

*Informe de
responsabilidad social
corporativa*

2015

*Personas que trabajan
para personas*

ÍNDICE

01 MENSAJE

04 Mensaje del director general

02 EMPRESA

08 Aqualia: una compañía única, centrada en las personas
10 Calidad de servicio y cercanía al cliente
10 Nueva organización
11 Aqualia: presentes en todo el ciclo del agua
12 Aqualia en España
12 Aqualia en el mundo
19 Participación en eventos internacionales
21 Participación de Aqualia en asociaciones empresariales
22 Responsabilidad Social Corporativa
23 Diálogo activo con los grupos de interés

03 MOMENTOS AQUALIA

26 Momentos Aqualia 2015

04 SERVICIO

30 Innovación y cercanía al cliente
31 Líneas de acción 2015
32 Calidad del agua
33 Clientes: multicanalidad
38 Factura transparente
42 Innovación en el ciclo del agua
49 Actuaciones específicas para la mejora del servicio
51 Retos 2016

05 RRHH

54 Las personas: nuestro mayor valor
55 Líneas de acción 2015
58 Igualdad y diversidad
61 Desarrollo profesional
64 Comunicación interna
65 Salud laboral
67 Retos 2016

06 MEDIO AMBIENTE

70 Gestión Ambiental Sostenible
71 Líneas de acción 2015
73 Gestión ambiental adecuada
74 Implicación con el medio ambiente y la sociedad
75 Retos 2016

07 SOCIEDAD

78 Al servicio de la sociedad
79 Líneas de acción 2015
80 Infancia y juventud: educación y concienciación
82 Universidad y cultura
83 Acción social: comprometidos con la sociedad
86 Deporte
87 Retos 2016

08 ACERCA DE ESTE INFORME

90 Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa

09 ANEXOS GRI

94 Índice de contenido GRI G4
109 Informe de verificación
110 Datos de Aqualia

Mensaje del director general

Lo que de verdad importa

Uno de los grandes retos a los que se enfrenta la sociedad actual es la falta de acceso al abastecimiento y al saneamiento de millones de personas en diferentes partes del planeta y que las Naciones Unidas han vuelto a incluir entre los Objetivos para el Desarrollo Sostenible del planeta

La gestión de los recursos hídricos es una actividad estratégica en el desarrollo económico y social, proporcionando un entorno apropiado para el desarrollo de todo tipo de actividades y permitiendo el crecimiento sostenible de los núcleos urbanos. De esta manera, nuestra actividad contribuye también a la generación de riqueza y tiene un impacto positivo en el conjunto de la sociedad.

Pero es también una actividad que requiere una alta especialización, que precisa de la intervención experta en todas las fases del ciclo integral del agua, que necesita contar con infraestructuras e instalaciones adecuadas y con profesionales específicamente formados para su manejo. En este sentido, y gracias a su alto grado de innovación y profesionalidad, Aqualia ha logrado abordar grandes proyectos internacionales. En 2015 hemos conseguido el mayor contrato de nuestra historia con el diseño, construcción y operación de la planta depuradora de Abu Rawash situada en El Cairo (Egipto). Prestará servicio a más de cinco millones y medio de personas, convirtiéndose en una de las plantas de su tipo más grandes del mundo. También en 2015, obtuvimos nuestro tercer gran contrato en Arabia, la gestión de las dos depuradoras de La Meca.

Es importante destacar que en todos y cada uno de los proyectos que abordamos prevalece una clara conciencia medioambiental. Mantener el compromiso por el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático prima en nuestra actividad. Aqualia ha calculado, de forma global y para todas sus actividades, la Huella de Carbono, siendo el primer operador en España en acometer un reto de estas características. Otro de los grandes hitos del pasado año ha sido el cálculo de la Huella Hídrica de Cantabria, primera de este tipo que se realiza en España, fruto de la colaboración de Aqualia con la Fundación Botín, la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Cantabria y las Universidades de Cantabria, Complutense y Politécnica de Madrid.

Este firme compromiso con el medioambiente lo trasladamos a la gestión que realizamos en cada municipio. Sirva como botón de muestra nuestra participación en la limpieza subacuática del Estany des Peix, albufera situada al norte de Formentera en el Parque Natural de Ses Salines.

Nos importa el medioambiente y nos importan los ciudadanos, las personas. En colaboración con diferentes ayuntamientos hemos creado, y seguimos creando, mecanismos para garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento de aquellos vecinos que realmente no pueden pagar el servicio. Hemos apoyado a diversas organizaciones locales, de toda España, con motivo del Día Mundial de las personas con Discapacidad. También estamos preocupados por el futuro laboral de los jóvenes de nuestros municipios; así, nos hemos



adherido a la Alianza para la Formación Profesional Dual, poniendo a su disposición nuestra experiencia para ayudarles a incorporarse al mundo profesional.

Ser una compañía especializada, presente en territorios con características muy diversas, lo que aporta una experiencia única, nos permite aportar las mejores soluciones, tecnológicas y de servicio, en cada municipio, en cada infraestructura. Cada una de nuestras actividades se traduce en un servicio más completo al ciudadano, que en Aqualia cuidamos para que sea cercano, transparente y fluido. Y para eso trabajamos todo el año, para contribuir al desarrollo de los municipios en los que operamos, implicando a nuestra gente en las causas sociales locales mediante la participación en actividades deportivas, culturales y formativas. Además integramos un fuerte compromiso social en todas nuestras decisiones de negocio.

También que nos hemos unido contra la violencia de género. Los trabajadores de todos los servicios de Aqualia en España se han sumado a la Campaña “Yo-Contigo” para concienciar a la sociedad acerca de esta lacra social. Nos seguimos preocupando por la educación en el uso responsable del agua desde la base, implicando a los más pequeños. La nueva edición del Concurso Internacional Infantil, ¡13 ya!, con motivo del Día Mundial del Agua resultó ser de nuevo un éxito de participación y, lo más importante, nos permitió hacer llegar a miles de niños la importancia de cuidar el agua del porqué y el cómo el agua llega a sus casas y la enorme tarea que hay detrás del grifo y del desagüe, nuestra tarea.

He querido titular la presentación de este décimo Informe de RSC de Aqualia con el título del emotivo relato de Jan Goldstein que invita a reflexionar sobre el valor de la vida y de las pequeñas cosas y detalles que hacen que la existencia merezca la pena. Y he señalado solo algunas de las diferentes acciones que venimos realizando con los ciudadanos, con las personas, con quienes nos importan de verdad. Somos conscientes de que aún queda mucho camino por recorrer. En estas páginas queremos trasladar los esfuerzos que Aqualia realiza todos los días para contribuir, desde nuestra actividad, a minimizar o resolver los problemas que preocupan a los ciudadanos. Son esos pequeños detalles del día a día, de esfuerzo cotidiano para intentar mejorar el entorno cercano que nos rodea que es lo que de verdad importa.

Félix Parra Mediavilla,
Director general de Aqualia

*Personas que trabajan
para personas*



02

EMPRESA

- 08 Aqualia: una compañía única, centrada en las personas
- 10 Calidad de servicio y cercanía al cliente
- 10 Nueva organización
- 11 Aqualia: presentes en todo el ciclo del agua
- 12 Aqualia en España
- 12 Aqualia en el mundo
- 19 Participación en eventos internacionales
- 21 Participación de Aqualia en asociaciones empresariales
- 22 Responsabilidad Social Corporativa
- 23 Diálogo activo con los grupos de interés



Aqualia: una compañía única, centrada en las personas

Aqualia es la empresa líder en la gestión del ciclo integral del agua en España, la tercera en Europa y sexta a nivel mundial,* desde un enfoque de eficiencia y protección de los recursos naturales. Cuenta con un sólido know-how en la gestión del ciclo integral del agua, así como en el diseño, construcción y operación de instalaciones hidráulicas urbanas e industriales.



*Según informe Global Water Intelligence.

El objetivo social de Aqualia es la obtención del agua, su adaptación al consumo, su distribución y tratamiento posterior, para finalmente devolverla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en todo el proceso.

La compañía se ha situado en poco tiempo como una marca de referencia en el sector, debido a su alto nivel de innovación y especialización, gracias a un equipo humano experimentado y comprometido que busca la máxima eficiencia en los procesos de producción.

Aqualia está presente en más de 1.100 municipios de 21 países y atiende a una población superior a los 23,5 millones de habitantes en todo el mundo.*

