incumplimiento de cualquiera de estos principios por parte del proveedor supondrá la resolución del contrato.





# Atención al cliente

Un servicio de calidad, requiere una **atención cercana y personalizada** para cada cliente según sus propias necesidades. En consonancia con esta filosofía **FCC Aqualia**

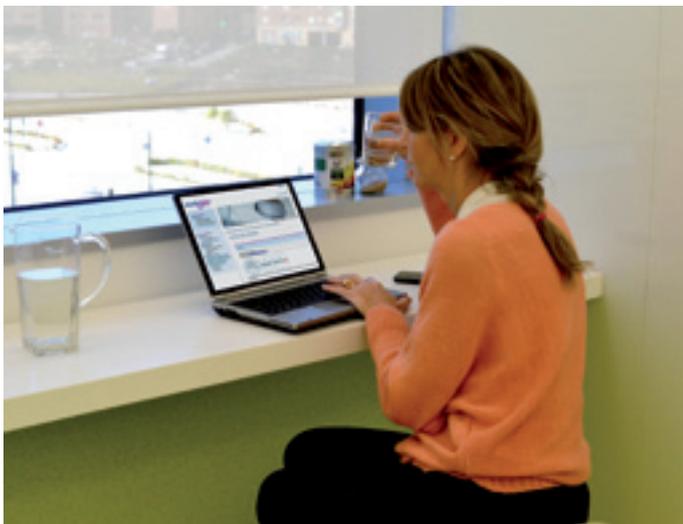
pone a disposición de los usuarios los recursos y la tecnología necesaria para ofrecer un servicio de atención **ágil, rápido y eficaz**.

Los principales canales de comunicación que **FCC Aqualia** pone a disposición de los usuarios son:

## aqualiaOnline

**aqualiaOnline** es el canal que permite a los clientes de **FCC 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 **www.aqualia.es**, es posible realizar trámites como modificar datos personales, consultar las tarifas aplicadas y solicitar las facturas electrónicas, facilitar la lectura del contador, pagar facturas, presentar reclamaciones o solicitar la baja de suministro, entre otros.



aqualiaOnline

**FCC Aqualia** dispone también de webs locales en gran parte de los municipios en los que opera, en ellas el usuario puede ver, de forma detallada, todos los servicios disponibles en una localidad concreta.

## aqualia contact

**aqualia contact** es el resultado de aplicar la tecnología más avanzada en comunicaciones a la calidad de atención al cliente. Por sus características técnicas, **aqualia contact** dispone de la capacidad necesaria para atender las necesidades de cada cliente en cualquier momento y en cualquier lugar.

**aqualia contact** permite la realización de las mismas funciones que en la oficina, así como la gestión de averías y autolecturas.

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



**aqualia contact y aqualiaOnline**, 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 norma **UNE-ISO 27001:2007**.

## Formación y mejora de procesos de Call Center

Durante el 2013 se ha continuado trabajando en la mejora de los servicios de atención al cliente y para ello se han puesto en marcha acciones concretas como la impartición de un **Programa de Formación** específico para el personal de Call Center o la **revisión y auditoría**

**de la información** disponible del cliente y el tratamiento de las reclamaciones, dando como resultado una mejora en la capacidad de respuesta a los usuarios.

Como complemento a estas acciones **FCC Aqualia** ha implementado la

herramienta "e-privacy" para garantizar la privacidad de los datos de los usuarios y ha impartido formación específica sobre protección de datos personales a más de 100 trabajadores.



## Facturación transparente y control de consumos

La facturación clara y transparente junto con el control de los consumos son dos de los aspectos del servicio que más preocupan a los clientes, por ello se han convertido en prioridades para **FCC Aqualia** por un lado el diseño de

una factura que facilite la interpretación de los datos por los usuarios y por otro el aumento de las lecturas de consumos a distancia.

### Factura transparente

**¿Qué paga un cliente en su factura? Mucho más que un producto, un servicio.**

El conjunto de procesos y recursos (captación, transformación en agua potable, distribución al domicilio y su devolución a la naturaleza) que hacen posible disponer de agua de calidad, comprenden toda una serie de factores que aparecen reflejados en la factura a través de sus distintos conceptos (agua, saneamiento, depuración, etc.).

Para calcular el precio del agua se tienen en cuenta factores como la disponibilidad, la calidad, la cantidad de los recursos hídricos, o la densidad de población y **viene fijado siempre por la Administración Pública.**

**FCC Aqualia** ha implementado una factura en color personalizada al destinatario, adaptada a la sociedad a la que se factura (mixtas, UTE's, etc...) y al idioma

oficial de cada territorio que permite una interpretación más fácil de la información. Hay que destacar también el esfuerzo realizado para ampliar el acceso de los clientes a la factura electrónica. En 2013 se emitieron 531.260 facturas electrónicas correspondientes a más de 132.000 clientes.

La factura que cada cliente recibe consta de tres cuotas:

- La primera es la cuota de servicio, que incluye dos abonos, el de abastecimiento (es el agua que entra en el domicilio) y el de saneamiento (el que se desecha por el desagüe).
- La segunda cuota es la de consumo.
- La tercera, la cuota de inversión, que tiene como finalidad mantener el alcantarillado y las infraestructuras hidráulicas.



## Aumento de lectura de consumos a distancia y en red fija

En **FCC Aqualia** existen tres procedimientos para calcular cada consumo de forma fiable y sin errores. El más frecuente consiste en mirar las diferencias de lectura del contador. Como no siempre es posible, también se puede hacer una estimación de consumos, para lo que se emplean las facturaciones de periodos análogos de los dos años precedentes. La última posibilidad es hacer una evaluación de consumos, método empleado cuando el contador está estropeado o sólo se ha podido efectuar una lectura anual.

La lectura de contadores tanto a distancia como desde las oficinas de **FCC Aqualia**, supone un gran avance para los usuarios, no siendo necesaria

su presencia durante el control del consumo, y evitando estimaciones, facturando siempre el consumo real.

EN 2013 SE HAN INCREMENTADO  
**MÁS DE UN 10%**  
LOS CANALES DISPONIBLES DE  
LECTURA A DISTANCIA.

Con este objetivo se ha ampliado en 2013 la capacidad de lectura de contadores a distancia. Actualmente se tiene acceso a distancia a la lectura de más de 52.600 clientes y se tienen disponibles más de 111.000 canales para ampliar la lectura en un futuro a otros usuarios. 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.

Siguiendo en la misma línea, también se ha aumentado el control de lecturas y consumos directamente desde las oficinas de **FCC Aqualia**. En localidades como El Vendrell se han ampliado a más de 7.000 los contadores de este tipo y en Benalmádena hasta 3.500 contadores con lectura en oficina.

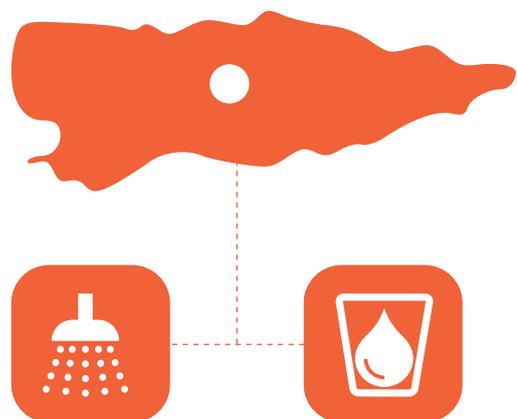
## Contadores inteligentes "Smart City"

**FCC Aqualia** ha presentado, tras cinco años de estudio, los resultados de un pionero plan piloto de **contadores "inteligentes"**. Enmarcado en el concepto de **"Smart City"** y el ámbito de la sostenibilidad del consumo, ha obtenido información estadística de los hábitos de consumo de agua en las viviendas de Oviedo.

Estos equipos "inteligentes" disponen de un sistema electrónico de última generación, que almacena los datos precisos para conocer en cada momento, además del agua consumida, la distribución de la misma.

Entre los principales datos obtenidos cabe destacar que la mitad del caudal distribuido se hace entre las ocho de la mañana y las cuatro de la tarde o que el tiempo total en el que realmente las viviendas utilizan el agua a lo largo de la jornada, es de unas tres horas y media al día.

Mediante este estudio, **FCC Aqualia** obtiene un amplio conocimiento del consumo de agua de los usuarios, de sus hábitos y tendencias, haciendo posible adaptar el servicio a esta realidad cambiante.



# Campaña de lucha contra irregularidades en el consumo

ESTAS Y OTRAS ACCIONES HAN PERMITIDO QUE DURANTE EL 2013 SE HAYAN REGULARIZADO CASI **7.000** SITUACIONES IRREGULARES QUE CONTRIBUÍAN A UN CONSUMO NO CONTROLADO.

Con el objetivo de contribuir al consumo responsable del agua, durante el 2013 **FCC Aqualia** ha continuado con su campaña para detectar situaciones irregulares y fraudes en el consumo real. Entre las acciones desarrolladas destaca el diseño de nuevos procedimientos de trabajo y la incorporación de nueva tecnología que permite revisar el 100% de las instalaciones de clientes.

## Innovación

Con el objetivo de potenciar y mejorar su actividad de I+D+i, **FCC Aqualia** mantiene un diálogo permanente con sus grupos de interés, que le permite identificar sus necesidades actuales y futuras.

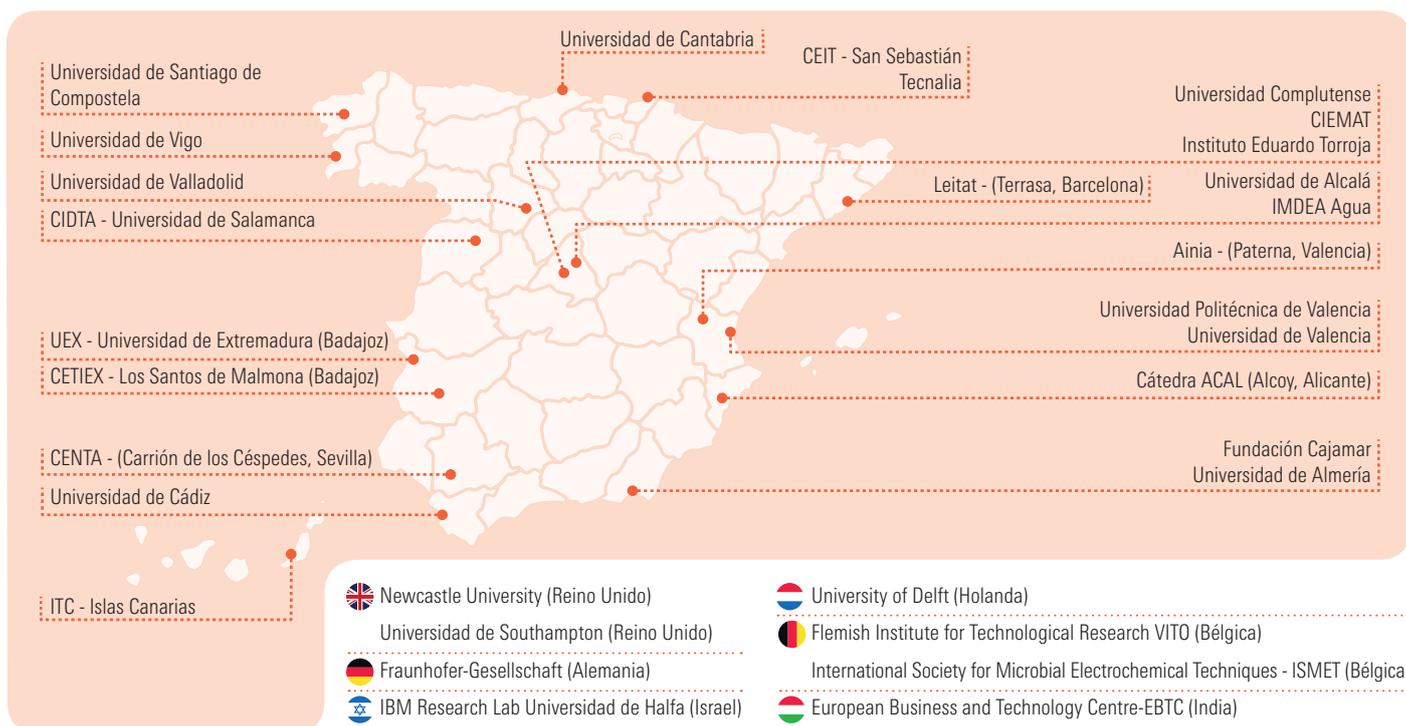
En este sentido, **FCC Aqualia** trabaja conjuntamente con asociaciones nacionales e internacionales (IWA, AEAS, ATTA, AIF, AEDyR, IMDEA, EUREAU...), Centros de Investigación y Universidades que promueven la innovación y participa en las principales plataformas tecnológicas sobre agua y biomasa (BIOPLAT, por ejemplo) con el apoyo del Ministerio de Ciencia e Innovación.



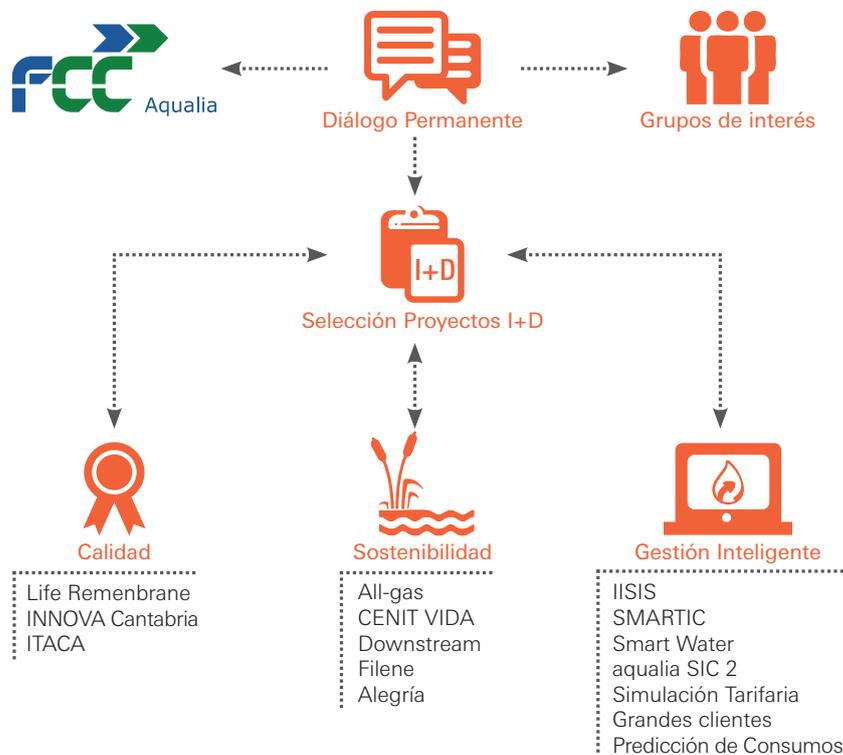
**I+D+i:**

DURANTE 2013 SE HAN RECIBIDO **1.254.592 €** EN SUBVENCIONES Y SE HAN INVERTIDO **MÁS DE 3,4 MILLONES DE €** EN PROYECTOS DE INNOVACIÓN.