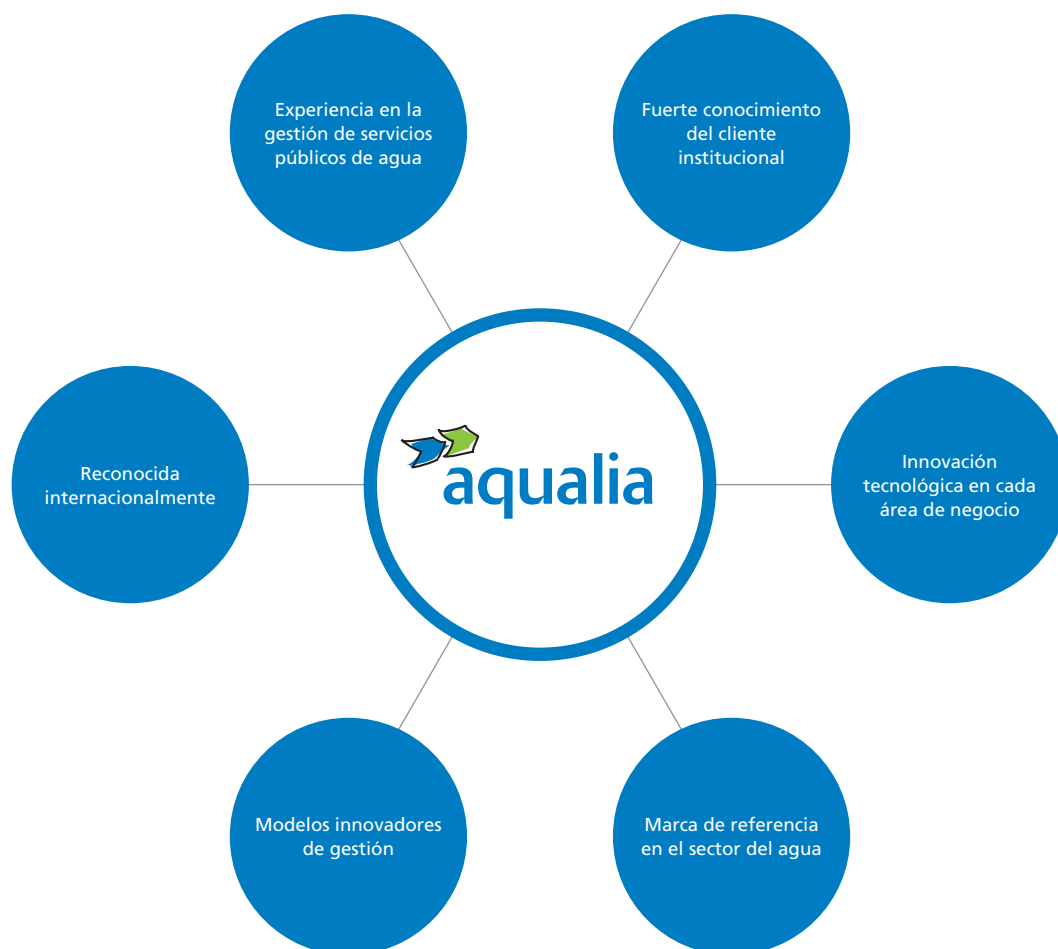
Por su elevado grado de especialización y experiencia, la empresa aporta las mejores soluciones tecnológicas y proporciona un servicio más cercano, transparente y fluido al ciudadano.

Además, la compañía no olvida su responsabilidad con la sociedad, por lo que trabaja para contribuir al desarrollo de los municipios en los que opera, implicando a sus empleados en iniciativas solidarias mediante la participación en actividades

deportivas, culturales y formativas e integra el compromiso social en todas sus decisiones de negocio.

En España, Aqualia presta su servicio en más de 850 municipios y a más de 12 millones de habitantes (36% del mercado nacional).

*Según informe Global Water Intelligence publicado en 2014.



Principales magnitudes de Aqualia* (*datos económicos en millones de euros)	2013	2014		2015
Sostenibilidad económica				
Valor económico directo generado	2.542,3	2.559,7	↑	2.587,1
Valor económico distribuido	851,0	863,6	↑	987,4
Costes de operación	512,0	503,8	↑	552,1
Gastos de personal	241,9	246,8	↑	249,9
Pagos a gobiernos -impuestos-	37,2	42,3	↑	55,1
Pagos a proveedores de capital	37,3	47,1	↑	102,35
Subvenciones	8,4	12,2	↑	26,1
Inversiones en infraestructuras	22,5	23,1	↑	27,5
Inversión en I+D+i	3,0	3,1	↓	2,8
Servicio				
Longitud de redes gestionadas (km) ¹	65.489	69.522	↓	66.387
Agua captada-comprada (mill. m ³) ¹	763,8	653,9	↓	618,8
Número de Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) ¹	215	203	↑	209
Número de Estaciones de Rebombeo de Agua Potable (ERAP) ¹	892	892	↑	1.080
Número de depósitos de agua potable ¹	2.606	2.595	↑	2.709
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	6	6		6
Nuevos contratos adjudicados (España)	155	151	↑	216
Nuevos contratos adjudicados (Internacional)	5	12	↓	6
Recursos Humanos				
Plantilla total (empleados)	7.125	7.639	↑	7.764
Porcentaje de mujeres en plantilla	22,42%	22,80%	↓	21,72%
Contratación indefinida ²	2.014	2.175	↑	5.065
Índice de rotación ²	0,94%	1,29%	↓	1,08%
Horas de formación por empleado ²	9,79	10,23	↓	9,65
Inversión en formación (euros) ²	503.911	538.250	↓	518.279
Sociedad				
Inversión en acción social (euros)	387.968	416.700	↑	333.649
Medio ambiente				
Energía consumida (GJ)	1.955.051	2.018.449	↓	1.957.178
Emisiones directas CO ₂ (teq) ³	9.191,70	21.487	↓	21.165
Emisiones indirectas CO ₂ (teq) ³	127.601,50	82.335	↑	127.683

7.475.077 m³ de agua potable producida.

45.498 km de redes gestionadas.

27,5 millones de euros de inversiones en infraestructuras.

Más de 1.100 municipios a los que presta servicio y más de 760 depuradoras gestionadas.

840.446 determinaciones de calidad realizadas en laboratorio.

7.764 personas contratadas.

¹ Datos de Aqualia GIA y SmVaK

² Datos solo de España

³ Emisiones correspondientes a las actividades de Aqualia GIA

Calidad de servicio y cercanía al cliente

La estrategia de Aqualia está orientada hacia el cliente final, con una especial atención a la calidad del producto suministrado. Por ello, la compañía centra sus esfuerzos en asegurar que el agua que llega al usuario tenga la máxima calidad, lo que se garantiza a través de los exhaustivos análisis realizados en los laboratorios de la compañía.

Otro de los pilares estratégicos es la cercanía con el cliente, para lo que Aqualia ha puesto en marcha un sistema de multicanalidad que proporciona una total interactividad de los canales de comunicación (presencial, telefónico e internet).

Aqualia cuenta con 29 laboratorios certificados y de éstos, 5 acreditados: Oviedo, Ávila, Jerez de la Frontera, Canarias y Lleida.

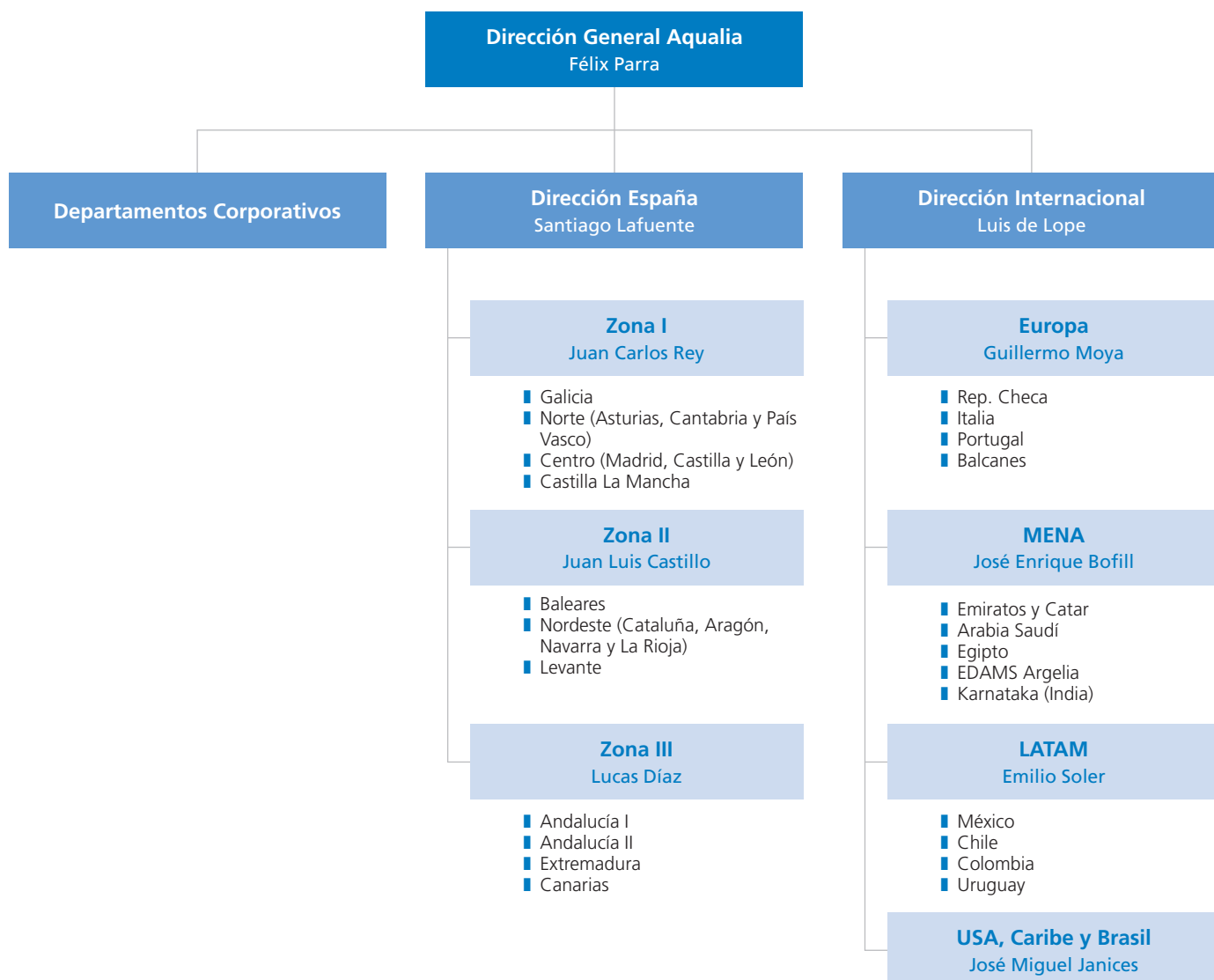
Nueva organización

Durante 2015, Aqualia ha adaptado su organización a las nuevas necesidades derivadas, en gran parte, al importante crecimiento internacional de la compañía. Con esta nueva estructura la empresa consolida su liderazgo nacional y potencia su expansión en nuevos mercados.