## Colaboración con Universidades y Centros de Investigación. Proyectos cerrados y en curso



Los objetivos de I+D en **FCC Aqualia** se centran en el desarrollo de cuestiones prioritarias identificadas en el diálogo con operadores y clientes, para mejorar el rendimiento en las siguientes áreas:



## Proyectos I+D+i

Actualmente **FCC Aqualia** desarrolla 14 proyectos que requieren la dedicación y el empeño de personal altamente especializado. En 2013, 11 nuevas incorporaciones han

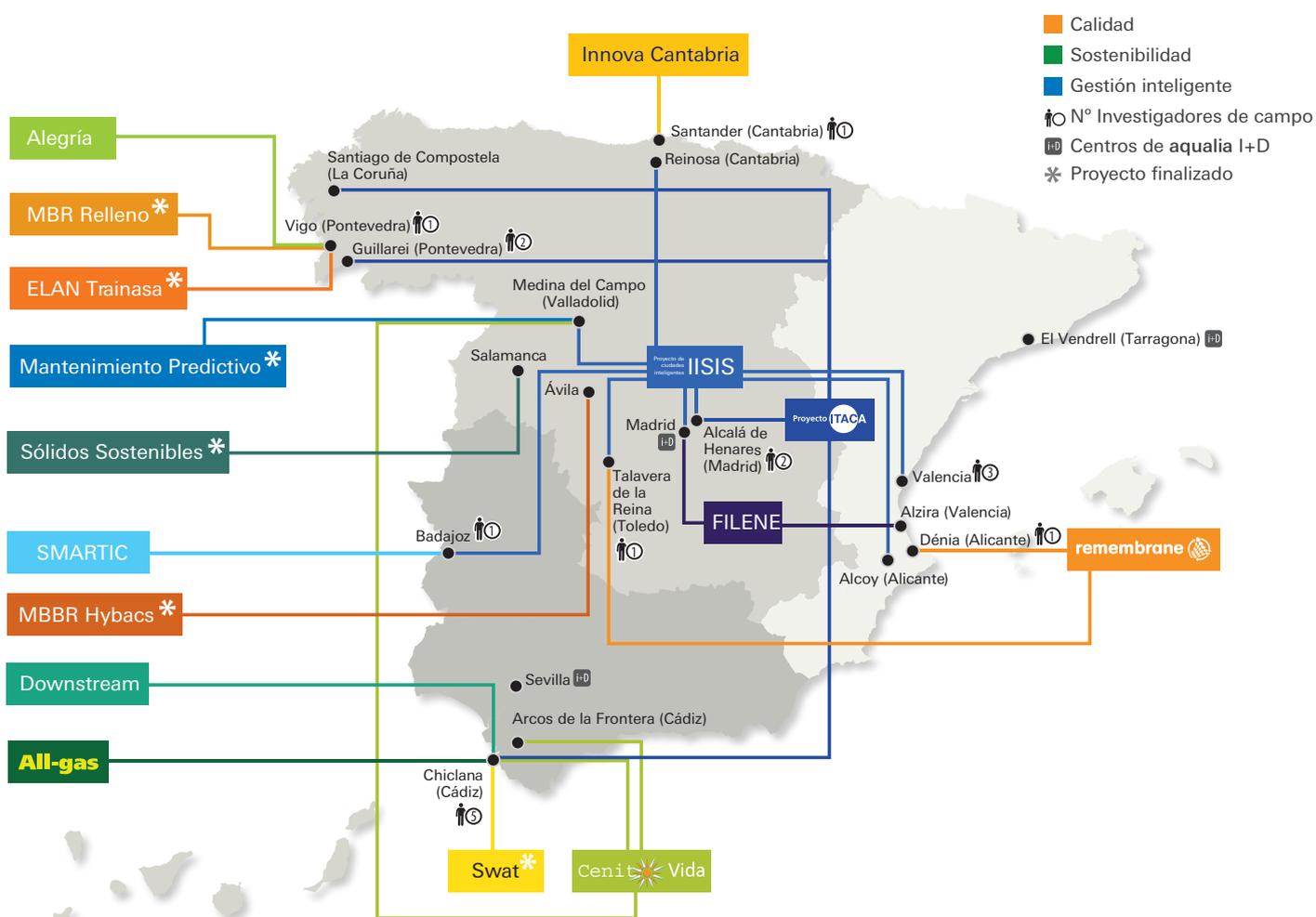
reforzado el equipo del Departamento de Innovación y Tecnología que cuenta en la actualidad con 26 personas.

	Proyecto	Objetivo
CALIDAD	Life Remembrane	Prolongar la vida de las membranas usadas en el proceso de ósmosis inversa, valorizando lo que ahora es un residuo.
	INNOVA Cantabria	Demostrar nuevos reactores biológicos integrados y compactos (combinados y/o híbridos) reduciendo su tamaño para pequeñas EDAR.
	ITACA	Investigar en nuevas tecnologías de depuración de las aguas residuales, eficientes y sostenibles: maximizar la reutilización, el aprovechamiento de sustancias, subproductos y residuos, y la valorización energética, minimizando los impactos ambientales.
SOSTENIBILIDAD	All- Gas	Producción sostenible de biocombustibles a gran escala basada en el cultivo de microalgas a bajo coste, (ver capítulo de medio ambiente).
	CENIT VIDA	Valorización Integral De Algas (VIDA), que posibiliten abastecer de las necesidades humanas a partir de recursos naturales renovables.
	Downstream	Optimizar el cultivo de algas en aguas residuales y su procesado posterior.
	Filene	Utilizar membranas cerámicas para minimizar el consumo energético en la transformación de efluentes industriales en biogás.
	Alegría	Optimizar la valorización de efluentes industriales con reactores anaeróbicos y cultivos de algas, produciendo energía y otros subproductos beneficiosos en vez de fangos.
GESTIÓN INTELIGENTE	IISIS	Crear un "hogar del futuro" sostenible que sea capaz de evolucionar y responder a los estímulos del entorno, repensando los servicios ciudadanos en una urbanización inteligente.
	SMARTIC	Monitorizar el agua bruta en los embalses y controlar la calidad de la potabilización a tiempo real.
	Smart Water	En apoyo al proyecto de Smart City en Santander, desarrollar, implementar y monitorizar la gestión inteligente del consumo de agua gracias a la interacción con el ciudadano.
	FCC Aqualia SIC	Integrado en las actividades de IISIS, desarrollo de un sistema de gestión de los servicios de agua que permite la optimización de los recursos.
	Grandes Clientes	
	Predicción de Consumos	

Con el objetivo de mejorar la gestión en todos los proyectos de I+D+i, **FCC Aqualia** cuenta con un sistema certificado por AENOR de acuerdo a los requisitos de la norma UNE 166002: 2006 que permite el control de los recursos destinados y el seguimiento continuo de los resultados obtenidos.

GRACIAS AL APOYO EXTERNO, HEMOS PODIDO **AUMENTAR LOS GASTOS DE I+D EN UN 35%** E INCORPORAR 11 JÓVENES INVESTIGADORES.

## PROYECTOS DE I+D





# Resultado de la I+D+i: una instalación a escala real

Un buen ejemplo de los excelentes resultados obtenidos en el área de innovación, lo encontramos en el desarrollo de la tecnología Anammox, por parte de **FCC Aqualia**.

La tecnología Anammox permite la eliminación de Nitrógeno de forma más eficiente que el proceso convencional, con un consumo de oxígeno un 60% menor y con una producción de lodos de apenas el 10%. Su aplicación más favorable se produce en efluentes calientes y concentrados.

El problema detectado inicialmente, es que las bacterias Anammox resultaban muy sensibles y presentaban una tasa de crecimiento muy baja. En este reto han trabajado durante los últimos años los investigadores de **FCC Aqualia** junto con la Universidad de Santiago de Compostela (USC), y el personal de la planta de Guillarei, dando como resultado un sistema propio patentado llamado ELAN® (Eliminación Autótrofa de Nitrógeno), que permite un arranque rápido y una operación estable.

Esta tecnología ha sido seleccionada para la construcción del sistema Anammox que se instalará en la depuradora de Guillarei, situada en el término municipal de Tuy (Pontevedra). Esta instalación será la primera de estas características que se instala en el territorio nacional.

El trabajo de **FCC Aqualia** se centrará en aportar el know-how, los equipos y parte de las instalaciones con las que contará esta depuradora y los trabajos se prolongarán hasta finales de 2014.

## El Congreso AD13 premia las investigaciones de FCC Aqualia:

Más de 800 asistentes al 13th World Congress on Anaerobic Digestion han premiado en 2013 tres trabajos de investigación en los que participa **FCC Aqualia**:



El proyecto IISIS en Valencia, sobre la producción de energía y agua re-utilizable.



El proyecto All-gas, sobre la producción de biogás a partir de algas.



Y un trabajo realizado por la Universidad de Valladolid (UVA) sobre la hidrólisis térmica de fango y realizado en el marco de dos proyectos I+D de **FCC Aqualia**, Cenit Vida y Salamanca Sólidos Sostenibles.



Jose Ramón Vázquez, jefe de proyecto y Nicolás Morales, investigador, del proyecto ELAN ambos del departamento de Innovación y Tecnología de **FCC Aqualia**, en el stand de la Compañía en el congreso AD 13.



# Retos 2014



## RETOS 2014

1

Consolidación de las iniciativas destinadas a mejorar el servicio afianzando la colaboración de **FCC Aqualia** en proyectos como AquaRating y Benchmarking.

2

En el área de innovación, reforzar la estrategia de gestión inteligente con un proyecto de Smart.





# Recursos Humanos

46 Desarrollo personal y profesional

47 Retos 2013

47 Planes de actuación 2013

48 Igualdad

50 Desarrollo Profesional

53 Salud Laboral

55 Retos 2014





# Desarrollo personal y profesional

FCC Aqualia es consciente de que el éxito de su actividad se debe a la **profesionalidad y calidad personal de su plantilla**. Para garantizar la continuidad, en el año 2013 el Departamento de Recursos Humanos ha centrado sus líneas de actuación en potenciar la selección, la formación y el desarrollo del personal, tanto desde el punto de vista profesional como del personal.

El total de trabajadores actuales de **FCC Aqualia** lo constituyen más de **7.100 personas, mostrando un ligero incremento con respecto al año pasado**, muestra inequívoca de la apuesta de **FCC Aqualia** por el **factor humano como base fundamental** para el desarrollo de su actividad. **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** en la empresa de **8 años**.

La presencia en el exterior sigue siendo muy importante en el volumen de negocio de **FCC Aqualia**, contando en la actualidad con 20% de trabajadores (1.455 personas) fuera de España. Los países con mayor presencia en el extranjero son República Checa con 975, Italia con 186 y Portugal con 96, mientras que en España hay un total de 5.670 trabajadores, el resto de empleados se distribuyen en México (78), Arabia Saudí (47), Argentina (43) y en otros países (26).

El número de contratos indefinidos asciende a un total de 2.014, representando un porcentaje en plantilla en torno al 28%

(28,26%), el cual mantiene el valor del año anterior y representa un dato de gran importancia en la actual situación económica.

Con respecto al porcentaje de rotación voluntaria, entendida como baja voluntaria de la empresa, continúa disminuyendo con respecto a los valores de años anteriores, situándose en el 0,94%.

## PRINCIPALES CIFRAS 2013



Nº de empleados **7.125**

% contratos indefinidos **28,26**

Rotación voluntaria **0,94%**

% de mujeres en plantilla **22,42 %**



Horas totales de formación **60.670**

Horas de formación/empleado **9,79**



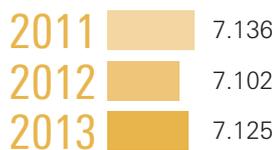
Inversión en formación **503.911 €**



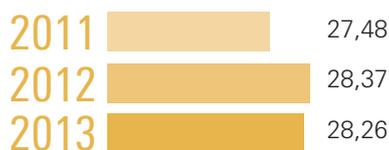
Índice de frecuencia de accidentes **8,87**

Índice de gravedad de accidentes **0,42**

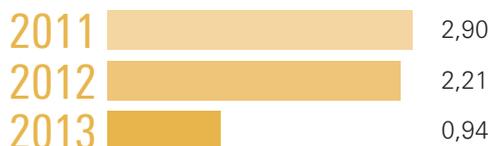
Número de empleados



%  
Porcentaje Contratos Indefinidos



%  
Rotación



Trabajadores del servicio de Santander.



# Retos 2013

En 2013, **FCC Aqualia** definió varios objetivos orientados a mejorar el desempeño y los programas formativos. A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

## COMPROMISO 2013

Definición de nuevos itinerarios formativos.

Continuar con el desarrollo de las evaluaciones del desempeño.

Mejorar la aplicación interna para la mejora de la formación.

## NIVEL DE CUMPLIMIENTO

50%



0%



100%



## COMENTARIOS

En 2013 se ha trabajado en el ajuste de requerimientos de los puestos de trabajo.

Debido a los nuevos cambios organizativos, el proyecto no ha podido acometerse en 2013.

Se ha incluido un repositorio de documentación y se ha adaptado a la nueva estructura de **FCC Aqualia**.

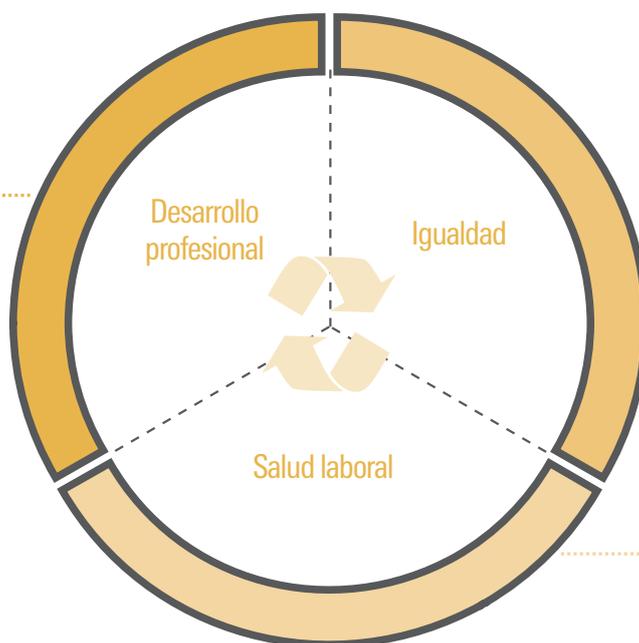


# Planes de actuación 2013

Para alcanzar los objetivos propuestos, **FCC Aqualia** ha centrado sus actuaciones en tres grandes áreas de trabajo desarrollando acciones específicas, que han obtenido resultados tan positivos

como la detección de necesidades formativas personalizadas, la mejora en los índices de accidentabilidad o la mayor concienciación sobre la violencia de género.

- Formación personalizada
- Acuerdos con Universidades y Escuelas de Negocio
- Fomento Expatriación
- Voluntariado



- Plan de Igualdad
- Collage contra la violencia de género
- Día Internacional contra la violencia de género
- Incorporación de mujeres directivas

- Formación específica en prevención
- Plan de Prevención
- Premios Prevención
- Reconocimientos públicos



# Igualdad

FCC Aqualia sigue avanzando en materia de Igualdad gracias al compromiso y a la colaboración de todas las personas que forman parte de la Compañía, que cuenta con representación de múltiples nacionalidades y de las más diversas culturas y

apostando por la diversidad de género en todas las áreas. En este sentido, son múltiples las acciones que se han puesto en marcha.

## Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de FCC Aqualia, aprobado en 2010, ha supuesto la implantación de medidas destinadas a garantizar la igualdad y a favorecer la conciliación laboral y familiar.

Como reconocimiento al esfuerzo continuado realizado por FCC Aqualia para conseguir una completa implantación del Plan de Igualdad, el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, ha concedido en 2013 la evaluación favorable para mantener el distintivo "Igualdad en la Empresa", que la administración concedió hace dos años.

## RENOVACIÓN DEL DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA" DEL MINISTERIO DE SANIDAD, ASUNTOS SOCIALES E IGUALDAD

Entre los aspectos recogidos en el informe del Ministerio, destaca la realización y difusión de la campaña "No te saltes las señales. Elige vivir" para la sensibilización sobre la violencia de género a toda la plantilla, y otros grupos de personas que visitan los centros de trabajo.

Por otro lado, con motivo del Día Internacional de la Mujer, FCC 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 es un derecho, sino un hecho en la sociedad.

### Distribución 2013 de sexos según categoría profesional

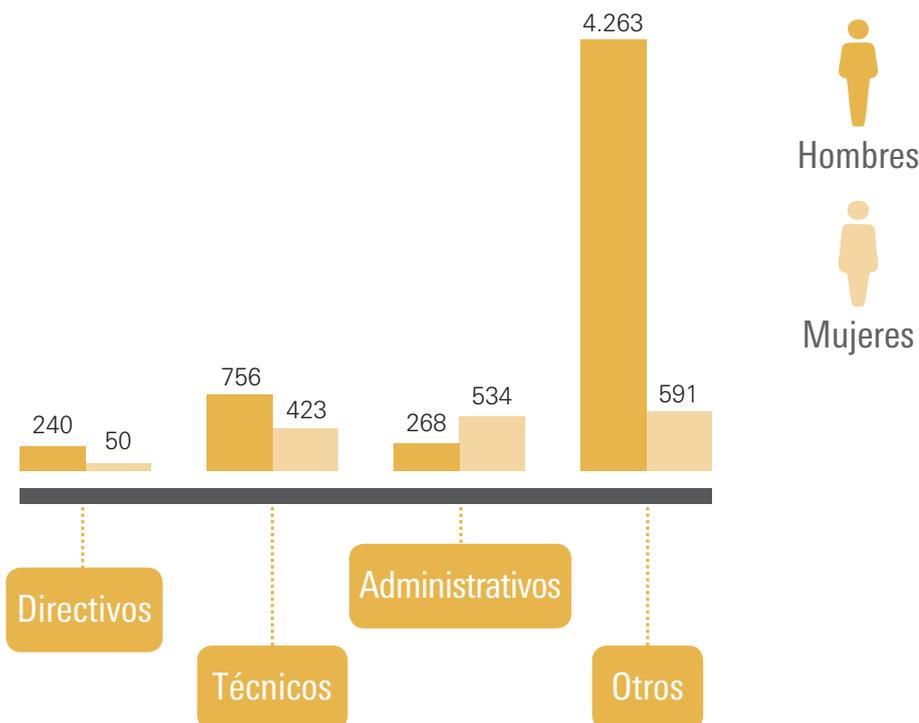


Imagen del distintivo de igualdad en la empresa del Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad.