Toda la actividad de Aqualia queda integrada en una única línea de producción para todos los modelos de negocio.



Directivos de la nueva organización de Aqualia.



Respecto a la nueva estructura de los Departamentos Corporativos, cabe destacar la creación de la Dirección de Ingeniería y Tecnología del Agua, que está a cargo del diseño de sistemas de tratamiento de agua, urbanas e industriales, así como de la planificación y ejecución de los proyectos singulares, en coordinación con la organización territorial, tanto nacional como internacional.



Aqualia: presentes en todo el ciclo del agua

Las principales actividades de Aqualia son la gestión de servicios municipales del agua y la operación de grandes proyectos BOT (Building, Operate & Transfer).

Además, la compañía apuesta por la diversificación, convirtiéndose en la única empresa en España, y una de las pocas del mundo, capaz de ofrecer cualquier servicio vinculado a los diferentes usos del agua.

Entre estos servicios se encuentra el diseño y construcción de plantas de tratamiento de aguas potables, residuales y desalación, en los que por su desarrollo tecnológico, experiencia en gestión de proyectos y excelente calidad de servicio, es considerada como una de las empresas de referencia a nivel mundial, con importantes proyectos a lo largo de toda la geografía española y en otros países como Argelia, Egipto, República Checa o México.

Además, Aqualia ofrece soluciones globales y capacidad operativa para diseñar, desarrollar y ejecutar proyectos e instalaciones llave en mano, adaptándose a las condiciones y requisitos de cada cliente y cada país.

Aqualia atiende a una población superior a los 23,5 millones de habitantes.

GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Servicios municipales del agua.



Servicios de alto valor añadido. Soporte a la gestión pública.



INFRAESTRUCTURAS HIDRÁULICAS

Diseño y construcción de infraestructuras hidráulicas.



Operación y mantenimiento.



Concesión de infraestructuras hidráulicas.



Aqualia en España

La presencia de Aqualia en España es la siguiente:



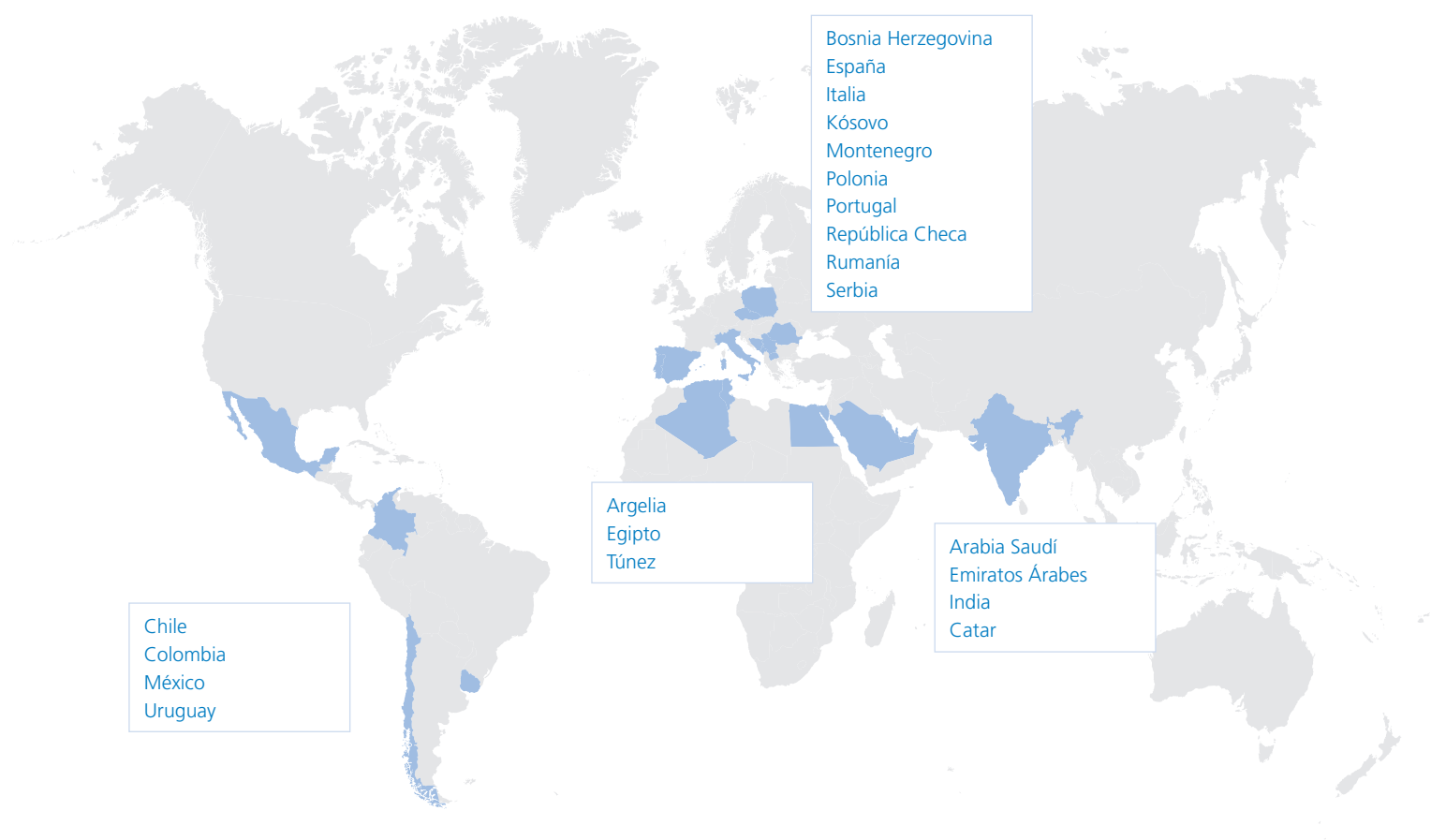
Aqualia en el mundo

En la actualidad, Aqualia da servicio a aproximadamente 23,5 millones de usuarios de 21 países: España, Italia, Portugal, República Checa, Polonia, Rumanía, Montenegro, Bosnia, México, Chile, Uruguay, Argelia, Egipto, los Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, Serbia, Kosovo, Túnez, Catar, India y Colombia.

Como empresa especializada en el diseño, construcción y operación de todo tipo de infraestructuras de saneamiento, Aqualia gestiona más de 700 plantas depuradoras en cuatro continentes.

Gracias a su alto grado de innovación y profesionalidad, Aqualia ha logrado abordar grandes proyectos internacionales.

Aqualia en el mundo



Europa

La compañía se encuentra afianzada en países como España, Italia, Portugal o República Checa gracias a la concesión de servicios públicos de agua y se sitúa como la tercera empresa privada de gestión integral del agua en Europa.

Aqualia, en su afán para conseguir una mayor presencia en otros países europeos, trabaja en nuevos proyectos innovadores, como ha sido el caso de Francia, donde durante 2015 se ha iniciado la actividad comercial y se ha participado en el primer concurso para la delegación del servicio público de abastecimiento y saneamiento de Arles.



Principales trabajos y actividades a nivel europeo



Empleado de SmVaK.

República Checa

- Como prueba de la confianza de los inversores en el desarrollo internacional de Aqualia, SmVaK (la filial checa de Aqualia) ha llevado a cabo una emisión de bonos a 7 años, única en República Checa y en el mercado internacional del agua.
- SmVaK ha conseguido dos nuevos contratos de 10 años de duración en su área de influencia: VelkeLosiny y Vratimov.

Durante el 2015, la inversión de SmVaK en el servicio del ciclo integral de aguas ha sido cercana a los 20 millones de euros.

Italia

- La sociedad siciliana Caltaqua, filial de Aqualia, presta servicio en 22 municipios de la provincia de Caltanissetta, atendiendo a más de 270.000 habitantes. Cuenta con 4 potabilizadoras y 20 plantas depuradoras de aguas residuales.
- Caltaqua ha ejecutado una inversión récord en su servicio integral del agua por valor de 12 millones de euros.

Portugal

- Aqualia inició su actividad en Portugal en 2007. Actualmente es la responsable de la gestión integral del agua en los municipios de Abrantes, Campo Maior, Elvas, Cartaxo y Fundao, dando servicio a más de 120.000 habitantes y gestionando más de 770 km de red de distribución de agua, 81 embalses, 36 plantas de tratamiento de agua, 12 estaciones de bombeo de agua, 24 estaciones de bombeo aguas residuales y 40 plantas de aguas residuales.
- Durante el año 2015, los Servicios de Campo Maior y Cartaxo, gestionados por Aqualia, han sido reconocidos con el Sello de Calidad del Servicio de Abastecimiento público del Agua por segundo año consecutivo.

Aqualia ha participado en el evento Eurociudad en Lisboa, en el cual se hizo referencia al modelo de colaboración en servicios ciudadanos de la Eurociudad Badajoz-Elvas, poblaciones en las que Aqualia gestiona el ciclo del agua.

Respecto al desarrollo de Aqualia en el resto de Europa, cabe destacar la ejecución de 7 contratos de construcción de plantas depuradoras en los Balcanes.

El Director Internacional de Clientes de Aqualia fue nombrado representante español ante la Asamblea General de la EurEau, asociación de ámbito europeo que aglutina a los operadores de gestión del agua, tanto públicos como privados y a las asociaciones nacionales del sector.

América

Aqualia cuenta con una importante actividad comercial en algunos de los principales países de Latinoamérica y, durante 2015, ha realizado una fuerte apuesta por la expansión en este mercado que puede llegar a representar a medio-largo plazo un impulso muy importante para el desarrollo de la compañía.

La empresa se ha consolidado en los principales países de este continente gracias a su participación en concursos de diseño y tecnología de infraestructura hidráulica en México, Panamá, Colombia y Ecuador, así como la exploración y participación en proyectos de agua destinada al uso industrial en Chile, México y Perú.