## Collage contra la Violencia de Género

---

Con el fin de lanzar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia, **FCC Aqualia** desarrolló la iniciativa "El collage FCC Aqualia. Todos estamos detrás del 016 ¿y tú?" invitando a la participación de todos los empleados.

A través de un microsite, el personal de **FCC Aqualia** pudo crear un collage con el número de atención a las víctimas (016) formado mediante las fotografías remitidas por los empleados. El objetivo era demostrar que detrás del número de atención a las víctimas está toda la sociedad, contribuyendo a la erradicación de este problema social y recordando a los empleados que deben estar atentos ante cualquier señal.

Para demostrar la implicación de todos los niveles de la organización, diversos miembros de la dirección

de **FCC Aqualia**, así como de FCC apoyaron la iniciativa, remitiendo sus fotos.

Finalmente, el collage, formado por las 234 fotos remitidas por

los empleados, muchas de ellas instantáneas de grupo, se publicó en la página web de **FCC Aqualia** el día 25 de noviembre para conmemorar el Día Internacional contra la Violencia de Género.

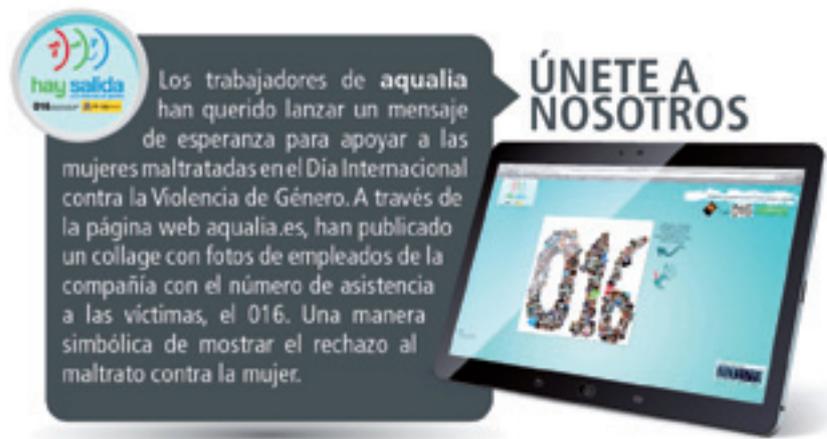


Imagen incluida en las facturas de los clientes con información de la iniciativa "El collage **FCC Aqualia**. Todos estamos detrás del 016 ¿y tú?".

## Programa Mentoring, Impulso del Talento Femenino

---

Con la finalidad de impulsar el talento femenino en **FCC Aqualia**, se ha desarrollado el Programa de Mentoring, cuyo objetivo principal es contribuir a un cambio cultural en la empresa, apostando por la igualdad de género. Para alcanzar este objetivo se impulsa la presencia de mujeres en la estructura directiva, orientando y facilitando la carrera profesional de las mujeres identificadas con potencial en **FCC Aqualia**.

**EN 2013 SE HAN INCORPORADO  
DOS MUJERES EN EL COMITÉ DE  
DIRECCIÓN**

El Programa permite:

- Mejorar la gestión de la diversidad, al aprovechar las diferencias entre las personas y maximizar el potencial de las mismas.
- Facilitar las relaciones interprofesionales, ayudando a establecer una red de contactos.
- Transmitir más rápidamente los valores organizacionales y el know-how de la organización.

También, los empleados mentores gozan de mayor reconocimiento y valoración de su talento, gracias al programa, lo cual supone una motivación añadida.



# Desarrollo Profesional

El crecimiento profesional de los empleados, es uno de los pilares básicos de la gestión de recursos humanos en **FCC Aqualia**, y para ello la compañía desarrolla acciones específicas como el

diseño de un programa de formación adaptado a las necesidades personales, el fomento de la expatriación o la promoción de programas internos de voluntariado.

## Formación

Cada empleado tiene sus propias necesidades formativas, y por ello en **FCC Aqualia** se diseña anualmente un Plan de

Formación continuo personalizado que se organiza en base a tres niveles de formación:



La Escuela de Dirección y las Escuelas Corporativas son responsabilidad del Grupo FCC y en ellas 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 **FCC Aqualia** y en ellas se imparte formación técnica específica del sector del agua (construcción, medio ambiente, agua, residuos industriales, energía, cemento, inmobiliaria y concesiones).

Toda la formación está gestionada mediante una herramienta corporativa y un campus virtual, que facilita su acceso a la plantilla.

Para mejorar los Planes Formativos se ha desarrollado durante el año 2013 un Mapa de Puestos, de manera que se ofrece a cada trabajador una formación individualizada, adaptada a cada puesto en función de las necesidades transversales y funcionales del área o puesto que ocupa.

## Los datos generales del Plan de Formación de FCC Aqualia durante el año 2013 han sido:



**353** cursos impartidos, un 25,5% inferior al año anterior



**14,15** horas de promedio recibidas por asistente, más de un 12% superior al año 2012 (aunque el promedio de horas recibidas por trabajador ha bajado a 9,79, un 17% menos)



**4.287** participantes frente a los 5.822 del año anterior



**60.670** horas de impartición, un 17% menos que en 2012



**503.911** euros de inversión total en formación y desarrollo de personas, casi un 1% superior a 2012

La disminución en la mayoría de los datos con respecto al año anterior es debido principalmente a la realización durante el año 2012 de cursos de sistemas de gestión dirigidos a todos los empleados de la oficina (1.174), lo que supuso un importante incremento en cursos y horas de formación, que este año no se han llevado a cabo.

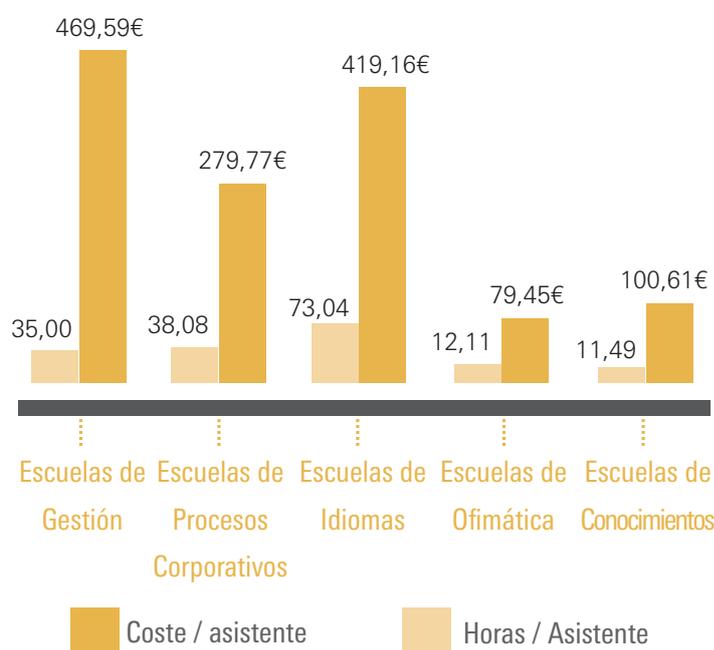
Durante el año 2013 se ha apostado por formaciones más largas con un menor número de cursos, incrementándose, por tanto, el ratio de horas recibidas por participante y consiguiendo una disminución en el absentismo, que no llega al 10% (algo mayor en los cursos de teleformación).

### Formación por categoría y sexo 2013

	Horas		Nº empleados formados		Horas/empleado	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	262	3.541	8	75	32,75	47,21
Mandos intermedios	3.169	10.464	192	530	16,51	19,74
Técnicos	3.904	5.464	168	246	23,24	22,21
Trabajadores cualificados	6.408	14.617	390	1.374	16,43	10,64
Trabajadores baja cualificación	2.238	10.603	180	1.124	12,43	9,43
<b>Total</b>	<b>15.981</b>	<b>44.689</b>	<b>938</b>	<b>3.349</b>	<b>17,04</b>	<b>13,34</b>

Todos los cursos impartidos por la Escuela de Conocimiento de **FCC Aqualia** han recibido valoraciones superiores a los ocho puntos, destacando los resultados de los cursos en el campo de Prevención, que obtiene una valoración superior a 8,6 puntos.

### Desglose de formación por temáticas



El 47% de los trabajadores de **FCC Aqualia** ha recibido formación



**60,8%**  
de las empleadas

y



**43,9%**  
de los empleados

## Acuerdos con Universidades y Escuelas de Negocio

---

Durante el año 2013, **FCC Aqualia** suscribió acuerdos con Universidades y Escuelas de Negocio para impartir distintos cursos de formación incluidos en el Plan de Formación.

Entre las Escuelas de Negocios hay que destacar la colaboración con la Escuela de Organización Industrial (E.O.I.), desarrollando, entre otros, el **Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas**, en el que los participantes han recibido formación para el desarrollo de competencias y habilidades directivas claves para el puesto de trabajo y que permiten un crecimiento dentro de la compañía.

También se suscribieron cursos con el Instituto Tecnológico del Agua (ITA) de la Universidad Politécnica de Valencia para la formación de los empleados en los temas del área técnica.

Otra de las acciones formativas a destacar ha sido el Ciclo Executive de Desarrollo en Dirección de Personas y Liderazgo, formación estratégica enmarcada dentro del Plan de Desarrollo de Personas dirigido a los mandos intermedios y cuyo objetivo principal

es transformar el estilo de liderazgo de la organización hacia un modelo de dirección de personas más participativo, desarrollador y catalizador de talentos, reforzando la cohesión del equipo, respaldándolo por un lenguaje común compartido por todos.



Participantes en el Programa de Desarrollo en Habilidades Directivas en la EOI.

## Fomento Expatriación

---

Con el objetivo de facilitar la integración cultural y profesional de personal interesado en la expatriación, **FCC Aqualia** ha llevado a cabo el Programa Fomento Expatriación. Mediante este programa se da a conocer la actividad de **FCC Aqualia** desde el propio país, facilitando las futuras relaciones con las

personas de las que puedan aprender y ayudarles a establecer y ampliar su red de contactos corporativos y personales en el posible país de destino, además de favorecer la motivación y la acogida al personal durante el proceso de expatriación.

## Voluntariado

---



Félix Parra, director general de **FCC Aqualia** en un momento de su intervención en "Los Viernes de la Residencia".

El Grupo FCC desarrolla un Programa de Voluntariado Corporativo que 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 voluntarios colaboran en las residencias de ancianos de Collado Villalba (Madrid) y Fort Pienc (Barcelona) y la residencia de discapacitados físicos y psíquicos La Nostra Casa (Valencia).

En un principio las labores de voluntariado se basaron en las necesidades planteadas por las residencias (labores de acompañamiento, paseos, organización de talleres...), pero después de una toma de contacto con las residencias, los voluntarios fueron poniendo en marcha con gran éxito diferentes iniciativas en cada una de las residencias.

Los empleados de **FCC Aqualia**, año tras año, participan activamente y con gran motivación en el **Programa de Voluntariado**.

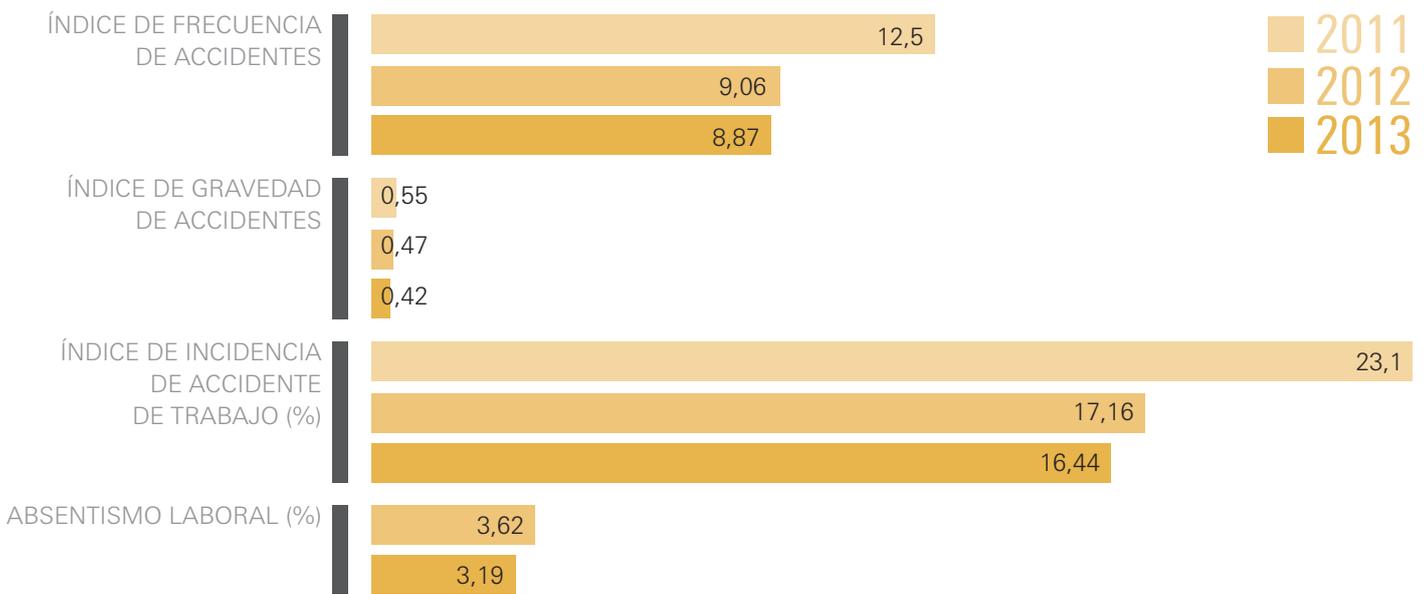


# Salud Laboral

FCC Aqualia dispone de un sistema de prevención de riesgos laborales basado en la implantación de medidas y prácticas preventivas, en la formación y la investigación en materia de accidentes y sobre todo en la buena gestión y el esfuerzo común de los trabajadores.

En línea con este Plan se han puesto en marcha acciones específicas que han dado resultados tan positivos como la "reducción del Índice de Frecuencia de accidentes en más de un 80% desde el año 2000", o la reducción de los índices de absentismo (7.064 jornadas perdidas, 2,2 % inferior a 2012) también favorecido por la coyuntura socio-económica actual.

## Tasas de accidentabilidad 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.

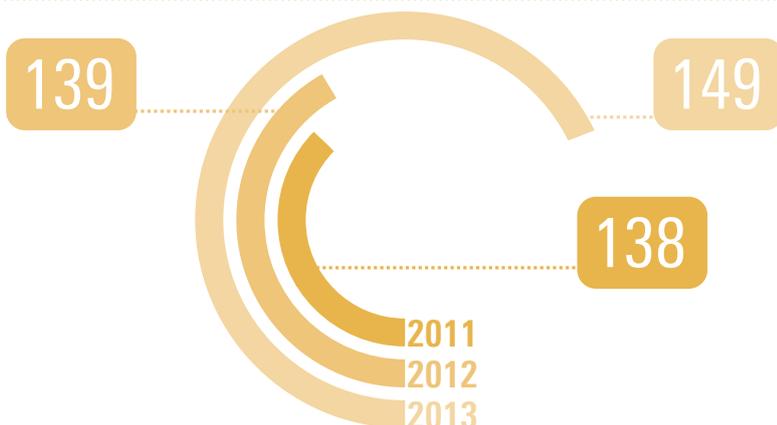
**ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTE DE TRABAJO:** número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.

**ABSENTISMO LABORAL:** horas totales perdidas en relación a las horas totales trabajadas.

Como ejemplo a destacar, los servicios prestados por FCC Aqualia en la Comunidad Valenciana y Aragón han reducido el número de incidentes con baja en más de un 50% entre los años 2009 y 2012 y en varios de sus centros no ha existido ningún incidente con baja en los últimos 4 años.

Aunque las tasas de accidentabilidad y absentismo han disminuido en valores absolutos, el número de bajas por accidente ha aumentado principalmente a causa del incremento de la actividad internacional y de la accidentabilidad in itinere, que supone un 16% del total de las bajas por accidente. Actualmente FCC Aqualia ha puesto en marcha acciones específicas para reducir este ratio.

## Número de bajas por accidente laboral



## Entre las acciones más destacadas llevadas a cabo durante 2013, se encuentran:

### Formación PRL

---

El mejor medio de conseguir resultados positivos en materia de prevención de riesgos laborales es mantener una política activa aplicada a todas las actividades de la compañía y que esté basada en la formación del personal. Por ello, **FCC Aqualia** ha puesto en marcha durante el 2013 un Plan de Formación y sensibilización específico para **formar y concienciar a los empleados sobre la importancia de la prevención de riesgos y lograr que una correcta gestión sea un valor en la trayectoria profesional de cada responsable de la organización.**

En 2012, se han impartido en **FCC Aqualia 143 cursos** sobre prevención a un total de **2.124 alumnos** y que han supuesto **22.619 horas**. Esta formación ha tenido un coste de **145.969 €**.

Debe destacarse dentro de los cursos impartidos en materia de prevención de riesgos laborales, la formación con traducción simultánea al lenguaje de signos recibida por dos trabajadores con discapacidad auditiva de Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada. Este tipo de formación específica supone una práctica pionera en **FCC Aqualia** y se convierte en un ejemplo de integración.

### Plan de Prevención

---

Durante el año 2013, **FCC Aqualia** ha desarrollado el Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), considerando como objetivo fundamental garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores y la de todo el personal que presta sus servicios para **FCC Aqualia**, siempre con un estricto cumplimiento de la normativa vigente. Dicho objetivo está, además, totalmente alineado con la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.

Durante la elaboración del Plan se han revisado los resultados de las actuaciones desarrolladas durante el año 2013, detectando aquellos aspectos en los que es necesaria la implantación de acciones de mejora. Los puntos principales en los que se ha centrado el Departamento de PRL han sido:

- Puesta en marcha de medidas contra la siniestralidad mediante la mejora de la formación inicial a los trabajadores y el control de la ejecución de las acciones planificadas.
- Mejora de las actividades de comunicación mediante la difusión a toda la organización de información relevante y reconocimiento de logros.
- Adquisición de una aplicación de PRL corporativa que

permita incrementar la eficiencia del departamento y mejorar la gestión preventiva.

- Puesta en marcha de iniciativas sobre bienestar laboral y entorno saludable mediante campañas informativas sobre los cuidados de la espalda y el corazón.
- Extensión de la certificación OHSAS a los contratos internacionales de Argelia y Portugal.



Cursos impartidos en materia de seguridad laboral.

## Premios Prevención

El pasado mes de junio, se entregaron los Premios Prevención **FCC Aqualia** 2012. En esta primera edición los galardonados fueron Francisco J. Suárez, jefe de servicio de Trainasa Alcantarillado de Vigo, por su trayectoria profesional y Manuel Ruiz, gerente de Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada, premiado por la gestión preventiva realizada.



Los premiados, Francisco J. Suárez, jefe de servicio de Trainasa Alcantarillado en Vigo y Manuel Ruiz, gerente de Aguas y Servicios de la Costa Tropical de Granada posan después de recibir sus galardones con Félix Parra, director general de **FCC Aqualia** y Pascual Capmany, director de Seguridad y Salud de **FCC Aqualia**.



## Reconocimientos 2013

Diploma de certificación de siniestralidad cero a las desaladoras de Ibiza y Sant Antoni por parte de la mutua Asepeyo y la Dirección General de Trabajo y Salud Laboral.

Finalista de los Premios Llum en la categoría Trayectoria Empresa Segura, otorgados por la Confederación Empresarial Valenciana por la implantación de la gestión preventiva en los servicios de **FCC Aqualia** en la Comunidad Valenciana.

Primera empresa en obtener el distintivo y la autorización de uso de la marca "Empresa Comprometida con la Seguridad y Salud Laboral" en la Región de Murcia, dicho distintivo ha sido concedido por la Dirección General de Trabajo de la Región de Murcia.

Premio "Aragón Comprometido con la Prevención" por la buena gestión en materia de prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo desarrollada por **FCC Aqualia** en los servicios gestionados en Aragón, otorgado por el Gobierno de Aragón.



## Retos 2014



### RETOS 2014

1

Implantar un Programa de desarrollo de habilidades y competencias estratégicas dirigido a mandos intermedios.

2

Impulsar el talento femenino a través del Programa Mentoring.

3

Impulsar la expatriación, a través de programas de fomento de la internacionalización de la actividad.



# Medio ambiente

58 Gestión sostenible y eficiente

58 Retos 2013

58 Desempeño ambiental de **FCC Aqualia**

60 Líneas de acción 2013

62 Eficiencia energética

63 Concienciación sobre el uso responsable del agua

65 Retos 2014





# Gestión sostenible y eficiente

La estrategia ambiental de **FCC Aqualia**, en línea con su Política, se ha marcado como objetivo la aplicación de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades, a través de la prevención y minimización de los riesgos ambientales y la gestión eficiente de los recursos naturales y energéticos.

**FCC Aqualia** está comprometida activamente en el uso sostenible de los recursos naturales y la lucha contra el cambio climático. Por ello, a lo largo de 2013 la compañía ha centrado sus esfuerzos en el desarrollo de iniciativas y actuaciones orientadas a mejorar su desempeño energético y a reducir/compensar su huella ambiental.

Con estas acciones **FCC Aqualia** garantiza una gestión más eficiente y sostenible en el ciclo integral del agua.

## PRINCIPALES CIFRAS 2013

	Emisiones directas CO <sub>2</sub>	<b>27.459 teq</b>
	Emisiones indirectas CO <sub>2</sub>	<b>146.638 teq</b>
	Consumo de reactivos	<b>28.005 Tn</b>
	Residuos no peligrosos	<b>350.939 Tn</b>
	Residuos peligrosos	<b>5,34 Tn</b>
	Energía consumida	<b>2.487.341 GJ</b>
	Energía renovable producida	<b>324.395,58 GJ</b>



## Retos 2013

En 2013, **FCC Aqualia** definió varios objetivos orientados a la mejora de la sostenibilidad. A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

### COMPROMISO 2013

Ser la primera empresa del sector en calcular y verificar externamente la huella de carbono en un Servicio Integral del Agua.

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO



### COMENTARIOS

**FCC Aqualia** ha recibido el certificado que verifica la huella de carbono de la UTE Aigües de Lleida.



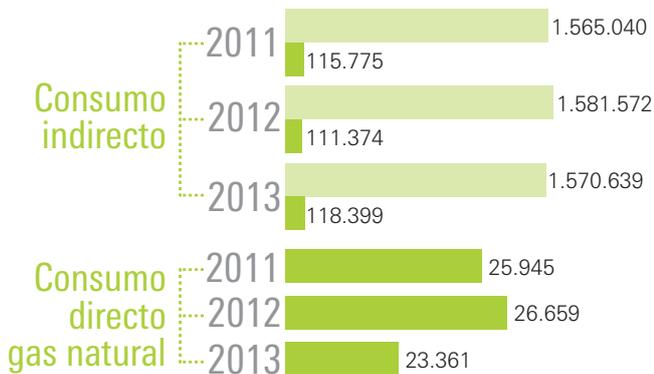
## Desempeño ambiental de FCC Aqualia

El 97% de la actividad de **FCC Aqualia** tiene implantado y certificado según **ISO 14001** un sistema de gestión ambiental.

Los principios y políticas ambientales de **FCC Aqualia** conllevan una gestión integral de los impactos producidos por la organización, adoptando una actitud preventiva como base principal de trabajo. El cumplimiento de los compromisos en materia ambiental se basa en un control regular y estricto de las operaciones y

procesos de cada una de las actividades. En la siguiente gráfica se presenta la evolución de los resultados en los últimos tres años:

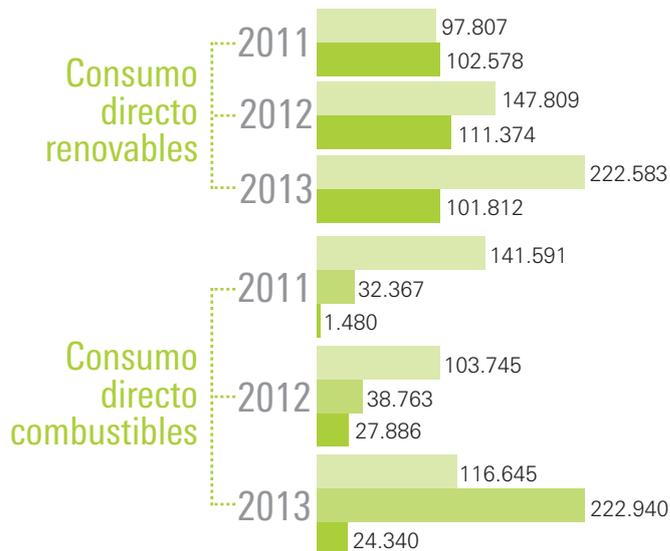
## ENERGÍA (GJ)



\*Nota. Consumo indirecto de energía: energía eléctrica, vapor u otras formas de energía adquirida de terceros.

\*\*Nota. El consumo y las emisiones de aqualia industrial no son significativos y el consumo indirecto y las emisiones indirectas para aqualia infraestructuras no son significativas.

aqualia GIA 
 aqualia INTECH 
 SmVak



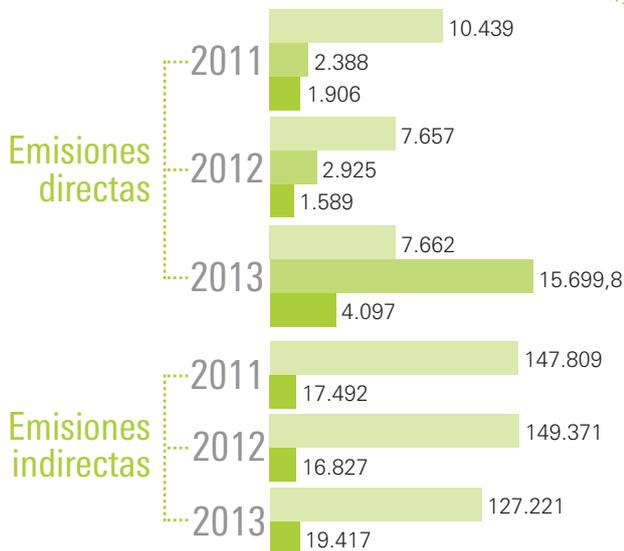
## REACTIVOS Tn (España y SmVak)



## CAPTACIÓN 763.751.430 m³

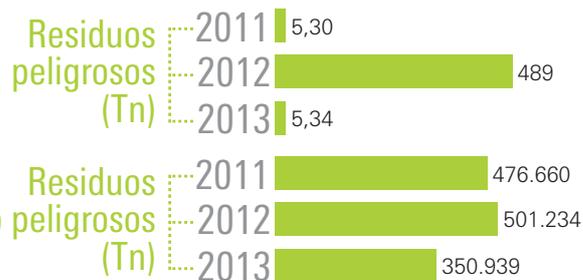


## EMISIONES (Tn CO2)



aqualia GIA 
 aqualia INTECH 
 SmVak

## RESIDUOS (España y SmVak)



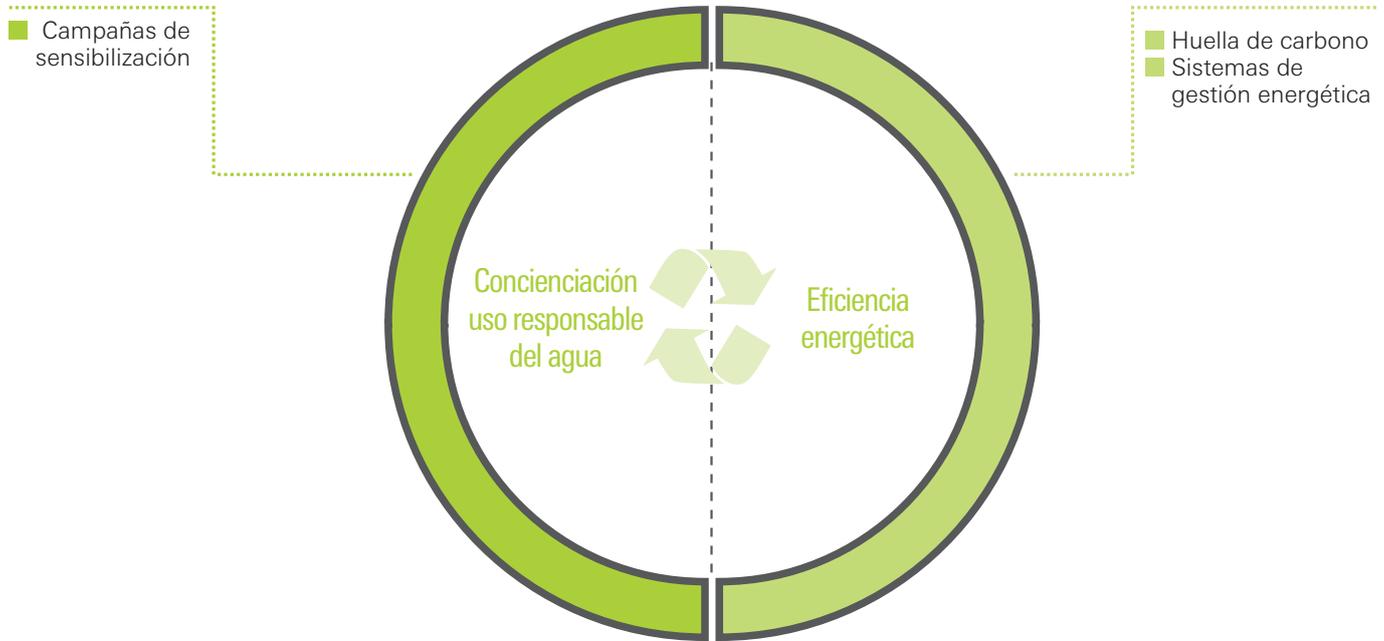
\*Nota. Las variaciones sufridas en los datos aportados de 2013 en emisiones directas y consumo directo de combustibles en aqualia INTECH, se deben a cambios en el sistema de recopilación de la información al incorporarse nuevos centros. En el caso residuos peligrosos los cambios son debidos al considerar para el cálculo solamente aqualia INTECH y SmVak.



# Líneas de acción 2013

**FCC Aqualia**, a través de su estrategia ambiental, marca las prioridades en materia de sostenibilidad que se materializan

en acciones específicas. En 2013, la compañía presentó dos grandes líneas de actuación destinadas a la mejora ambiental.



## Huella de carbono

El compromiso de **FCC Aqualia** con la lucha contra el cambio climático es un gran desafío al que se compromete con la sociedad, de ahí que la compañía haya decidido proceder a la medición regular de las emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub> de todas sus empresas, contratos y actividades.

Dando un paso más, en 2013, **FCC Aqualia**, a través de la UTE Aigües de Lleida, se ha convertido en la primera empresa española que calcula y verifica la huella de carbono en un servicio integral de gestión del agua. El proyecto se ha basado en una metodología de cálculo propia y una herramienta adaptada a las particularidades del servicio desarrollada por los técnicos de **FCC Aqualia**.



**FCC Aqualia** informó al Club de Excelencia en Sostenibilidad de su trabajo de cálculo de la Huella de Carbono. En la imagen superior, de derecha a izquierda, Enrique Hernández, director de RC y Sistemas de Gestión de **FCC Aqualia**; Javier López- Galiacho, director de RC de FCC; Susana Magro, directora general de la OECC y Juan Alfaro, secretario general del Club de Excelencia en Sostenibilidad.

## FCC Aqualia se ha convertido en la primera empresa española en servicio integral de gestión de agua que calcula y verifica su huella de carbono.

El alcance del estudio, verificado por AENOR conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2012, ha sido completo, ya que se han incluido tanto las emisiones directas como indirectas producidas a lo largo del ciclo integral de agua (aducción, cloración, distribución, recogida por el sistema de alcantarillado, depuración y vertido final a efluentes) en la totalidad de las instalaciones donde se lleva a

cabo la gestión. Además, este estudio piloto ha llevado a cabo la identificación y cuantificación del carbono retenido en la biomasa durante más de 100 años, las emisiones evitadas y las emisiones reales procedentes de la quema de biomasa.