Aqualia ha sido adjudicataria de dos nuevos contratos ligados a la actividad minera y a la depuración de aguas residuales por valor de 27 millones de euros.



Principales trabajos y actividades en América



Acueducto y planta potabilizadora Acueducto II, México.

Chile

- Aqualia ha resultado adjudicataria del contrato, de más de 10 millones de euros, para la realización del servicio de tratamiento de aguas subterráneas de la barrera hidráulica de Ovejería, en Huechún, Región Metropolitana. El proyecto incluye los trabajos de ingeniería, construcción y puesta en marcha, así como la operación y mantenimiento, durante 12 años, de la planta de nanofiltración con una capacidad de producción de 100 litros por segundo. El objetivo es asegurar la inyección de agua de calidad con un bajo contenido de sales disueltas.
- Por otro lado, las comunidades de Colina y Batuco, al norte de la zona metropolitana de Santiago de Chile, se beneficiarán de la construcción de la nueva depuradora de aguas residuales de Cadellada que construirá Aqualia. La nueva planta, con una capacidad de tratamiento de 330 litros por segundo, atenderá las necesidades de cerca de 150.000 habitantes. Este proyecto, valorado en 15 millones de euros, es del tipo llave en mano, incluyendo el diseño, equipamiento, construcción, puesta en marcha y operación transitoria a desarrollar durante año y medio.

México

- Aqualia ha conseguido dos nuevos contratos, por un valor de 81 millones de euros, para el abastecimiento de Ciudad de México y para la petroquímica de Pemex:
 - El proyecto de Cutzamala, mediante el que se aborda el reto de aumentar en una línea más el sistema de abastecimiento, garantizará el agua potable a la zona periférica de la Ciudad de México y es **considerada una de las mayores obras de ingeniería civil en el mundo**.
 - La corporación mexicana Pemex ha confiado en Aqualia para realizar las obras de modernización de la toma en el río Mezcalpa, de la cual se abastece de agua a los centros procesadores de gas Cactus y Nuevo Pemex. Estos trabajos cuentan con un presupuesto de 15 millones de euros y conllevan la realización de una modernización integral de las instalaciones mecánicas, eléctricas y de automatización.

En cuanto a las actividades de Aqualia en Estados Unidos y Brasil destaca el inicio de la prospección del mercado, con la exploración y detección de nuevas oportunidades

de negocio, para lo cual se ha abierto una oficina comercial en Miami y se ha creado una filial de Aqualia en América.

Oriente Medio

Oriente Medio representa un pilar estratégico para la actividad de Aqualia. A su experiencia en Arabia Saudí y Emiratos Árabes, se suma el contrato obtenido en Catar para gestionar el sistema de saneamiento de Al Dhakhira.



Principales trabajos y actividades en Oriente Medio



Planta de tratamiento de agua residual en La Meca.

Arabia Saudí

- La National Water Company (NWC) de Arabia Saudí ha seguido confiando en Aqualia mediante la ampliación del contrato de Riad a la sectorización de los DMZ (District Metric Zones) y el control de caudales y presiones. El proyecto consiste en el uso de caudalímetros de inserción y registradores de presión que permiten disponer de información en tiempo real y así poder controlar la operación de los sectores que componen Riad. Cuando finalicen los trabajos que lleva a cabo Aqualia, la capital saudí contará con un sistema de distribución por flujo continuo a través de una red de 15.000 kilómetros.
- Asimismo, Aqualia realizará la operación y mantenimiento de las dos principales depuradoras de La Meca, de 250.000 m³/día cada una, durante los próximos tres años. *Alkhorayef Water and Power Company* y Aqualia serán las responsables de la gestión de las instalaciones y sus unidades de tratamiento.
- Durante 2015 también se han adjudicado a Aqualia los contratos de servicios afectados de agua y saneamiento de las líneas 4 y 5 del metro de Riad.

Aqualia ha sido galardonada con el premio a la mejor empresa del agua del 2015 en el Summit de Agua y Energía celebrado en Arabia Saudí.

Emiratos Árabes Unidos

- Aqualia lleva más de tres años trabajando en el emirato de Abu Dhabi gracias a la adjudicación del concurso de la gestión del sistema de saneamiento y depuración de agua de la zona. La duración del contrato consta de un periodo de siete años, hasta 2019, por un valor de 76,3 millones de euros.

Catar

- Aqualia continua su participación en el proyecto de la construcción y operación durante 10 años de la depuradora de aguas residuales de Al- Dhakhira. Este contrato consiste en el diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones de tratamiento de agua residual, estaciones de bombeo de agua residual, estaciones de bombeo de transferencia y colectores asociados de la ciudad. La nueva depuradora tratará un caudal medio de 56.200 m³ diarios y dará servicio a una población superior de 200.000 habitantes.

Presencia de Aqualia en otros países

Egipto

Un consorcio liderado por Aqualia ha conseguido el concurso para el diseño, construcción y operación de la planta depuradora de Abu Rawash situada en El Cairo (Egipto). **La planta de Abu Rawash será una de las mayores del mundo,**

tratará 1,6 millones de m³ diarios y dará servicio a más de 5,5 millones de personas. Se trata del mayor contrato en la historia de Aqualia, ya que supondrá una cartera de negocio para el consorcio de 2.400 millones de euros.

La planta depuradora de Abu Rawash es el mayor contrato de la historia de Aqualia y el segundo concurso PPP en el país.

India

Aqualia, junto con la empresa SPML, una de las principales compañías indias del sector del agua, liderará la gestión de los servicios de distribución domiciliar de agua potable en cinco localidades del estado de Karnataka. El importe global de los contratos asciende a 65 millones de euros, con una duración de 5 años.

Con la llegada de Aqualia, las ciudades de Bellary, Hospet, Raichur, Haveri y Gadag, cuya población suma 1,2 millones de habitantes, se verán beneficiadas por un proyecto cuyo fin es garantizar el suministro continuo de agua.

Con este contrato Aqualia entra en una de las mayores economías del mundo, la tercera con mayor Producto Interior Bruto (PIB), según el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Participación en eventos internacionales

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

Durante 2015 destaca de nuevo la presencia de Aqualia en el **International Water Summit (IWS)**, uno de los mayores eventos de cuantos se celebran en Oriente Medio. Organizado por la publicación MEED, la cita es una buena plataforma para el intercambio e introducción de tecnologías sostenibles y la detección de oportunidades.

La participación de Aqualia en IWS, en Abu Dhabi, reafirma el interés y posicionamiento de la compañía en Oriente Medio.

La compañía también ha tenido la oportunidad de presentar sus soluciones eficientes con un stand y la ponencia "Water Management Efficiency Increase Solutions for the Kingdom" en el **Saudi Water Power Forum**, celebrado en Riad (Arabia Saudí), el encuentro de agua y energía más relevante del país que reúne a profesionales y a los actores claves del gobierno saudí. Durante las sesiones se han expuesto los logros alcanzados en estos años y se han definido los planes de futuro en estos dos sectores clave, agua y energía.

El objetivo de la compañía es, "afianzar nuestra posición en proyectos de gran volumen y crecer en otros de tamaño intermedio para el sector privado e industrial".



Stand corporativo en el International Water Summit celebrado en Abu Dabi.



José Enrique Bofill durante su intervención en el Saudi Water Power Forum celebrado en Arabia Saudí.

Durante la 12ª edición de la **Conferencia IWA (Leading Edge Technology)** de Hong Kong, donde se reunieron 300 expertos en tecnología del agua, Aqualia presentó el trabajo sobre la aplicación del proceso ELAN® (Eliminación Autótrofa de Nitrógeno) a los efluentes industriales de la conservera gallega Friscos.

Posteriormente, y organizadas por la **WEF (Water Environment Federation)** en Washington DC, se han celebrado otros dos congresos, uno sobre residuos y biosólidos y otro sobre agua y energía. Más de 1.500 personas se reunieron para analizar el modo de evitar la producción de residuos y maximizar la recuperación de recursos del agua residual. Aqualia ha contado con una destacada participación, incluyendo la coordinación de un workshop sobre la generación de biometano con los reactores anaeróbicos de membrana, que serán demostrados en el proyecto *Life Memory*.

A su vez, la empresa participó por primera vez en el **American Water Summit (AWS)**, celebrado en la ciudad de Denver (Colorado), considerado por muchos como el principal evento del sector hídrico en Norteamérica.

También en Estados Unidos, el director de Desarrollo Internacional de Aqualia ha participado como ponente en el desayuno profesional organizado por la Spanish Trade Commission de Chicago entre empresas españolas y responsables de la gestión del



XXIX Convención anual y Expo ANEAS 2015 (Chihuahua, México).

agua en el sector público estadounidense. Respecto a la presencia de la compañía en los congresos y foros de Latinoamérica, destaca el stand que la empresa instaló en la **XXIX edición de la Convención y la Expo ANEAS**, que ha reunido en México a especialistas, académicos, empresarios y profesionales del sector de agua potable y saneamiento del continente americano y europeo. El stand recibió numerosos delegados y visitantes interesados en conocer las soluciones completas para entidades y organismos públicos y privados que la compañía española es capaz de ofrecer para el ciclo integral del agua.

La participación en estos eventos confirma la fuerte apuesta de Aqualia por el mercado americano.

También en 2015, Aqualia ha participado en **Exponor, la Feria Internacional de la Industria Minera**, con un stand donde mostraba algunos de sus más destacados proyectos desarrollados en Latinoamérica.

Por otro lado, la **Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Servicios de Agua** ha celebrado, a lo largo de 2015, su 40º aniversario. Dentro de las actividades conmemorativas, se han organizado una serie de conferencias relativas a los temas más candentes a los que se enfrenta el sector. El director internacional de Clientes de Aqualia ha intervenido en la mesa *"Water matters for cities and tourism"*.