El estudio concluye que las emisiones liberadas a la atmósfera derivadas de todo el ciclo integral han ascendido

3.045,31 toneladas de CO<sub>2</sub>. El 90% de las emisiones proceden de la depuradora, debido a los procesos físico-químicos que implican el tratamiento de las aguas residuales. Asimismo, el proyecto revela que la notable gestión medioambiental de la EDAR permite que las emisiones motivadas por el consumo eléctrico hayan quedado compensadas por las emisiones evitadas.

EL ESTUDIO ARROJA UNA CIFRA DE **3.045,31 TONELADAS DE CO<sub>2</sub> LIBERADAS A LA ATMÓSFERA**. LAS EMISIONES MOTIVADAS POR EL CONSUMO ELÉCTRICO HAN QUEDADO COMPENSADAS POR LAS EMISIONES EVITADAS.

Esta iniciativa supone un paso más en la estrategia de gestión eco-eficiente de la Compañía, ya que permite identificar nuevas mejoras ambientales y así reducir tanto emisiones como consumo energético. La iniciativa de calcular y verificar las emisiones GEI será implantada próximamente en más localidades en las que **FCC Aqualia** presta servicio.





# Eficiencia energética

La mejora del desempeño energético y la reducción de los impactos sobre el cambio climático constituyen dos de las prioridades de la estrategia de **FCC Aqualia**. Para lograr ambos retos, la compañía invierte en el desarrollo de nuevas líneas de investigación centradas en mejorar la eficiencia energética de las operaciones.

Estos retos se traducen en un descenso de los consumos energéticos lo que implica una mejora ambiental y repercute, a su vez, en un ahorro de costes para el cliente. En este sentido, el consumo eléctrico supone un 8% del coste del servicio prestado al usuario final.

## Sistema de Gestión Energética

Con el objetivo de implantar mejoras para maximizar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, **FCC Aqualia** puso en marcha en el año 2011 un proyecto de implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001:2011.

En 2013 **FCC Aqualia** ha continuado con el mantenimiento y mejora de los centros certificados hasta el momento:



Acto de presentación del estudio "Optimización Conjunta del Uso del Agua y la Energía": de izquierda a derecha, Jesus García, gerente de ACAL; José Vicente Colomer, director de la Cátedra ACAL; Georgina Blanes, directora del Campus de Alcoy UPV; Antonio Francés, alcalde de Alcoy; Manuel Calatayud, director de **FCC Aqualia** en la Com. Valenciana; y Enrique Cabrera, director del Instituto Tecnológico del Agua.

Centro	Indicadores (ejemplos destacables)	Objetivos	Mejoras (ejemplos destacables)	
			Mejora de las tarifas contratadas	Mejoras en el diseño y mantenimiento y compra/reposición de equipos
La Solana	Consumo Total EE (kWh):	Reducción en el último año de un 9%.	Cambios de potencias contratadas con ahorro económico del 16%.	Membranas nuevas en la ósmosis de la ETAP (ahorro energético del 11%).
	kWh/m <sup>3</sup> agua producida en EDAS:	Reducción en el último año de un 7%.		
	kWh/m <sup>3</sup> agua depurada en EDAR:	Reducción en el último año de un 17%.		
Denia	KWh/m <sup>3</sup> agua producida en EDAS y CAPTACIONES:	Reducción en el último año de un 15%.	Cambios de potencias contratadas con ahorro económico del 26%.	Instalación Variadores en bombas y modificación de bomba (ahorro energético del 23%).
Alcoi	---	---	Cambios de potencias contratadas con ahorro económico del 69%.	Parada de un pozo y cambio de maniobra en un rebombeo con suministro directo (ahorro energético del 76%).

El Ayuntamiento de Alcoy ha felicitado a **FCC Aqualia** por la certificación del sistema de gestión energética y el compromiso de la compañía para crear una ciudad más sostenible desde el punto de vista medioambiental. Esta iniciativa, alineada con la política de calidad y de respeto medioambiental, se ha visto reforzada recientemente con el desarrollo del estudio "Optimización Conjunta del Uso del Agua y la Energía", que

**FCC Aqualia** desarrolla junto con el Instituto Tecnológico del Agua (ITA) de la Universidad Politécnica de Valencia, la Cátedra ACAL y el Ayuntamiento de Alcoy. La investigación desarrolla un estudio experimental en la ciudad de Alcoy, que tiene como objetivo optimizar el consumo de energía directamente relacionado con los procesos de captación, distribución y consumo de agua.



## Concienciación sobre el uso responsable del agua

Uno de los objetivos fundamentales de **FCC Aqualia** es fomentar la necesidad de un uso responsable del agua y transmitir la importancia en la gestión de este recurso natural indispensable para la vida y para el ejercicio de la mayoría de las actividades

económicas. Conscientes de la responsabilidad social que asume la compañía, **FCC Aqualia** ha puesto en marcha a lo largo de 2013 diversas actividades destinadas a concienciar a los ciudadanos sobre la importancia del agua y su uso racional.

## Día Mundial del Agua y Día Mundial del Medio Ambiente

Para conmemorar el Día Mundial del Agua, **FCC Aqualia** convocó la XI edición del concurso internacional de dibujo infantil en el que participan niños y niñas de 3º y 4º de primaria de los municipios donde **FCC Aqualia** presta servicio en España, Portugal, Italia, República Checa y Emiratos Árabes.

los hogares y ciudades y respetuoso con el medio ambiente. En esta edición participaron 36.578 alumnos de 1.000 colegios.

El Concurso registra cada año mayor implicación y participación tanto de los colegios como de los niños participantes y se ha convertido en un referente. Desde la primera edición se han recibido más de 325.000 dibujos. El lema del certamen del año 2013 fue "El futuro del agua pinta bien porque lo pintas tú". El certamen incide especialmente en el desarrollo y aplicación de nuevos desarrollos tecnológicos, algunos disponibles ya, que sirvan para alcanzar un uso más eficiente en el consumo del agua en



Los ganadores del IV Concurso peque-artistas. Este año, los niños recibieron además de los premios, su caricatura en la edición "más inteligente" del Concurso convocada bajo el lema "El futuro del agua pinta bien porque lo pintas tú".

El Día Mundial del Medio Ambiente se celebró en 2013 bajo el lema "Piensa. Aliméntate. Ahorra", es uno de los principales vehículos que las Naciones Unidas utiliza para fomentar la sensibilización mundial sobre el medio ambiente. Los objetivos son darle una cara humana a los temas ambientales, motivar que las personas se conviertan en agentes activos del desarrollo sostenible, promover el papel fundamental de las comunidades en el cambio de actitud hacia temas ambientales, y fomentar la cooperación, la cual garantizará que todas las naciones y personas disfruten de un futuro más próspero y seguro.

En esta línea, **FCC Aqualia** realiza una labor de concienciación en todos los municipios donde presta servicio, poniendo en valor el trabajo que realiza. Los empleados de la compañía son claves en esta labor, y queda demostrado que extienden el compromiso medioambiental a sus hijos y nietos en las ediciones del Concurso Peque-Artistas de **FCC Aqualia**, por cuarto año consecutivo se lanza este concurso en el que pueden participar los hijos y nietos de todos los empleados de la Empresa de España, Portugal y República Checa, con edades comprendidas entre los 5 y los 11 años.

## Buenas prácticas de FCC Aqualia



Pantalla del juego educativo "Hidrokid".

**FCC Aqualia** dispone en su página web de una zona destinada al público infantil. Un espacio donde pueden conocer el agua de forma divertida jugando, aprendiendo, valorando, pensando, buscando, encontrando, opinando, analizando, aconsejando y participando.

En la zona infantil se encuentran los juegos, "El Agua en casa", en el que los más pequeños tienen que resolver situaciones en las diferentes estancias de una casa virtual adoptando siempre una actitud responsable frente al consumo del agua e "Hidrokid" que acerca el conocimiento del Ciclo Integral del Agua a niños y niñas, a través de un divertido personaje que nos presenta cada una de las etapas que componen el ciclo, realizando antes de cada juego una sencilla explicación.

Con la puesta en marcha de estas iniciativas, **FCC Aqualia** pretende involucrarse y lograr una actitud de respeto hacia el agua, fomentando su uso responsable a nivel individual, por parte de todos los usuarios.

## Concienciación a través de la factura

Las nuevas facturas de **FCC Aqualia** son utilizadas como soportes de información para proporcionar al cliente información puntual sobre sus hábitos de consumo de manera que éstos puedan implicarse y tomar medidas respecto al gasto de agua. Asimismo se incluyen mensajes y consejos sobre concienciación respecto al consumo.

## Participación en AMBIEN\_TAL

---

El pasado mes de octubre se celebró la I edición de la Feria Medio Ambiente y Ciudad Sostenible de Castilla La Mancha en Talavera de la Reina en la que **FCC Aqualia** dio a conocer nuevos desarrollos tecnológicos, basados en la innovación y

uso de tecnologías de la información, cuyo objetivo es alcanzar un uso más eficiente en el consumo de agua. Asimismo, **FCC Aqualia** aprovechó la ocasión para presentar su nuevo camión de saneamiento del servicio municipal.



De izquierda a derecha, Jaime Ramos, vicepresidente primero de la Diputación Provincial de Toledo y viceportavoz del Ayuntamiento de Talavera de la Reina; Jose Arce, jefe del departamento de Comunicación y Marketing de **FCC Aqualia**; Gonzalo Lago, alcalde de Talavera de la Reina; Arturo García-Barroso, jefe de servicio de **FCC Aqualia**; Florencio Gutierrez, concejal de Sanidad y Medio Ambiente; y Arturo Castillo, concejal de Economía y Hacienda y Fundación Talavera Ferial.

---

## Retos 2014



### RETOS 2014

1

Aumentar las acciones de formación y concienciación del uso responsable del agua.

2

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.



# Sociedad

- 68 Avanzamos juntos
- 68 Retos 2013
- 69 Líneas de acción 2013
- 70 Deporte

- 71 Infancia
- 73 Universidad y cultura
- 77 Retos 2014





# Avanzamos juntos

## PRINCIPALES CIFRAS 2013



Inversión en acción social **387.968 euros**

Colaboraciones en actividades deportivas **31.940 euros**

Colaboraciones con Universidades **8.200 euros**



Participantes concurso de dibujo infantil **36.578 escolares España y Portugal**

**FCC Aqualia** quiere que el compromiso social y ambiental sea parte del trabajo que realiza diariamente y se integre en todas las decisiones de negocio.

**FCC Aqualia** es un miembro activo de las sociedades en las que está presente y el entorno en el que desarrolla su actividad lo concibe como un espacio de intercambio y colaboración que va más allá del servicio que presta. **FCC Aqualia** apuesta por una estrecha colaboración con sus grupos de interés con el objetivo de mejorar el bienestar social y **avanzar juntos** respondiendo a las necesidades reales de la sociedad.



## Retos 2013

En 2013, **FCC Aqualia** definió varios objetivos orientados a mejorar su compromiso social. A continuación podemos ver su grado de cumplimiento:

### COMPROMISO 2013

Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.

Potenciar el apoyo y colaboración con las Universidades.

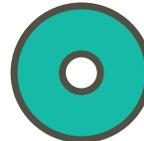
Apoyar la "Marca España" para mejorar la imagen de España en interés de todos.

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO

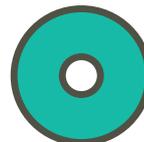
100%



100%



100%



### COMENTARIOS

Se han iniciado nuevos proyectos de apoyo a colectivos como la tercera edad o discapacitados.

Se ha colaborado con diversas universidades como la Universidad de Alcalá, la Universitat de Lleida o la Universidad Internacional Menéndez Pelayo.

Se ha participado en foros internacionales y en eventos deportivos de varios países.

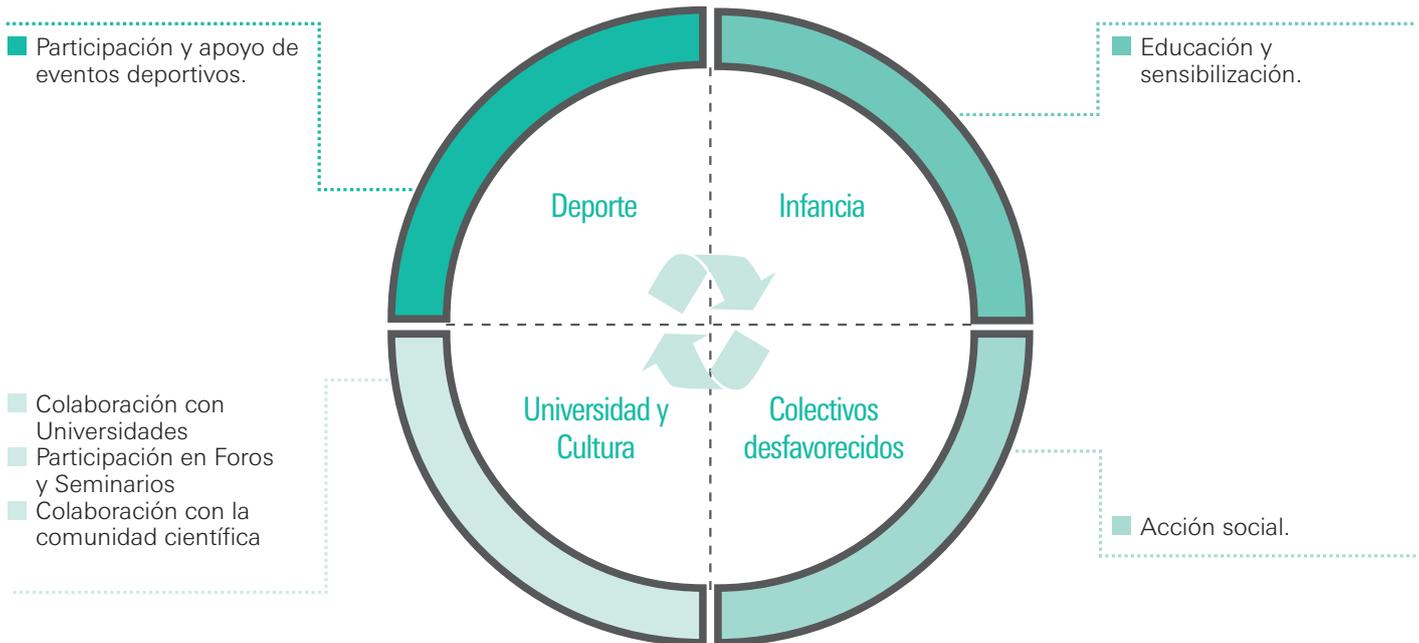


# Líneas de acción 2013

La compañía desarrolla su acción social en ámbitos muy diversos, siendo el agua un elemento vertebrador común a muchas de sus actividades. **FCC Aqualia** apoya acciones en el ámbito de la educación,

la cultura y el deporte; colabora con las universidades y se suma a proyectos públicos y privados que responden a las necesidades de los más desfavorecidos. Sin embargo, también responde a los

intereses de ciudadanos y clientes de las localidades donde opera, contribuyendo a sus iniciativas.



Entrega de premios del concurso de dibujo en Jaén.

**FCC Aqualia** promueve la educación en valores a través del deporte y el uso saludable del tiempo de ocio. Los valores deportivos y sociales como el trabajo en equipo, la motivación

o el esfuerzo, son aspectos importantes y necesarios para construir una sociedad mejor.

## Participación y apoyo de eventos deportivos



En 2013 **FCC Aqualia** ha apoyado multitud de eventos y actividades deportivas, algunas ocasiones mediante la organización, la aportación de fondos y/o materiales y en otras mediante la participación activa de los propios empleados:

Entre los eventos más relevantes del 2013, se encuentra el I Meeting de Natación, en el que **aquafundalia, Aguas de Fundao S.A.**, empresa encargada de la gestión del agua en Fundao, ha colaborado activamente en su organización. Con una participación de 176 nadadores, de edades comprendidas desde los 7 a los 16 años, han representado a 11 clubes regionales y nacionales. Esta jornada pretende convertirse en un encuentro regional deportivo juvenil, que fomente la práctica del deporte entre los más pequeños.

Esta colaboración supone un respaldo al deporte local, que se suma a los ya desarrollados por **FCC Aqualia** en Fundao durante el Día del Niño o el Día del Agua, con los que manifiesta su implicación local.