Por último, el director de la delegación en Balcanes, participó en la **conferencia "Western Balkans Regional Conference"** sobre Public Procurement que ha tenido lugar en Sarajevo, organizadas por el Banco EBRD (European Bank for Reconstruction and Development), en la cual la compañía ha transmitido su experiencia en concursos de licitaciones públicas.



International Water Association Leading Edge Technology 2015 (Hong Kong).

A nivel nacional, la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) celebró este año la trigésima tercera edición de sus Jornadas Técnicas que, como es costumbre, llevaban aparejadas una zona expositiva -el Salón Tecnológico del Agua-. Aqualia contó, un año más, con un stand corporativo. En estas Jornadas, celebradas en Burgos, se dieron cita diversas empresas gestoras de agua, proveedores y clientes institucionales, lo que lo convierte en el principal foro del sector del agua urbana en España.

Como corresponde a su condición de líder en el sector de la gestión del agua en España, Aqualia gozó de una presencia global, con acciones destacadas e innovadoras en todos los aspectos de las Jornadas (ponencias, stand, actos lúdicos, etc...). Así, por ejemplo, dentro del programa de este año, Aqualia, ofreció presentaciones sobre Huella Hídrica; regulación en Europa; o la implementación de proyectos de I+D+i en la producción.



En el stand de Aqualia, representantes de la empresa junto con Fernando Morcillo, presidente de AEAS; José Carbonell, secretario de AEAS; Javier la Calle, alcalde de Burgos; Juan Antonio de Miguel, gerente de aguas de Burgos y Carolina Blanco, presidenta de aguas de Burgos.

Participación de Aqualia en asociaciones empresariales

Asociaciones internacionales	Asociaciones nacionales
International Desalination Association (IDA)	Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)
International Water Association (IWA)	Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)
EUREAU	Agrupació de Serveis de l'Aigua de Catalunya (ASAC)
Smart Water Networks Forum (SWAN)	Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)
Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento en La República Checa (SOVAK)	Asociación Española de Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)
Asociación para la Gestión del Agua en la República Checa (SVH)	SEOPAN-AGUA
Asociación Checa de Tecnologías sin Excavación (CZSTT)	Asociación para la Defensa de la Calidad de las Aguas (ADECAGUA)
Cámara de Comercio Checo-Polaca	Asociación Nacional de Fabricantes de Bienes de Equipo (SERCOBE)
Asociación para el Desarrollo de La Región de Moravia Y Silesia	IMDEA-AGUA
Asociación de Operadores de Abastecimiento y Saneamiento de La República Checa	Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento
Comité Asesor del Saudi Power & Water Forum (Arabia Saudi)	Asociación Empresarial del Sector del Agua de Andalucía (AESA)
Comité Asesor de Agua de La Fundación Ditchley (UK)	Asociación de Empresarios de Agua de Les Illes Balears (ASAIB)
Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS)	Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamiento de La Comunidad Valenciana (AVAS)
Cámara Nacional de la Industria de la Construcción (CMIC)	Asociación Canaria de Empresas de Gestión de Agua Urbana (ACEGUA)
Asociación Latinoamericana de Desalación y Reuso del Agua (ALADYR)	Fundación Centro Canario del Agua (FCCA)
Federazione Italiana delle imprese dei servizi idrici, Energetici e Vari (FEDERUTILITY)	Asociación Cluster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi (ACLIMA)
Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA)	Fundación Moderna
Associação das Empresas Portuguesas para o Sector do Ambiente (AEPsA)	Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa (BIOPLAT)
	ZINNAE Cluster Urbano para el uso eficiente del Agua
	Centro de las Nuevas Tecnologías del Agua (Fundación CENTA)

Responsabilidad Social Corporativa

Nuestra visión

- Garantizar un comportamiento íntegro, honesto y transparente.
- Extender los valores corporativos a toda la cadena de valor.

- Mantener un diálogo activo y dar respuesta a los grupos de interés.

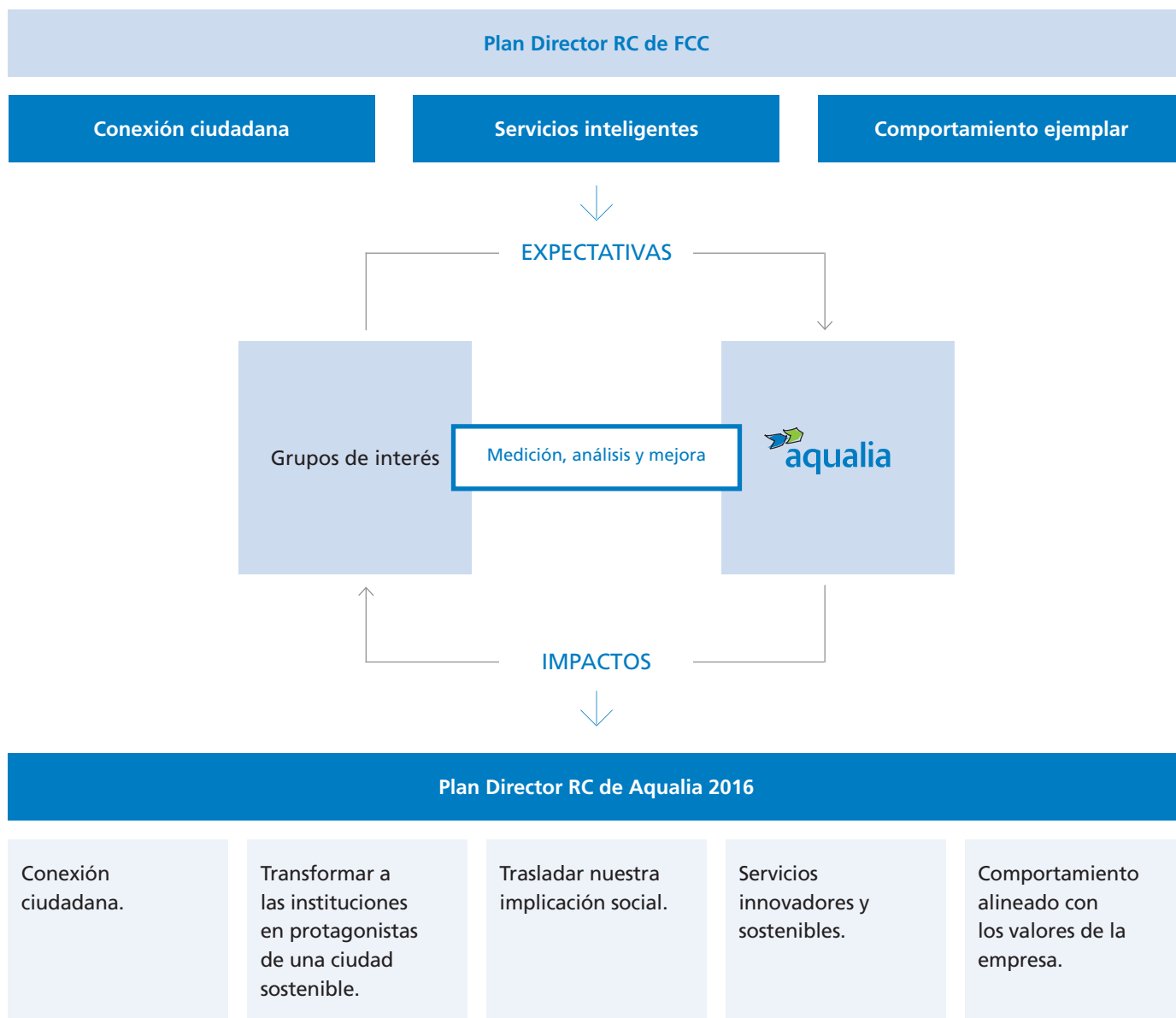


Aqualia entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como el desarrollo de un modelo de negocio que además de aportar valor a la compañía y de garantizar la necesaria rentabilidad y competitividad, contribuya de forma activa al progreso de la sociedad, y genere la confianza y el respaldo entre sus principales grupos de interés: Administraciones Públicas, organizaciones, medios de comunicación, usuarios, proveedores, empleados y la sociedad en general.

La compañía toma como punto de partida para el despliegue de su modelo los principios de actuación del Grupo FCC al que pertenece: **conexión con los ciudadanos, desarrollo de servicios inteligentes y comportamiento ejemplar** de la compañía y todos sus miembros.

A partir de estos compromisos y junto con el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, Aqualia ha definido líneas de actuación propias que se integran en la operativa de la compañía:

1. Conexión ciudadana.
2. Transformar a las instituciones en protagonistas de una ciudad sostenible.
3. Trasladar nuestra implicación social.
4. Servicios innovadores y sostenibles.
5. Comportamiento alineado con los valores de la empresa.



Los grupos de interés identificados son las personas, organizaciones e instituciones que afectan o están afectadas por las

decisiones de la compañía, abarcando desde las Administraciones Públicas hasta los empleados.

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

Aqualia pone en práctica sus principios de Responsabilidad Corporativa sobre todas las actividades que controla con el fin de

conseguir una gestión sostenible y garantizar un impacto positivo en la sociedad, para lo que exige el cumplimiento de su

Código Ético a sus empleados y conocerlo y entenderlo a sus proveedores.

Diálogo activo con los grupos de interés

Con el objetivo de identificar los aspectos económicos, sociales y medioambientales más importantes para sus grupos de interés, Aqualia realiza periódicamente estudios específicos para cada uno de ellos.

En el último estudio se ha realizado una encuesta a todos los empleados y se han puesto en marcha varios *focus group* donde los representantes de los grupos de interés externos han podido expresar libremente sus inquietudes e intereses.