Otra colaboración reseñable, que integra deporte y acción social, es el convenio firmado recientemente entre **FCC Aqualia** y la **Fundación Real Madrid** en colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Mazarrón, para que la localidad cuente con una escuela sociodeportiva. Esta iniciativa está dirigida a unos 50 niños con riesgos de exclusión social que compartirán la práctica deportiva con otros tantos menores de la localidad sin esas problemáticas para garantizar la integración y la igualdad de oportunidades.

Por otro lado a través del deporte, concretamente el ciclismo, las personas que forman parte de **FCC Aqualia**, unidas por una afición común, han llevado en 2013 la marca allí donde

van. Tanto en los itinerarios no oficiales como en las carreras oficiales, los ciclistas equipados con el maillot de la empresa han llevado la marca por multitud de **países**.

El personal de **FCC Aqualia** ha participado en el último año en varias competiciones nacionales como el "Soplao", en Cantabria, una de las carreras más importantes para MTB, o el Triatlón de Montaña Ciudad de Tarragona. En el panorama internacional también empleados de la compañía han intervenido en el Triatlón de Montaña de San Luis de Potosí en el continente americano y en el otro lado del mundo han participado en la primera carrera de la temporada en la ciudad saudita de Riyadh.



Grupo de empleados **FCC Aqualia** con los maillots de la empresa recorriendo el parque natural del Alto Tajo.



Participantes en el I Meeting de Natación en Fundao, Portugal.

Los más pequeños, son el centro de atención de multitud de actividades que cada año organiza **FCC Aqualia**. Con el objetivo de favorecer su educación y desarrollo, la compañía ha

organizado en 2013 talleres formativos, concursos de dibujo y actividades deportivas que contribuyen a mejorar el bienestar de este colectivo tan vulnerable:

## Educación y Sensibilización

### 1 Celebración del Día Mundial del Agua:

Con motivo de la celebración de este día, los profesionales de **FCC Aqualia** han organizado y participado en multitud de actividades, jornadas y eventos en torno al lema "Cooperación en la Esfera del Agua".

Muchas de las actividades puestas en marcha han tenido como protagonistas a los más pequeños como las jornadas de puertas abiertas organizadas en varias de las instalaciones de **FCC Aqualia** o las charlas de sensibilización sobre el uso responsable del agua.

Aunque la iniciativa con mayor éxito para conmemorar el Día Mundial del Agua ha sido el **Concurso de Dibujo Infantil**. En la XI Edición de 2013 han participado 36.578 alumnos de 3º y 4º de Primaria de 1.000 colegios.

Además, la edición de este año, convocada bajo el lema "El futuro del agua pinta bien, porque lo pintas tú", ha querido incidir en el esfuerzo que está desarrollando **FCC Aqualia** en todos los municipios donde presta servicio, en la puesta en funcionamiento de técnicas e innovaciones que contribuyan a hacer más fácil la vida a los ciudadanos a través de un uso del agua más eficiente y respetuoso con el medio ambiente.

El Concurso Internacional de Dibujo Infantil es ya un referente para los municipios en los que **FCC Aqualia** está presente. Desde la primera edición se han

**36.578 ESCOLARES  
APORTAN IDEAS PARA HACER  
UN USO INTELIGENTE DEL AGUA**

recibido más de 325.000 dibujos.

En paralelo y por cuarto año consecutivo, **FCC Aqualia** ha lanzado una nueva edición del Concurso de Dibujo Pequeños Artistas, en el que pueden participar los hijos y nietos de todos los empleados de la Empresa de España, Portugal y República Checa, con edades comprendidas entre los 5 y los 11 años.

En esta cuarta edición, los participantes plasmaron sus ideas para cuidar del agua y hacer un uso inteligente de ella.

### 2 XXIII Feria Escolar de Elvas, en Portugal:

**FCC Aqualia** ha participado, una vez más como patrocinador de la Feria de Elvas, donde es la encargada de la gestión del agua desde el año 2009. Esta feria dirigida a los colegios de la localidad, reúne a más de 1.200 alumnos de 14 centros educativos, a la vez que cuenta con la implicación de autoridades oficiales y empresas locales. Durante los tres días de duración de la feria, se han sucedido iniciativas lúdico – didácticas como diferentes deportes, danza o música. **FCC Aqualia** ha dispuesto de un punto informativo en el que ha recordado las mejoras realizadas en el servicio de gestión de agua en la localidad portuguesa.

### 3 Programa de actividades educativas en Oviedo:

El Ayuntamiento de Oviedo, presentó conjuntamente con **FCC Aqualia**, el programa de actividades educativas que la Empresa ha puesto a disposición de los niños y niñas de la capital asturiana durante las fiestas locales de San Mateo. Se trata de un proyecto que pretende fomentar el aprendizaje a través de la diversión y el entretenimiento. El desarrollo de los actos se ha llevado a cabo durante nueve días en distintos barrios del municipio mediante un autobús articulado de 20 metros de longitud dotado de modernos sistemas audiovisuales de animación y aprendizaje. Además, dispone de una ludoteca exterior con una carpa iglú controlada por personal especializado.

### 4 Proyecto de recogida de agua de la niebla nocturna en la escuela:

Gracias a un convenio firmado entre el Consejo Insular de Formentera y **FCC Aqualia**, se ha llevado a cabo el proyecto "Cazador de nubes" promovido por "Perú sin fronteras" en el CEIP Sant Ferran de Ses Roques.

El proyecto piloto ha tenido como objetivo comprobar si se podía recoger agua de la niebla nocturna y para ello alumnos de 5º de primaria han sido los encargados de controlar diariamente datos climatológicos y controlar el agua acumulada en los "cazadores de nubes" o neblinómetros, es decir, las pantallas instaladas para captar la humedad nocturna.

El resultado de la experiencia ha sido muy positivo. Como media, se ha recogido diariamente un litro de agua. A pesar de que esta agua no es potable, el programa piloto también ha incluido el diseño de un plan de tratamiento y potabilización.

Además, se ha hecho un concurso de dibujo para elegir la portada del proyecto, y los alumnos han hecho tres salidas para complementar la información sobre el proceso del agua, su captación y su tratamiento.

Durante la clausura del proyecto se conectó con la escuela Leopold Angrand de Senegal para que los niños y niñas de las dos escuelas se conocieran y pudieran compartir inquietudes.

Desde el Consell Insular se ha valorado muy positivamente la experiencia, "puesto que ha sido una magnífica manera de hacer ver a los más jóvenes la importancia que tiene el agua en nuestras vidas y que es un recurso valioso y limitado".

## 5 I Congreso Infantil del municipio de Santa Eulària:

Cerca de 300 alumnos han participado en el I Congreso Infantil del municipio de Santa Eulària, Ibiza, dedicado este año al ahorro de agua y organizado por el Ayuntamiento y **FCC Aqualia**, coincidiendo con la celebración del Día Mundial del Agua.

En el encuentro han participado como ponentes y público alumnos de los seis colegios de Santa Eulària y del instituto Xarc. Cada centro expuso las iniciativas que están llevando a cabo para reducir el consumo de agua y conseguir el compromiso adquirido de reducir la factura un 10% en comparación con el curso pasado.

Entre los objetivos que se han conseguido están el fomentar la participación ciudadana, favorecer la concienciación

ambiental de los más pequeños y promover un encuentro entre centros escolares para poner en común las experiencias y acciones relacionadas con el ahorro de agua.

## 6 Sensibilización a través del cómic "GLUGLÚ":

El director de **FCC Aqualia** en Vigo, presentó el cómic educativo "GLUGLÚ, viaja a una planta de aguas residuales" en un acto celebrado en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Lagares. Posteriormente los asistentes realizaron una visita por la instalación y conocieron, de la mano de los técnicos de **FCC Aqualia**, el proceso de depuración del agua de Vigo, y su importancia dentro del Ciclo Integral del Agua.

## 7 Espacio web:

Con carácter permanente, **FCC Aqualia** dispone de un lugar en su web [www.aqualia.es](http://www.aqualia.es) dirigido a los más pequeños y que tiene el objetivo de conocer el agua y concienciar sobre su consumo racional jugando y aprendiendo mediante puzzles y pruebas interactivas.



Celebración del Día Mundial del Agua con los niños del Puerto de la Cruz.



Imagen del autobús dónde se desarrolló el programa de actividades educativas de **FCC Aqualia** en colaboración con el Ayuntamiento de Oviedo.



Jose M<sup>o</sup> Ardoy, director de **FCC Aqualia** Vigo junto con el grupo de escolares que asistieron a la presentación del cómic educativo GLU-GLU.



# Universidad y cultura

La actividad desarrollada por **FCC Aqualia** se lleva a cabo en una gran variedad de territorios y comunidades con los que mantienen una relación que va más allá de la gestión del servicio y que se traduce en iniciativas propias o conjuntas de interés común.

Entre estas actividades se encuentran la colaboración con Universidades, la participación en Foros y Seminarios y la colaboración con la comunidad científica para promover la cultura.

## Colaboración con universidades

La colaboración con las Universidades permite hacer llegar a la sociedad el conocimiento sobre la gestión del ciclo integral del

agua y forma parte del compromiso social de **FCC Aqualia** de promover el uso responsable del agua.

Durante el 2013 las colaboraciones más importantes que ha llevado a cabo **FCC Aqualia** con las universidades han sido:



Alumnos de la Universidad de Lleida visitaron el Laboratorio de **FCC Aqualia**.

**1** Los alumnos de primer curso de Tecnología de los Alimentos de la **Universitat de Lleida** han visitado el laboratorio de **FCC Aqualia** en Lleida, interesándose principalmente por el protocolo que se lleva a cabo para controlar la calidad del agua de consumo humano distribuida en los diferentes servicios gestionados por la empresa.

Los alumnos fueron recibidos en **aqualiaLAB Lleida** donde se les han mostrado las distintas salas en las que se llevan a cabo las análíticas de agua de consumo, aguas residuales, de piscina y de suelo y fangos, entre otros.

**2** **FCC Aqualia** ha participado en el Seminario "**Ciudades Inteligentes e Innovación en Servicios**" de los cursos de verano de la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP)**, en el que se proporcionó una visión actual de las ciudades inteligentes, mediante la

presentación de casos prácticos e iniciativas concretas, compartiendo implantaciones de proyectos innovadores en diferentes áreas funcionales de municipios involucrados en las Smart Cities, tanto a nivel internacional, como nacional o local. **FCC Aqualia** presentó la ponencia "Santander. Smart citizens. Smart water", en la que expuso la visión de la empresa sobre el modelo de ciudad sostenible trasladando la capacidad y experiencia de **FCC Aqualia** en la gestión inteligente del agua en Santander.

**3** **FCC Aqualia** ha organizado, junto con la **Universidad de La Laguna y entemanser**, el curso de "**Gestión de servicios urbanos. Smart Cities**" en la Universidad de Verano de Adeje, en Tenerife. El curso, en el que **FCC Aqualia** ha participado con las ponencias "Singularidades en el abastecimiento urbano en las Islas Canarias" y "La comunicación a los ciudadanos, clave en el desarrollo de las

Smart Cities", se ha centrado en debatir sobre el desafío que supone responder a las necesidades de los ciudadanos en momentos de profunda crisis económica sin desviarse de los objetivos impuestos para proteger el medio ambiente.

**4** Un año más **FCC Aqualia** ha participado en el Curso sobre el diseño e instalación de tuberías para el transporte de agua, en su decimotercera edición, que se ha celebrado en la **Escuela Politécnica Superior de Ávila**. En esta ocasión se ha desarrollado la ponencia "Los servicios afectados en las obras de canalizaciones urbanas" aplicada al caso práctico del colector Súper Norte de Ávila.

**FCC Aqualia** apoya la divulgación de la gestión en las Smart Cities en los cursos de verano

**5** Dentro de los cursos de verano de la **Universidad de Alcalá**, **FCC Aqualia** ha patrocinado el curso "Nuevas tendencias en los tratamientos biológicos de aguas residuales: agua y energía". En el curso se han tratado los avances más importantes en el campo de aguas residuales, ofreciendo una perspectiva práctica sobre las aplicaciones que se están desarrollando para la eliminación de la contaminación y la generación conjunta de energía eléctrica.

# Participación en Foros y Seminarios

FCC Aqualia también ha sido protagonista en multitud de **foros, seminarios y programas formativos sectoriales**, con el objetivo de contribuir al desarrollo formativo y cultural de las localidades donde presta servicio. A continuación podemos ver algunos ejemplos:



Imagen del stand de la IDA World Congress en China.

**1** Por segundo año consecutivo, personal de **FCC Aqualia** ha impartido una charla técnica destinada a alumnos de ciclos superiores de **Formación Profesional de los estudios de “Proyectos de Edificación” y “Desarrollo de Proyectos Urbanísticos y Operaciones Topográficas” de Oviedo**, en la que los alumnos recibieron formación acerca de los diferentes elementos que intervienen en las instalaciones, así como las principales características de las principales tuberías y dispositivos hidráulicos de las redes.

**2** Durante las **Jornadas FI-WARE, celebradas en Santander**, **FCC Aqualia** ha participado con la ponencia “Gestión eficiente del agua, en el marco de las ciudades inteligentes”, en la que se ha expuesto la visión de la organización sobre este modelo de ciudad sostenible trasladando su capacidad y experiencia en la gestión del agua inteligente en Santander, detallando las iniciativas concretas que la compañía está llevando a cabo en el campo de la gestión inteligente del agua.

**3** **FCC Aqualia** ha liderado, como principal patrocinador, el **13<sup>a</sup> Congreso Mundial sobre Tratamiento Anaerobio**, impulsado por la **Universidad**

**de Santiago de Compostela y apoyado por la International Water Association (IWA)**. La jornada inaugural ha estado presidida por el director de Innovación y Tecnología de **FCC Aqualia** y durante las jornadas posteriores se ha contado con diversas presentaciones de investigadores de la organización, destacando la dedicada al proceso Anammox, en la que se han presentado los resultados obtenidos en los pilotos de las depuradoras de Vigo y Guillarei (Pontevedra). **FCC Aqualia** también ha contado con un stand corporativo.

**4** **FCC Aqualia** ha estado presente en las **XXXII Jornadas Técnicas de Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS)**, celebradas en **San Sebastián**, en las que ha contado con un stand, en el Salón Tecnológico del Agua y en el que el director de Gestión de Clientes Internacional de **FCC Aqualia** ha impartido la sesión denominada “Metodología 3T de la OCDE (tarifas, impuestos y transferencias), análisis de las fuentes de financiación del agua en Europa”.

**5** **FCC Aqualia** ha estado presente en dos de los principales encuentros sectoriales que se celebran en el área de Oriente Medio: **el Saudi Water and Power Forum (SWPF)** y el **National Water Company Focus Day**. Ambos se celebran en la ciudad de Jeddah, en Arabia Saudí.

El SWPF, supone el principal punto de encuentro y debate de los sectores de agua y energía en Arabia Saudí. Este año celebró la 9<sup>o</sup> edición bajo el título de “Shaping the Future of Sustainable Utility Development”. Por parte de **FCC Aqualia**, contó con un punto informativo y José Enrique Bofill, director de Oriente Medio, participó en la sesión 5<sup>a</sup> “Efficiency

Opportunities” junto con representantes de la National Power Company, Siemens Energy o GE Power & Water, entre otros.

En la misma ciudad, se celebró La National Water Company Focus Day 2013. En esta jornada técnica participan los responsables de distintas áreas de la National Water Company, principal autoridad en la gestión del agua en el País. **FCC Aqualia** expuso su experiencia como responsable del diseño e implantación de la sectorización de redes de agua que actualmente se lleva a cabo en la capital saudí, Riyadh, en la sesión titulada “Enhancement water projects in Riyadh”.

## FCC Aqualia presente en los principales encuentros sectoriales de Oriente Medio

**6** Durante el Congreso Mundial “Smart City Expo 2013” celebrado en Barcelona, la presencia de **FCC Aqualia** fue relevante, ya que protagonizó diferentes eventos durante los días en los que se desarrolló esta cumbre. El stand de FCC en el Smart City Expo acogió la presentación del proyecto ELAN (Eliminación Autótrofa de Nitrógeno) por parte de Pilar Icaran, jefa de proyectos en el departamento de Innovación y Tecnología de **FCC Aqualia**. Por otro lado y en el marco de la sesión “Colaboración público-privada”, Emilio Fernández, director de **FCC Aqualia** en Santander aprovechó para trasladar al auditorio las iniciativas concretas que la Compañía está llevando a cabo en el campo de la gestión inteligente del agua.