Los asuntos identificados forman ya parte de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de la compañía y se integran en sus planes de acción.

	Grupos de interés externos	Empleados
ASPECTOS MÁS RELEVANTES	- Definición de la estrategia de Aqualia. - Diálogo con los grupos de interés. - Objetivos y grado de cumplimiento. - Definición de la actividad de la empresa. - Información sobre el desempeño social.	- Iniciativas para mejorar la calidad del agua. - Acciones para facilitar el desarrollo profesional. - Mejoras en la atención al cliente. - Medidas para garantizar la igualdad y diversidad. - Acciones de mejora de la salud laboral.
ASPECTOS MENOS RELEVANTES	- Información sobre el gobierno corporativo. - Información sobre el desempeño económico. - Información sobre el desempeño en la gestión del equipo humano.	- Acciones para promover el deporte. - Iniciativas de colaboración con universidades y promoción de la cultura. - Iniciativas para mejorar la facturación transparente y el control de consumo.

*Personas que trabajan
para personas*



03

MOMENTOS AQUALIA

26 Momentos Aqualia 2015



Momentos Aqualia 2015

Enero

El regulador portugués reconoce la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa en Campo Maior y Cartaxo.



Lanzamiento de One, nueva intranet corporativa.

Febrero

La Eurociudad como ejemplo de colaboración en servicios ciudadanos.



Talleres formativos para periodistas en colaboración con APIA.

Marzo

Lanzamiento del concurso Llena tu mundo de vida. Celebramos el Día Mundial del Agua.



Presentación del estudio de la Huella Hídrica y Agua Virtual en Cantabria.

Abril

La desaladora de Ibiza es el lugar escogido para presentar a los jefes de servicio, personal de planta y capataces de Baleares la campaña de sensibilización contra el consumo de alcohol y drogas que ha puesto en marcha el departamento de Seguridad y Salud.



XXXIII Jornadas AEAS en Burgos.

Mayo

La limpieza del Estanque des Peix, en Formentera, un ejemplo de implicación con el medio ambiente y la sociedad.



Caltaqua distribuye el "Cuaderno Educativo Aqualia" a los niños que asisten a la Jornada de Puertas Abiertas realizada en Caltanissetta (Italia).

Junio

Finaliza el I programa Meentoring.



Lanzamiento del proyecto SMART Green Gas, que investiga la valorización energética de residuos y efluentes a través de la obtención de biometano.

Julio

Nuevo contrato de las dos mayores depuradoras de la Meca, tercer gran contrato de Arabia.



Pitiusas unidas por el agua. Aqualia reúne a los concejales responsables de los Servicios Municipales de Aguas de los municipios que gestiona en la Isla para analizar la actualidad del agua y presentar una campaña de consumo responsable.

Agosto

Adjudicación de la planta Abu Rawash, Egipto. El mayor contrato de nuestra historia.



Alumnos del máster de UNESCO se interesan por nuestra gestión.

Septiembre

SmVaK pone en marcha un ambicioso proyecto mediante el cual anima a los consumidores a beber agua del grifo y promociona los restaurantes que la ofrecen.



Por la inserción laboral de los jóvenes a través de la adhesión a la Alianza para la Formación Profesional Dual.

Octubre

El Ayuntamiento de Molins de Rei y Aqualia crean un Fondo de Solidaridad para garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento de todos los ciudadanos.



Jerez de la Frontera acoge durante tres días el European Benchmarking Cooperation Workshop (EBC), un ejercicio de comparación y mejora de los modelos de gestión del ciclo del agua, que congrega a representantes de 21 países.

Noviembre

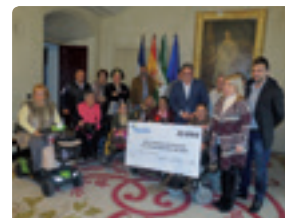
En Oviedo se utiliza ya la tecnología Remotely Piloted Aircraft System (RPAs) en diversas actividades relacionadas con el servicio municipal del agua que presta Aqualia.



Todos unidos contra la violencia de género.

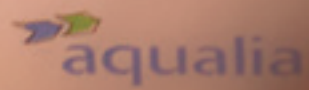
Diciembre

Día Mundial de las Personas con Discapacidad. Aqualia colaboró con cinco organizaciones que trabajan en Oviedo, Segovia, Jerez, Villena y Formentera/Ibiza en favor de los discapacitados.



Aqualia es reconocida por la publicación iAgua como la entidad más influyente por su comunicación, dentro del ranking de las 100 principales organizaciones del sector del agua.

*Personas que trabajan
para personas*



04

SERVICIO

- 30 Innovación y cercanía al cliente
- 31 Líneas de acción 2015
- 32 Calidad del agua
- 33 Clientes: multicanalidad
- 38 Factura transparente
- 42 Innovación en el ciclo del agua
- 49 Actuaciones específicas para la mejora del servicio
- 51 Retos 2016



Nuestra visión

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

Principales cifras	2013	2014		2015	
Suministro domiciliario de agua potable*	7.296.656	7.436.343	↑	7.475.077	habitantes
Saneamiento*	2.896.980	2.915.643	↓	2.850.401	clientes
Agua potable producida*	752.507.106	615.463.970	↓	607.837.297	m³
Red de abastecimiento*	45.259	48.537	↓	45.498	km
Red de alcantarillado*	20.230	20.985	↓	20.889	km
Determinaciones de calidad de agua	1.194.432	1.085.781	↓	840.446	

*Datos de España y SmVaK.

Cumplimiento de los retos 2015

	Compromiso 2015	Nivel de cumplimiento	Comentarios
CLIENTES	Desarrollo de una oficina virtual de atención al cliente en app.	100%	Desarrollado íntegramente en 2015. La puesta en producción se ha producido en febrero de 2016.
	Promover y participar en nuevos proyectos Smart Water.	100%	Se ha ampliado el Proyecto Smart Water Santander en 1.172 contadores (Fase II).
	Continuar participando en Proyectos Internacionales.	100%	Se ha iniciado el Proyecto UrbanWater en Almería con un alcance de 1.000 puntos de lectura.
INNOVACIÓN	Tener un coche funcionando con bioetanol a partir de agua residual.	100%	El primer coche de GNC de Volkswagen ha llegado a Chiclana el día 17/11/2015.
	Tener en operación la primera instalación industrial de ELAN.	100%	El proceso ELAN en la planta Guillareí ha arrancado con un reactor de 115 m³ en septiembre de 2015.
	Tener un proyecto del Área de Gestión inteligente fuera de España.	100%	Se ha puesto en marcha un sistema de gestión inteligente en Janovice (CZR) con 570 contadores.

Líneas de acción 2015

Las actuaciones de Aqualia durante el año 2015 han estado orientadas hacia el cliente final, con una especial atención a la calidad de los canales de comunicación. La total interactividad de estos canales (presencial, telefónico, internet) permite al cliente decidir en todo momento por qué

canal quiere comunicarse y ver atendidas sus necesidades en tiempo real.

Asimismo, la empresa mantiene un fuerte compromiso con los ciudadanos para mejorar constantemente la calidad del servicio ofrecido, aplicando un control exhaustivo

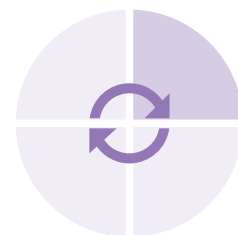
sobre todas sus actividades y trabajando en la mejora de la calidad del agua suministrada y en el desarrollo de proyectos innovadores que suponen avances en el servicio y la sostenibilidad del mismo.



Calidad del agua

El principal objetivo de Aqualia es conseguir que el agua que llega al cliente lo haga con las mejores cualidades y en cantidad suficiente, asegurando la sostenibilidad ambiental a lo largo de todo el ciclo. Para alcanzar este propósito, se ha desarrollado un Plan Estratégico de Calidad que busca

proporcionar un servicio con las máximas cotas de calidad y eficiencia a los clientes. Este plan contiene una serie de líneas de acción que se engloban en cuatro categorías: **calidad del agua suministrada, eficiencia del servicio, rendimiento técnico de la red y nivel de atención al cliente.**



Calidad certificada

Para asegurar un suministro de agua de máxima calidad, el equipo de Aqualia trabaja alineado con las regulaciones y controles que las administraciones establecen sobre esta actividad. Con este enfoque la compañía ha conseguido que el 98,3% de sus instalaciones en España estén certificadas según las normas UNE-EN ISO 9001:2008 de gestión de la calidad y UNE-EN ISO 14001:2004 de gestión medioambiental, superando el 70% en el caso de las instalaciones a nivel internacional.



% Instalaciones certificadas	ISO 9001	ISO 14001
Aqualia España	98,3%	98,3%
Aqualia (todo el mundo, incluido España)	79,3%	74,1%

En el Día Mundial de la Calidad el sistema de gestión de Aqualia ha cumplido 18 años. Desde 1997 el Sistema de Gestión de Calidad ha ido evolucionando, adaptándose a las necesidades de la organización y caminando hacia un sistema único, integrado y eficiente.

La calidad del agua se verifica a través de exhaustivos análisis realizados por AqualiaLAB, los laboratorios de Aqualia, que juegan un papel fundamental en el seguimiento y control de la calidad del agua. En estos laboratorios se garantiza la calidad del agua suministrada mediante comprobaciones anuales a través de 840.446 determinaciones paramétricas, de las cuales más del 99,7% han sido conformes. Estos laboratorios están acreditados según la norma UNE-EN- ISO 17025 sobre laboratorios de ensayo y calibración.

Asimismo, como todos los actores implicados en el suministro de agua de consumo humano en España, Aqualia reporta datos sobre la gestión del agua al **Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC)**, organismo dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que recoge datos sobre las características de los abastecimientos y calidad del agua de consumo humano que se suministra a la población española.

El objetivo de este sistema es disponer de información sobre las infraestructuras de captación, tratamiento y abastecimiento de agua y sobre los laboratorios de control de calidad del agua, con el propósito de conocer cuál es la calidad del agua de consumo humano que se suministra a la población española. De este modo, se pueden detectar posibles incumplimientos y riesgos para la población derivados de la ingesta de agua de consumo humano,

facilitando además información básica al ciudadano relacionada con las zonas de abastecimiento y la calidad del agua en dichas zonas.

Así, los ciudadanos disponen de información pública sobre estos controles en la página web del SINAC (<http://sinac.msn.es>) y en las webs locales en las que Aqualia ofrece servicios (también disponibles en www.aqualia.com).

Compromiso con la calidad en toda la cadena de valor

Aqualia entiende que una gestión responsable solo es posible con la implicación de todos los grupos de interés y, en especial, de aquellos sobre los que la compañía tiene mayor influencia: los **proveedores**.

En consecuencia, Aqualia hace partícipes a sus proveedores de la misión, visión y valores de la compañía y les implica en el objetivo común de mejorar la sostenibilidad y la calidad en toda la cadena de valor. Por ello, Aqualia tiene establecido

un procedimiento de evaluación y seguimiento de proveedores que garantiza el cumplimiento de los requisitos derivados de los valores y políticas de la compañía.

Criterios de evaluación y seguimiento de proveedores

Calidad técnica	Cumplimiento mínimo impacto ambiental	Cumplimiento en Prevención de Riesgos	Cumplimiento normativa laboral	Código ético
■ Necesario para poder valorar la oferta.	■ Cumplimiento medioambiental en todas sus actividades.	■ Control y seguimiento a los proveedores del cumplimiento de la legislación en materia de prevención y seguridad laboral.	■ Procesos de contratación según el marco normativo, y disposición de seguros laborales.	■ Conocer y entender el código ético de Aqualia y cumplir los diez principios del Pacto Mundial promovido por la ONU.

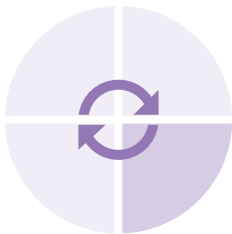
Cientes: multicanalidad

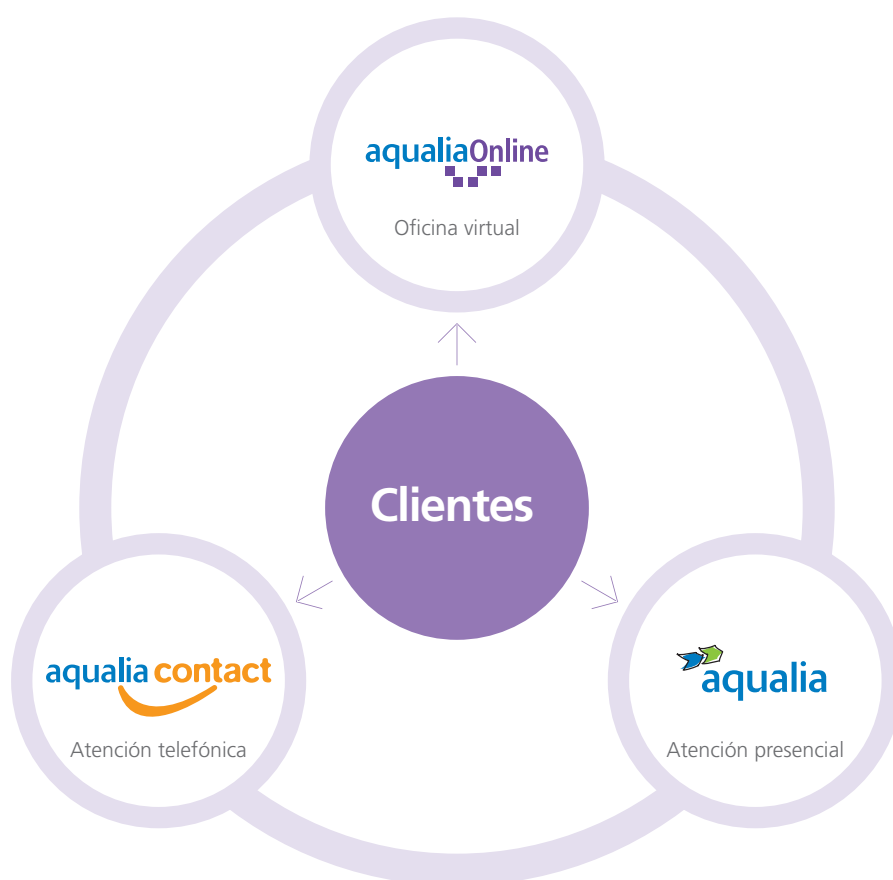
Los clientes son el mayor de los valores con los que cuenta la compañía y aumentar su satisfacción y fidelización es el objetivo. Para ello, Aqualia desarrolla un servicio de atención al cliente **cercano y personalizado** que permite conocer sus inquietudes, así como dar respuesta y ofrecer soluciones de manera ágil, rápida, sencilla y eficaz.

La compañía ofrece un servicio integral multicanal que da respuesta a todas las necesidades de sus clientes. Los canales

presenciales, telefónico e internet, permiten al cliente elegir el método que prefiere para comunicarse y dar solución a sus necesidades.

A través de la multicanalidad se consigue la mejora del servicio obteniendo menores tiempos de respuesta, mayor cercanía con el cliente aumentando su confianza, agilidad en la resolución de incidencias e incremento del valor de la comunicación.





Los clientes pueden consultar cuáles son los canales de Atención al Cliente de Aqualia en:
<http://www.aqualia.com/aqualia/atencion-al-cliente/index.html>

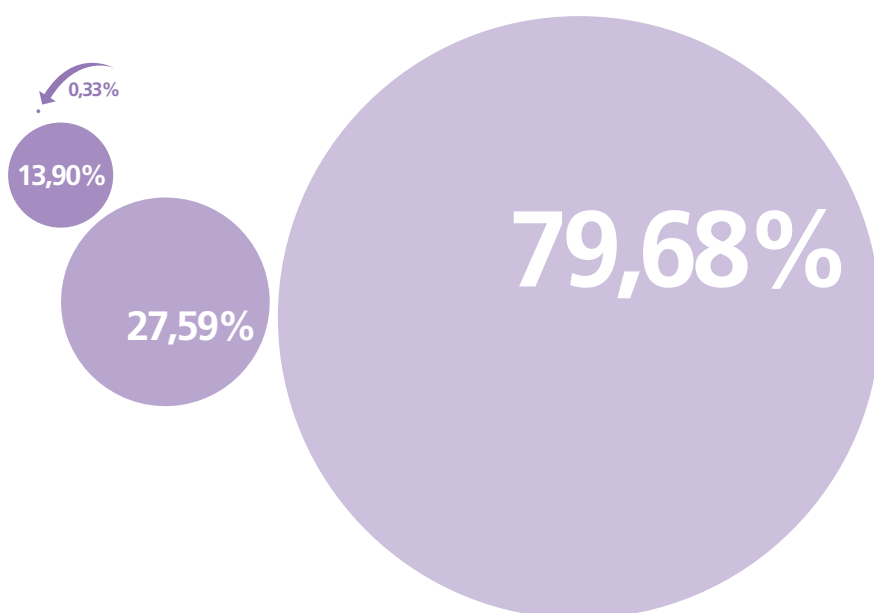
El centro telefónico de atención al cliente de Aqualia **evita más de 747.000 desplazamientos** durante el año 2015.

El servicio telefónico, a través del Centro de Atención al Cliente (Aqualia contact), posibilita al cliente realizar todas las gestiones sin necesidad de desplazarse a las oficinas y permite, al estar disponible las 24 horas 365 días al año, reducir al máximo el tiempo de respuesta para la resolución

de averías en las redes de distribución, con el consiguiente ahorro de agua. Un reducido tiempo de espera para comunicar una avería permite una resolución ágil y eficaz para cualquier tipo de incidencia en la red, lo que redunda en una mejora de los rendimientos de distribución del agua.

Este servicio de atención al cliente ha recibido cerca de 750.000 llamadas en el año, realizando su atención en 6 idiomas: castellano, gallego, catalán, inglés, alemán y francés.

Llamadas recibidas en 2015



Tan solo un 0,33% ha sido sobre reclamaciones, de las cuales un 38,69% relativas a problemas con la facturación.

Consultas	79,68%
Solicitudes	27,59%
Averías	13,90%
Reclamaciones	0,33%



Durante 2015 se han gestionado **80.254 comunicaciones** sin necesidad de desplazamientos ni llamadas de teléfono, en el momento y lugar elegido por los clientes.

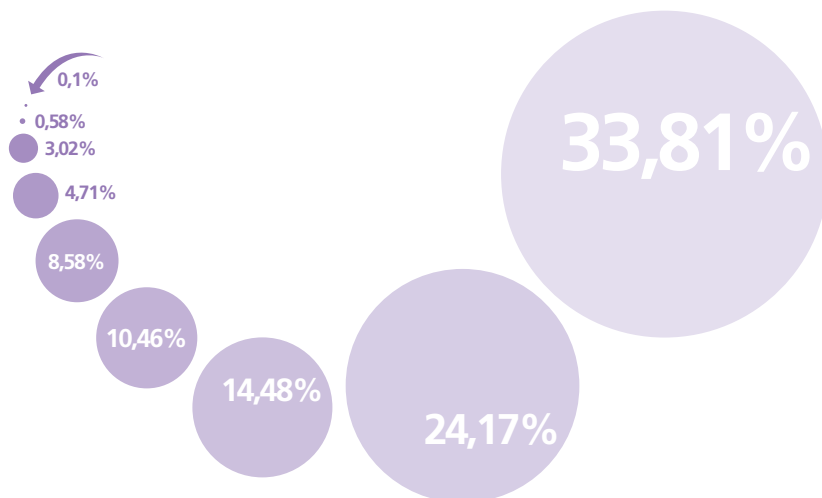
Aqualia dispone de una página web corporativa, en 5 idiomas, que ofrece información general de la empresa. Asimismo, existen diferentes webs locales de municipios en los que Aqualia presta servicio que incluyen una información más concreta

y personalizada sobre los servicios de la empresa en la población en cuestión.