La presentación del libro editado por **FCC Aqualia** “L’enginyeria i la gestió de l’aigua a través dels temps” contó la presencia de Félix Parra, director general de la empresa.

# Colaboración con la Comunidad Científica

---

**FCC Aqualia** también colabora con asociaciones y organizaciones especializadas del sector del agua para impulsar la divulgación del patrimonio cultural y educativo:

## 1 Instituto Geológico y Minero de España y el Club del Agua Subterránea:

**FCC Aqualia** ha patrocinado la publicación y presentación pública en el Convento de los Capuchinos de Ubrique del libro “La descripción geográfica y geológica de la serranía de Grazalema en la provincia de Cádiz”, en el que han compilado los estudios que el doctor Ingeniero de Minas Juan Gavala y Laborde realizó en 1918 sobre esta zona. En el acto de presentación, **FCC Aqualia** recibió los agradecimientos públicos por su labor para preservar las fuentes naturales de las que se abastece la localidad, de la que la empresa es responsable de la gestión del ciclo integral del agua.

## 2 Universidad de Cádiz:

**FCC Aqualia**, a través de **aquajerez**, concesionaria de la gestión de ciclo integral del agua en la ciudad de Jerez, ha suscrito un convenio de colaboración con la Universidad de Cádiz con el objetivo de crear un marco para la docencia e investigación interdisciplinar sobre diversas áreas de conocimiento científico y otras acciones sociales. **aquajerez** ha autorizado el uso de un terreno dentro de la EDAR Guadalete para que el grupo de investigación “RNM-144 Oceanografía y Contaminación del Litoral de la UCA” instale una parcela experimental y desarrolle labores de investigación en el campo de la reutilización de aguas residuales tratadas en prácticas agrícolas.

## 3 IMDEA-Agua:

**FCC Aqualia** es miembro del patronato y del consejo científico de esta fundación que tiene como objetivo canalizar los esfuerzos encaminados a la creación de tecnología y a la dinamización del sector del agua y las actividades de otros sectores relacionados con éste. También trata de generar un modelo de institución sostenible solidaria y rentable que agrupe a diferentes comunidades de expertos. ([www.agua.imdea.org](http://www.agua.imdea.org)).

## 4 Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento:

**FCC Aqualia** es miembro del consejo asesor de este organismo perteneciente a la AECID, contribuyendo a la coherencia y buena orientación de las actuaciones del Fondo mediante el análisis de las operaciones que se realizan y el asesoramiento y propuesta de líneas de actuación para cumplir los objetivos internacionalmente acordados y hacer llegar agua potable y saneamiento hasta las poblaciones más necesitadas de América Latina y el Caribe. ([www.fondodelagua.aecid.es](http://www.fondodelagua.aecid.es)).



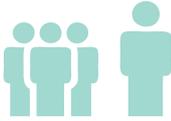
Antonio Gavira, gerente de **aquajerez**, y Eduardo González, rector de la Universidad de Cádiz, en el momento de la firma del convenio de colaboración con la Universidad de Cádiz en materia de investigación.

**FCC Aqualia** comprometida con la I+D+i como motor de desarrollo y fuente de progreso

# Acción Social

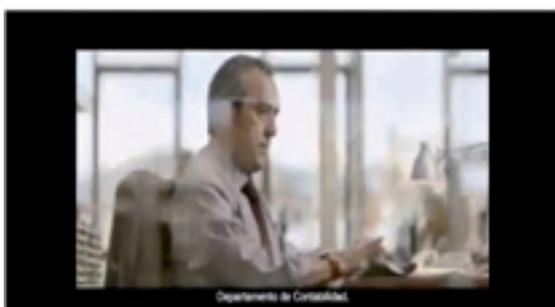
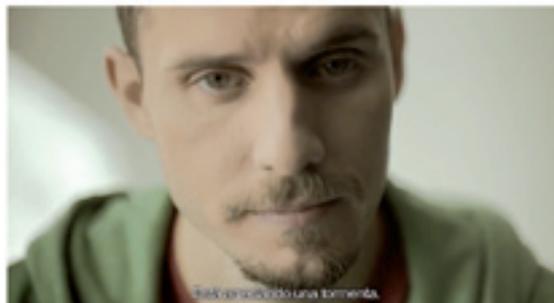
**FCC Aqualia**, como empresa dedicada a la gestión integral de un bien público como es el agua, tiene una responsabilidad añadida con la sociedad, y asume dentro de sus obligaciones el responder a

las necesidades sociales y en especial las de los más desfavorecidos. Para ello, participa en instituciones e iniciativas que se ocupan de aspectos de alto interés social:

Colectivo Objetivo	Descripción
 <p><b>DISCAPACITADOS</b></p>	<p>Coincidiendo con el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, <b>FCC Aqualia</b>, en colaboración con la Fundación ONCE, ha puesto a disposición de los trabajadores de la Compañía los videos de la Campaña "No te rindas nunca" con el objetivo de eliminar prejuicios sobre la inserción en el mercado laboral de este colectivo.</p> <p><b>Emabesa</b>, empresa mixta formada al 50% por <b>FCC Aqualia</b> y 50% por el Ayuntamiento de Benalmádena, lleva a cabo desde el año 2008, la integración social y laboral de discapacitados intelectuales. A través del Centro Ocupacional Municipal de Benalmádena, son contratados para realizar las labores de mantenimiento de las zonas ajardinadas de sus instalaciones.</p>
 <p><b>COLECTIVOS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN</b></p>	<p><b>FCC Aqualia</b> y la <b>Fundación Real Madrid</b> han firmado un convenio de colaboración con el Excmo. Ayuntamiento de Mazarrón, para que la localidad cuente con una escuela sociodeportiva, en apoyo a niños con riesgos de exclusión social. (ver detalle en apartado de promoción del deporte).</p>
 <p><b>MUJERES</b></p>	<p>Con el fin de lanzar un mensaje de esperanza a las mujeres víctimas de la violencia, <b>FCC Aqualia</b> desarrolló la iniciativa "<b>El collage FCC Aqualia. Todos estamos detrás del 016 ¿y tú?</b>" invitando a la participación de todos los empleados.</p> <p>A través de un microsite, el personal de <b>FCC Aqualia</b> pudo crear un collage con el número de atención a las víctimas (016) formado mediante las fotografías remitidas por los empleados. (ver detalle Capítulo de Recursos Humanos).</p>
 <p><b>TERCERA EDAD</b></p>	<p><b>FCC Aqualia</b>, ha colaborado en la iniciativa "Los Viernes en la Residencia", organizada conjuntamente por la Fundación Esther Koplowitz y el programa de responsabilidad social "Voluntarios FCC", a través de la cual diferentes personalidades exponen temas muy diversos ante los residentes. Como ejemplo, los residentes de Nuestra Casa de Collado Villalba, en Madrid, asistieron a la conferencia "Planeta Agua" impartida por Félix Parra, director general de <b>FCC Aqualia</b> o "Tarraco Scipionum Opus: Escipión, el compromiso con Roma" por parte de Juan Luis Castillo director de la Zona II.</p>
 <p><b>COLECTIVOS SIN ACCESO AL AGUA</b></p>	<p><b>FCC Aqualia</b> es miembro del consejo asesor del <b>Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento</b> que incide en el acceso al agua en América Latina y destinado a acompañar a los países socios de la Cooperación Española en América Latina en su avance hacia el logro de la Meta 3 del Objetivo 7 del Milenio: reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento.</p>



# Retos 2014



El Día Internacional de las Personas con Discapacidad, **FCC Aqualia**, en colaboración con la Fundación ONCE, puso a disposición de los trabajadores de la Compañía los videos de la Campaña "No te rindas nunca" con el objetivo de eliminar prejuicios sobre la inserción en el mercado laboral de este colectivo.



## RETOS 2014

1

Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.

2

Potenciar el apoyo y colaboración con las Universidades.

3

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".



# Acerca de este informe de RSC

80 Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa





# Acercas del Informe de Responsabilidad Corporativa

## Cobertura y alcance

---

Esta es la octava ocasión en la que **FCC Aqualia** publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, dando cuenta de sus compromisos en materia de Sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Por primera vez, el informe se desarrolla siguiendo los criterios establecidos por la "guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en su nivel "exhaustivo" del Global Reporting Initiative (GRI), si bien es el séptimo año en el que ha sido verificado por un tercero, asegurando el cumplimiento de los requisitos de este estándar internacionalmente reconocido. **Todos los requisitos GRI G4 incluidos en el índice GRI han sido verificados por AENOR.**

La información reportada en el informe se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre

del mismo año y cubre todas las actividades de **FCC Aqualia** dando prioridad a la información material, sin omitir información relevante. En algunos casos no se dispone de datos relativos a determinados servicios prestados principalmente fuera de España, en cuyo caso ha sido indicado en el propio informe. De manera general los datos operativos y medioambientales no incluyen información en Italia y Países Árabes.

En el caso de existir variaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información han sido indicadas en el propio informe. Por otro lado no se han producido cambios en la fórmula de cálculo de datos aportados con respecto a informes anteriores.

## Materialidad

---

La materialidad de los contenidos se ha determinado a partir de la información recibida por los distintos grupos de interés a través de un diálogo activo y herramientas específicas que se describen en el apartado "Responsabilidad Social Corporativa" del informe. Los aspectos materiales se han identificado a lo largo del informe como "Relevante".

Cada aspecto material relevante ha sido analizado para identificar su correspondencia con contenidos e indicadores específicos de GRI G4, seleccionando aquellos apartados que realmente responden a los grupos de interés y a la estrategia de **FCC Aqualia**. Adicionalmente se han respondido voluntariamente otros apartados de G4 que sin ser materiales para la organización, contribuyen a aumentar la transparencia, la comprensión de la actividad de la compañía y facilitan el proceso de transición entre la guía GRI 3.1 y GRI G 4.

Aspectos materiales para los Grupos de interés FCC Aqualia		Correspondencia con GRI G4	
Aspecto General	Aspecto Específico	Aspecto aplicable FCC Aqualia	Apartado
Económico	Sostenibilidad, e inversiones realizadas	Desempeño Económico	G4 EC1, EC4, EC7
		Consecuencias económicas indirectas	G4 EC7
Servicio	Calidad del agua	Salud y seguridad de los clientes	G4 PR1, PR2
		Etiquetado de productos y servicios	G4 PR5
		Cumplimiento regulatorio	G4 PR9
	Atención al Cliente	Participación de grupos de interés	G4-26
Organización y Gobernanza	Sanciones y multas	Cumplimiento regulatorio	G4 PR9
	Órganos de Gobierno	Gobierno	G4-34 - G4-42
Responsabilidad Social y Acción Social	Apoyo a la infancia y colectivos desfavorecidos	Comunidades Locales	G4 SO1
	Apoyo a la Universidad y la cultura		
	Plan Director RSC	Estrategia y análisis	G4-1
Medio ambiente	Uso responsable del agua	Agua	G4 EN8-EN10
	Eficiencia energética	Energía	G4 EN3-EN7
Gestión de Recursos Humanos	Formación interna	Capacitación y educación	G4 LA9-LA10
	Seguridad y salud laboral	Salud y Seguridad en el trabajo	G4 LA5-LA8

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

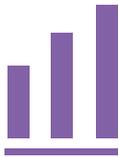


# Anexos GRI

84 Índice GRI  
96 Declaración GRI

97 Informe de verificación  
99 Datos de **FCC Aqualia**





# Índice GRI

## 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	Describe 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"> <li>Número de empleados por contrato laboral y sexo.</li> <li>Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.</li> <li>Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo.</li> <li>Tamaño de la plantilla por región y sexo.</li> <li>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.</li> <li>Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.</li> </ul>
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización.
G4-13	Comunique 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"> <li>Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.</li> <li>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.</li> </ul>
G4-18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la memoria y la Cobertura de cada Aspecto.</li> <li>Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.</li> </ul>
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	Describe 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	Describe 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	Periodo 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"> <li>Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.</li> <li>Facilite el Índice de GRI de la opción elegida y la referencia al Informe de Verificación externa.</li> </ul>
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.</li> <li>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.</li> <li>Describe la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.</li> <li>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.</li> </ul>

## 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 significativas, 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"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>

G4-17/G4-20/G4-21/G4-22 Y G4-23

PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
5, 6 III Plan Director de RC <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a> 5, 6 Informe de Gobierno Corporativo 2013, 63-65.		SI, 83 SI, 83
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
La sociedad se denomina <b>FCC Aqualia</b> , desde principios de 2014. Por coherencia con la situación actual, a pesar de estar reportando datos de 2013, a lo largo de la memoria se nombra a la sociedad con el nombre actual: <b>FCC Aqualia</b> . Asimismo, aqualia Infraestructuras ha pasado a denominarse aqualia INTECH, nombre con el que se le nombra en el actual informe, en el que se reporta datos de 2013.		SI, 83
10-13 Av. del Camino de Santiago, 40, 28050 Madrid, España.		SI, 83 SI, 83
14-15		SI, 83
FCC Aqualia S.A. es propiedad 100% del Grupo FCC.		SI, 83
10-15		SI, 83
10 Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC <a href="http://www.fcc.es/accionistas-e-inversores">www.fcc.es/accionistas-e-inversores</a>		SI, 83
47 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, 83
Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo.		SI, 83
35		SI, 83
En 2013 se ha cambiado la distribución administrativa de la organización según se refleja en la pág. 11. Se ha incorporado la figura del presidente no ejecutivo y se ha procedido al nombramiento de un nuevo director general.		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 63-65.		SI, 83
Informe anual FCC 472-474 <a href="http://www.fcc.es">www.fcc.es</a> III Plan Director de RC y Código ético <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83 SI, 83
17, 39, 73		SI, 83
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Todas las entidades que figuran en los estados financieros consolidados figuran en la memoria.		SI, 83
80-81		SI, 83
21, 81		SI, 83
Los aspectos materiales identificados han sido considerados para todo <b>FCC Aqualia</b> .		SI, 83
Los aspectos identificados como materiales han sido considerados por todos los grupos de interés externos y para todo <b>FCC Aqualia</b> .		SI, 83
No se han producido reexpresiones de información.		SI, 83
No se han producido cambios significativos.		SI, 83
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
19		SI, 83
18-22		SI, 83
18-22		SI, 83
21, 81		SI, 83
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Pág. 80, 2013		SI, 83
Pág. 80, 2012		SI, 83
Pág.80, Anual		SI, 83
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40, 28050 Madrid, España. <a href="http://www.aqualia.es">www.aqualia.es</a>		SI, 83
El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo.		SI, 83
<ul style="list-style-type: none"> <li>El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo. <b>FCC Aqualia</b>, declara su independencia de AENOR.</li> <li>El presente informe también es enviado al Pleno del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE).</li> <li>El Comité de RSC de <b>FCC Aqualia</b>, aprueba las decisiones relativas a la memoria incluida la verificación.</li> </ul>		SI, 83
Pág 80		
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23, 36. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23, 36. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Accionistas: Junta General de Accionistas Empleados: canal de comunicación con RRHH y Blog del Consejero Delegado		SI, 83
Pág.18- 22		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23,33-34, 36, 48-51. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23, 36. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 33-34. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 33-34, 103-104. <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 34, 52-57 / III Plan Director de RC <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83
Pág.18- 22		
Informe de Gobierno Corporativo 2013,34, 52-57 <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a> Pág.18- 22		SI, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 34, 52-57 <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		SI, 83

## GOBIERNO

G4-45	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Describa 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
G4-46	Describa 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	Describa 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"> <li>• Describa 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
G4-52	Describa 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	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	Describa 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	Describa los mecanismos internos y externos 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"> <li>• Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material.</li> <li>• Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos.</li> <li>• 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.</li> </ul>
--------	---

## INDICADORES

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	
G4-EC1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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»).</li> <li>• 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.</li> </ul>
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"> <li>• una descripción del riesgo o la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo;</li> <li>• una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad;</li> <li>• consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida;</li> <li>• los métodos que se aplicaron para gestionar el riesgo o la oportunidad; y</li> <li>• el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.</li> </ul>
G4-EC3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas.</li> <li>• Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: <ul style="list-style-type: none"> <li>- qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto;</li> <li>- en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> <li>• Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa.</li> <li>• 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).</li> </ul>
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"> <li>• Desglose la información anterior por países.</li> <li>• Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.</li> </ul>

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>	
G4-EC5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</li> </ul>
G4-EC6	Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>	
G4-EC7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización.</li> <li>• 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.</li> <li>• Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.</li> </ul>
G4-EC8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización.</li> <li>• 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.</li> </ul>

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>	
G4-EC9	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).

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES</b>	
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.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA</b>	
G4-EN3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.</li> <li>• Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible.</li> <li>• Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: consumo de electricidad; en calefacción; en refrigeración y de vapor.</li> <li>• Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ventas de electricidad; de calefacción; de refrigeración y de vapor.</li> </ul>
G4-EN4	Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.

PÁGINA/ RESPUESTA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 52-57 Pág. 18-22	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 63-65	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 52-57, 63-65 Presidente de FCC Aqualia	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 52-57	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>	Pág. 18	Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 52-57	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>	Pág. 21	Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 29-30	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Informe de Gobierno Corporativo 2013, 29-30	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Informe anual remuneraciones de los consejeros Grupo FCC 2-8 Informe de Gobierno Corporativo 2013, 29-30 Pág. 18, 20-22	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>	La Junta general de accionistas aprueba los presupuestos.	Si, 83
Relación entre el Salario Medio de la alta dirección del Grupo FCC y el gasto medio en personal de FCC Aqualia: 13,7			Si, 83
En 2013 no ha habido incrementos salariales			Si, 83
PÁGINA/ RESPUESTA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe anual FCC 472-474	III Plan Director de RC y Código ético <a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Canal Ético y Código ético FCC	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Canal Ético y Código ético FCC	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
PÁGINA/ RESPUESTA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
18-22			Si, 83
PÁGINA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
5-7, 10			Si, 83
Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC Pág.10	<a href="http://www.fcc.es/accionistas-e-inversores">www.fcc.es/accionistas-e-inversores</a>		Si, 83
Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 59	<a href="http://www.fcc.es/accionistas-e-inversores">www.fcc.es/accionistas-e-inversores</a>		Si, 83
No hay planes de pensiones			Si, 83
Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 10	<a href="http://www.fcc.es/accionistas-e-inversores">www.fcc.es/accionistas-e-inversores</a>		Si, 83
10, 14			Si, 83
El salario inicial está definido por convenio para cada empresa del grupo sin diferencias de género y es superior al salario mínimo obligatorio			Si, 83
El 100% de altos directivos son españoles. Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23. 5-7, 68	<a href="http://www.fcc.es/responsabilidad-corporativa">www.fcc.es/responsabilidad-corporativa</a>		Si, 83
Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC Pág. 10, 68	<a href="http://www.fcc.es/accionistas-e-inversores">www.fcc.es/accionistas-e-inversores</a>		Si, 83
10, 21, 26-29			Si, 83
42			Si, 83
FCC Aqualia no dispone de una política de contratación local, si bien siempre que es posible el 100% de la contratación es a proveedores nacionales			Si, 83
PÁGINA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
58			Si, 83
58, 59			Si, 83
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 59			Si, 83
58			Si, 83
59			Si, 83
58, 59			Si, 83

G4-EN5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique la intensidad energética.</li> <li>Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.</li> <li>Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad —combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores—.</li> <li>Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.</li> </ul>
G4-EN6	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>
G4-EN7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones —combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor—.</li> <li>Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el período objeto de la memoria (en julios o múltiplos de julio).</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA</b>	
G4-EN8	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
G4-EN9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desgloselas 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.</li> </ul>
G4-EN10	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD</b>	
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 al 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 km<sup>2</sup> y valor para la biodiversidad en función de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>el atributo del área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera del área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y</li> <li>listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).</li> </ul>
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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Describa el estado del área al final del período objeto de la memoria.</li> </ul>
G4-EN14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>en peligro crítico; en peligro; vulnerable; casi amenazada o preocupación menor.</li> </ul> </li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES</b>	
G4-EN15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.</li> <li>Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos).</li> </ul>
G4-EN16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).</li> </ul>
G4-EN17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.</li> <li>Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> 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.</li> <li>Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo.</li> <li>Indique las emisiones de CO<sub>2</sub> biogénico en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3).</li> </ul>
G4-EN18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.</li> <li>Indique la intensidad de las emisiones de GEI.</li> <li>Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación.</li> <li>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).</li> <li>Indique qué gases se han incluido en el cálculo.</li> </ul>
G4-EN19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente).</li> <li>Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> o todos ellos).</li> <li>Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> <li>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).</li> </ul>
G4-EN20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente.</li> <li>Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> </ul>
G4-EN21	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.</li> <li>Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: NO<sub>x</sub>; SO<sub>x</sub>; 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.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: AFLUENTES Y RESIDUOS</b>	
G4-EN22	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.</li> </ul>
G4-EN23	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: <ul style="list-style-type: none"> <li>la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa;</li> <li>el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información;</li> <li>procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.</li> </ul> </li> </ul>
G4-EN24	<ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Describa las consecuencias de los derrames significativos.</li> </ul>
G4-EN25	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilite el peso total de: residuos peligrosos transportados; residuos peligrosos importados; residuos peligrosos exportados y residuos peligrosos tratados.</li> <li>Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.</li> </ul>
G4-EN26	<ul style="list-style-type: none"> <li>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul> </li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	
G4-EN27	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el período objeto de la memoria.</li> <li>Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.</li> </ul>
G4-EN28	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se regenera en cada categoría de producto.</li> <li>Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	
G4-EN29	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: TRANSPORTE</b>	
G4-EN30	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales.</li> <li>Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL</b>	
G4-EN31	<p>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.</p>

La intensidad energética viene dada de dividir los consumos internos entre el número de trabajadores (7.125)		Si, 83
• Consumo Indirecto: <b>FCC Aqualia</b> 218,5/ SmVak: 17,74		
• Consumo Directo Renovable: <b>FCC Aqualia</b> : 31,24 /SmVak: 14,29		
• Consumo Directo Gas Natural: SmVak: 3,64		
• Consumo Directo Combustibles: <b>FCC Aqualia</b> : 16,37 /SmVak: 3,41 /aqualia INTECH: 31,29		
62		Si, 83
62		Si, 83
58, 63		Si, 83
59		Si, 83
59		Si, 83
• Dada la naturaleza del negocio de <b>FCC Aqualia</b> el agua captada o comprada se considera que procede de una fuente renovable. Pág 59.		Si, 83
59		Si, 83
NO MATERIAL		Si, 83
58, 60		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no desarrolla actividades de restauración de hábitats		Si, 83
NO MATERIAL		Si, 83
58		Si, 83
58-59		Si, 83
58-59		Si, 83
Las emisiones debidas al transporte de empleados no se consideran significativas.		Si, 83
La intensidad de emisiones viene dada de dividir las emisiones entre el número de trabajadores (7.125)		Si, 83
• Emisiones Indirectas: <b>FCC Aqualia</b> : 17,86 / SmVak: 2,73		
• Emisiones Directas: <b>FCC Aqualia</b> : 1,07 /SmVak: 0,58 /aqualia INTECH: 2,2		
59, 60		Si, 83
60-61		Si, 83
59, 60		Si, 83
59		Si, 83
No se han producido vertidos de agua, que no tengan que ver con la actividad de <b>FCC Aqualia</b> .		Si, 83
58-59		Si, 83
No se han producido derrames.		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no importa, exporta o trata residuos peligros recogidos en el Convenio de Basilea.		Si, 83
No ha habido masas de agua y hábitats afectados por vertidos.		Si, 83
58		Si, 83
59-63		Si, 83
El producto comercializado por <b>FCC Aqualia</b> , el agua, no tiene embalaje.		Si, 83
58		Si, 83
En 2013 no se han producido multas ni sanciones de carácter ambiental.		Si, 83
58		Si, 83
La actividad de <b>FCC Aqualia</b> no produce impactos ambientales significativos derivados del transporte.		Si, 83
58		Si, 83
Total gastos e inversiones ambientales: 21, 2 mill. Eur. Cuentas anuales consolidadas 2013 Grupo FCC	www.fcc.es	Si, 83

ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	
G4-EN32 G4-EN33	<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado.</li> <li>Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos ambientales negativos significativos reales.</li> <li>Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro.</li> <li>Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL	
G4-EN34	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
G4-LA INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO	
G4-LA1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.</li> <li>Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, sexo y región.</li> </ul>
G4-LA2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</li> </ul>
G4-LA3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.</li> <li>Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.</li> <li>Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</li> <li>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.</li> <li>Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	
G4-LA4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
G4-LA5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados.</li> <li>Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.</li> </ul>
G4-LA6	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.</li> </ul>
G4-LA7 G4-LA8	<p>Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad.</li> <li>De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.</li> </ul>
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"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
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"> <li>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;</li> <li>Grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	
G4-LA13	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	
G4-LA14 G4-LA15	<p>Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado.</li> <li>Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales.</li> <li>Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	
G4-LA16	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
G4-HR INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS	
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN	
G4-HR1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».</li> </ul>
G4-HR2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN	
G4-HR3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria.</li> <li>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.</li> </ul>
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
G4-HR4	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>

35		Si, 83	
100%		Si, 83	
Los proveedores de <b>FCC Aqualia</b> , 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. 35		Si, 83	
58		Si, 83	
No se han producido reclamaciones de carácter ambiental		Si, 83	
PÁGINA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
46			
46, 48, 49		No se considera MATERIAL el desglose en la tasa de rotación por edad y sexo ya que no existen diferencias significativas para <b>FCC Aqualia</b> .	Si, 83
Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.			Si, 83
Nº de empleados con baja de maternidad: 113 Nº de empleados con baja de paternidad: 56 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, 83
46			Si, 83
Los periodos de preaviso vienen definidos en convenio. Los convenios colectivos vigente incluye las condiciones de consulta y negociación.			Si, 83
53			Si, 83
El 39% de los trabajadores está representado en Comités de Seguridad y Salud. Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de <b>FCC Aqualia</b> Pág. 53			Si, 83
<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2013 se han producido 2 accidentes mortales en México.</li> <li>Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.</li> </ul>			Si, 83
Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional, si bien en 2013 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.			Si, 83
100%			Si, 83
50			Si, 83
51		Los datos de fuera de España no se han incluido por no disponer actualmente de sistemas de información relacionados.	Si, 83
49, 50-52			Si, 83
No se han realizado evaluaciones del desempeño.			Si, 83
48			Si, 83
48 Informe de Gobierno Corporativo 2013, 18-23. <a href="http://www.fcc.es">www.fcc.es</a>			Si, 83
48			Si, 83
Los salarios base son fijados en los convenios colectivos y no existen diferencias entre hombres y mujeres.			Si, 83
35			Si, 83
100%, Pág. 35			Si, 83
Los proveedores de <b>FCC Aqualia</b> , teniendo en cuenta su actividad, no tienen impactos negativos significativos reales o potenciales sobre las prácticas laborales.			Si, 83
46			Si, 83
Se ha registrado una única incidencia en <b>FCC Aqualia</b> comunicada a través del Canal Ético. Incidencia relativa a un incumplimiento del apartado "Relación entre las Personas" del Código ético de FCC, concretamente por acoso laboral y discriminación.			Si, 83
PÁGINA		OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
35			Si, 83
No se han producido acuerdos de inversión en los que sean necesarios incluir cláusulas sobre los derechos humanos.			Si, 83
Al no considerarse un aspecto material para <b>FCC Aqualia</b> dada su actividad, no se ha realizado formación relacionada con los Derechos Humanos			Si, 83
48			Si, 83
No se han registrado casos de discriminación.			Si, 83
Índice GRI			Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad, no tienen riesgo de que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados puedan infringirse o estar amenazados.			Si, 83

<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL</b>	
G4-HR5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.</li> <li>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.</li> <li>Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO</b>	
G4-HR6	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>	
G4-HR7	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA</b>	
G4-HR8	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>-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.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN</b>	
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.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>	
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"> <li>Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado.</li> <li>Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos.</li> <li>Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>	
G4-HR12	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.</li> </ul>
<b>INDICADORES DE SOCIEDAD</b>	
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES</b>	
G4-S01	<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"> <li>evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos;</li> <li>evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental;</li> <li>publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales;</li> <li>programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas;</li> <li>planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica;</li> <li>procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables;</li> <li>comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos;</li> <li>procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.</li> </ul>
G4-S02	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.
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>	
G4-S03	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción.</li> <li>Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.</li> </ul>
G4-S04	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región.</li> <li>Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.</li> </ul>
G4-S05	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción.</li> <li>Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA</b>	
G4-S06	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario.</li> <li>Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>	
G4-S07	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.</li> </ul>
<b>ENFOQUE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>	
G4-S08	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</li> <li>Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.</li> </ul>
<b>ENFOQUE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>	
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"> <li>Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado.</li> <li>Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales.</li> <li>Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro.</li> <li>Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación.</li> <li>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.</li> </ul>
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL</b>	
G4-S011	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul>

Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad, no tienen riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad, no tienen riesgo de trabajo forzoso.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no dispone de personal de seguridad en plantilla y el personal subcontratado recibe el 100% formación relacionada.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> desarrolla su actividad en países en los que no existen riesgos sobre población indígena.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> desarrolla su actividad en países que no consideran el cumplimiento de los derechos humanos un riesgo, por lo que no se realizan evaluaciones.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> 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. 35		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> considera que sus proveedores no tienen riesgo de cumplimiento de los derechos humanos por lo que no se realizan evaluaciones.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
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, <b>FCC Aqualia</b> 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. <b>FCC Aqualia</b> cumple con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde opera, y siempre conforme al código ético del Grupo.		Si, 83
<b>PÁGINA</b>		
68		Si, 83
60- 65, 69-76		Si, 83
No existen centros de operaciones que tienen o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		Si, 83
Código Ético Grupo FCC		Si, 83
Informe RSC <b>FCC Aqualia</b> 2011, pág 47		Si, 83
El 100%		Si, 83
No se han producido casos de corrupción ni demandas judiciales.		Si, 83
Índice GRI		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no realiza aportaciones de este tipo.		Si, 83
Código Ético Grupo FCC		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no ha recibido demandas relacionadas con comportamientos de competencia desleal o similares.		Si, 83
Código Ético Grupo FCC		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> no ha recibido multas o sanciones por incumplimiento regulatorio.		Si, 83
35		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		Si, 83
<b>FCC Aqualia</b> considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		Si, 83
68		Si, 83
No se han producido reclamaciones sobre impactos sociales.		Si, 83

**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"> <li>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 período 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.</li> <li>Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.</li> </ul>

**ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

G4-PR3	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.</li> </ul>
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 período 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"> <li>Indique si la organización vende productos prohibidos en determinados mercados y/o cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público.</li> <li>Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.</li> </ul>
G4-PR7	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

**ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES**

G4-PR8	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado.</li> <li>Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.</li> </ul>
--------	--

**ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO**

G4-PR9	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.</li> </ul>
--------	---

PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
33-35		Sí, 83
100%		Sí, 83
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.		Sí, 83
33		Sí, 83
33		Sí, 83
No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio.		Sí, 83
34		Sí, 83
36		Sí, 83
FCC Aqualia no comercializa productos prohibidos o cuestionados por los grupos de interés.		Sí, 83
No se han producido incumplimientos relativos a mercadotecnia.		Sí, 83
37		Sí, 83
No se han producido reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		Sí, 83
Código Ético		Sí, 83
No se han producido sanciones relativas al incumplimiento del servicio.		Sí, 83

---

# MATERIALITY MATTERS



**Global  
Reporting  
Initiative™**

AT THE TIME OF PUBLICATION THE  
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE  
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4  
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.





# Informe de verificación GRI

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 014/14**

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

**FCC AQUALIA**

Titulada: **UNA GESTIÓN EFICIENTE PARA UN RECURSO DE TODOS. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2013**

Y con número de depósito legal: M-18789-2014

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 18 de junio de 2014, 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 2014/03151, de fecha 23 de abril de 2014 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: 26 de junio de 2014

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR





# Datos de FCC Aqualia



---

Editado por: **FCC Aqualia S.A.**  
**[www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)**

---

Diseño y maquetación: Varenga, Marketing y Comunicación S.L.  
Producción: Molinuevo Gráficos S.L  
Depósito Legal: M-18789-2014

---

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

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

---

Dispone de más información sobre **FCC Aqualia**, y del presente informe en formato digital en  
**[www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)**

---

Información sobre el Grupo FCC en **[www.fcc.es](http://www.fcc.es)**

---

Información sobre Global Reporting Initiative en:  
**[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)**

---

Índice de contenidos del GRI: **[www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx](http://www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx)**

---

**[www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)**

# MATERIALITY MATTERS



Global  
Reporting  
Initiative™

AT THE TIME OF PUBLICATION THE  
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE  
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4  
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.



[www.aqualia.es](http://www.aqualia.es)



Impreso en papel exento de cloro