Desde estas páginas web de Aqualia, tanto la corporativa como las locales, se facilita el acceso a la oficina virtual, AqualiaOnline, a

través de la cual se pueden realizar las mismas gestiones relacionadas con el servicio que se pueden efectuar presencialmente o por teléfono.

Solicitudes 2015 a través de AqualiaOnline



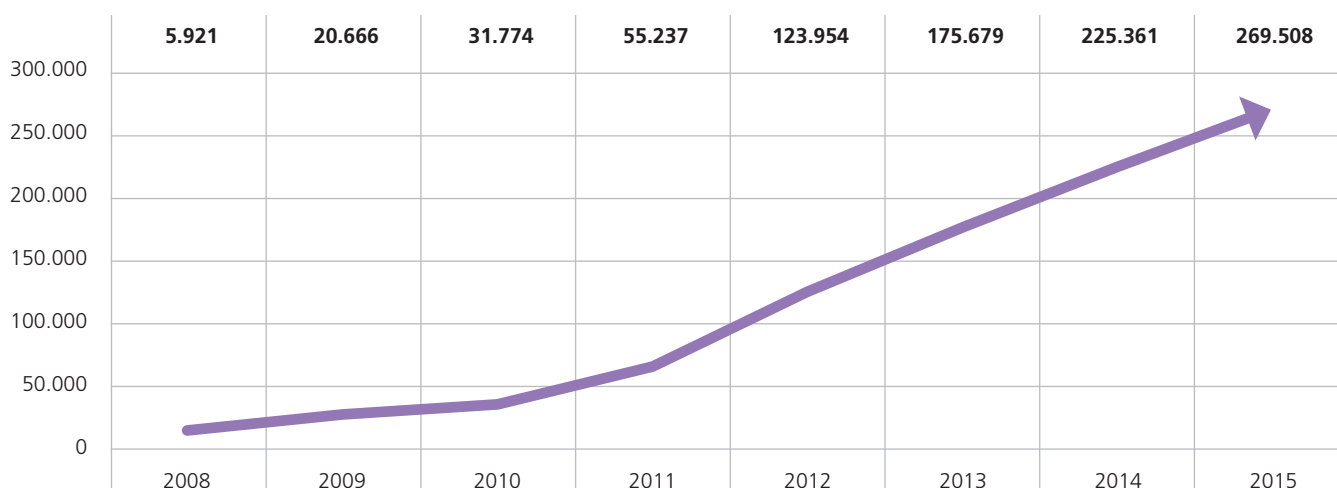
Tan solo un 3,02% han sido reclamaciones.

Modificación de datos	33,81%
Pago online	24,17%
Facturación electrónica	14,48%
Lecturas	10,46%
Preguntas y sugerencias	8,58%
Cambio de titular	4,71%
Reclamaciones	3,02%
Altas de contrato	0,58%
Acometidas	0,1%

La utilización de las nuevas tecnologías en los canales de atención al cliente es clave en la comunicación de Aqualia con sus clientes.



Evolución de los contratos registrados en AqualiaOnline



La eficiencia de estos canales de comunicación ha permitido, una vez más, reducir el número de reclamaciones de los clientes.

Con el fin de mantener e incluso mejorar este servicio, más de 300 empleados del departamento de Atención al Cliente han recibido formación sobre Protección de Datos a lo largo de 2015.

Los canales Aqualia contact y AqualiaOnline se encuentran desde el año 2011 certificados en la Norma UNE-ISO/IEC 27001; "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información", salvaguardando la seguridad de los datos de sus clientes, así como su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

Atención presencial

Las oficinas de atención al cliente de Aqualia, un espacio cómodo y moderno diseñado para ofrecer una atención personalizada y facilitar las gestiones de nuestros clientes.

Además de la atención telefónica y a través de internet, los clientes pueden acudir a las oficinas de la compañía para realizar sus trámites o consultas.

Durante 2015, con el fin de conseguir la excelencia en la atención que ofrecemos a los clientes, 650 empleados tanto de oficina como de atención online o telefónica, han recibido formaciones específicas.

En 2015 se han inaugurado nuevas oficinas de atención al cliente en Salobreña (Granada) y Guareña (Badajoz). Cabe destacar la reapertura express de la oficina de Vélez-Málaga tras sufrir un incendio, en tan solo cinco días los trabajadores de Aqualia fueron capaces de volver a prestar el servicio presencial de atención al cliente, siendo un claro ejemplo de la vocación de servicio público que caracteriza la actividad de la organización.



"Al servicio del ciudadano", 20 años de servicio en Benalmádena

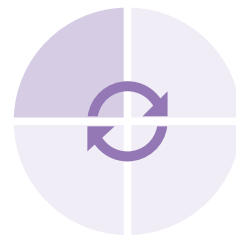
El club Náutico del Puerto Deportivo de Benalmádena fue sede de la celebración del 20º aniversario de Emabesa, empresa mixta para la gestión del agua de Benalmádena (Málaga), de la que Aqualia forma parte. El acto, inaugurado por la alcaldesa de Benalmádena y presidenta de Emabesa, supuso un reconocimiento y homenaje a todos los trabajadores de la empresa que han logrado prestar un servicio básico, con la máxima calidad, a los ciudadanos de la localidad malagueña.

El programa de la jornada incluía dos ponencias: "La comunicación, aspecto clave en la atención al ciudadano", impartida por el director de Comunicación y Marketing de Aqualia, y "El acuífero de abastecimiento en Benalmádena" que corrió a cargo de Bartolomé Andreo, catedrático de Hidrología de la Universidad de Málaga.

Factura transparente

Aqualia entiende que un servicio de calidad debe ofrecer a sus clientes una factura clara y personalizada. En esta línea, la compañía ha continuado con un diseño de factura completo y sencillo que pretende la fácil comprensión por parte de todos sus clientes. Los diseños se han personalizado para cada tipo de usuario, con la información estructurada de manera que su interpretación sea más sencilla.

Dentro del compromiso social de Aqualia, las facturas son utilizadas como medio de difusión de mensajes de sensibilización social y medioambiental ligados al carácter público del agua y orientados a que la gestión, pública o privada, sea eficiente y sostenible (financiera y socialmente), potenciando a la vez los atributos de cercanía, implicación y profesionalidad.



The image shows a detailed Aqualia water bill. Numbered callouts point to the following sections:

- 1: Titular del contrato (Contract holder).
- 2: Datos de interés (Interest data).
- 3: Publicación de tarifas (Tariff publication).
- 4: Datos de la facturación (Billing data).
- 5: Descripción de los bloques de consumo y precios (Description of consumption blocks and prices).
- 6: Detalle de los conceptos facturados y su importe (Detail of billed concepts and their amount).
- 7: Histograma de consumos (Consumption histogram).
- 8: Datos para el control de cobro (Data for payment control).
- 9: Fecha límite de pago (Payment deadline).
- 10: Total a pagar (Total amount to pay).

Las facturas de Aqualia vienen acompañadas de una explicación y contienen los siguientes datos:

- 1 Titular del contrato.
- 2 Datos de interés.
- 3 Publicación de tarifas.
- 4 Datos de la facturación.
- 5 Descripción de los bloques de consumo y precios.
- 6 Detalle de los conceptos facturados y su importe.
- 7 Histograma de consumos.
- 8 Datos para el control de cobro.
- 9 Fecha límite de pago.
- 10 Total a pagar.



¿ES AQUALIA LA QUE FIJA LOS PRECIOS DEL AGUA?

No. Solo el ayuntamiento puede fijar y modificar la tarifa del agua según establece la Ley.

#12verdadesSobreAgua

Tipos de factura de Aqualia

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

Factura normal detallada

Factura normal detallada

Factura resumida

Factura resumida

Factura resumida por conceptos

Factura resumida por conceptos

Toda la información de interés detallada.

Resumen de los conceptos y resaltando el importe total.

Importe resumido por cada concepto.



¿QUÉ CONCEPTOS RECOGE LA FACTURA DEL AGUA?

Los costes del ciclo completo de la gestión de agua (abastecimiento, saneamiento y depuración). En ocasiones también impuestos y tasas municipales o autonómicas que nada tienen que ver con el servicio del agua.

#12verdadesSobreAgua

Factura electrónica

Hacemos cómplices a los clientes de nuestro compromiso medioambiental.

Aspecto	2013	2014		2015
Nº de facturas electrónicas emitidas	532.260	650.000	↑	675.000
Nº de clientes con factura electrónica	132.000	132.600	↑	174.500
Acceso a distancia a la lectura de contadores	52.600	55.000	↑	57.600
Nº de canales disponibles para ampliar la lectura	111.000	113.400	↑	117.300
Nº de clientes gran consumo monitoreados	1.200	1.200	=	1.200
Nº de situaciones irregulares regularizadas de consumo no controlado	7.000	5.907	↑	6.369

El número de facturas electrónicas emitidas en 2015 ha aumentado respecto a 2014 en un 3,85%, lo que ha supuesto un crecimiento del 31,60% en los clientes con este tipo de facturación.



Contadores de calidad

Aqualia elige contadores de muy alta fiabilidad para garantizar a sus clientes que solo se les facture lo que han consumido. Para la selección de estos contadores la compañía cuenta con la colaboración de tres laboratorios metrológicos acreditados

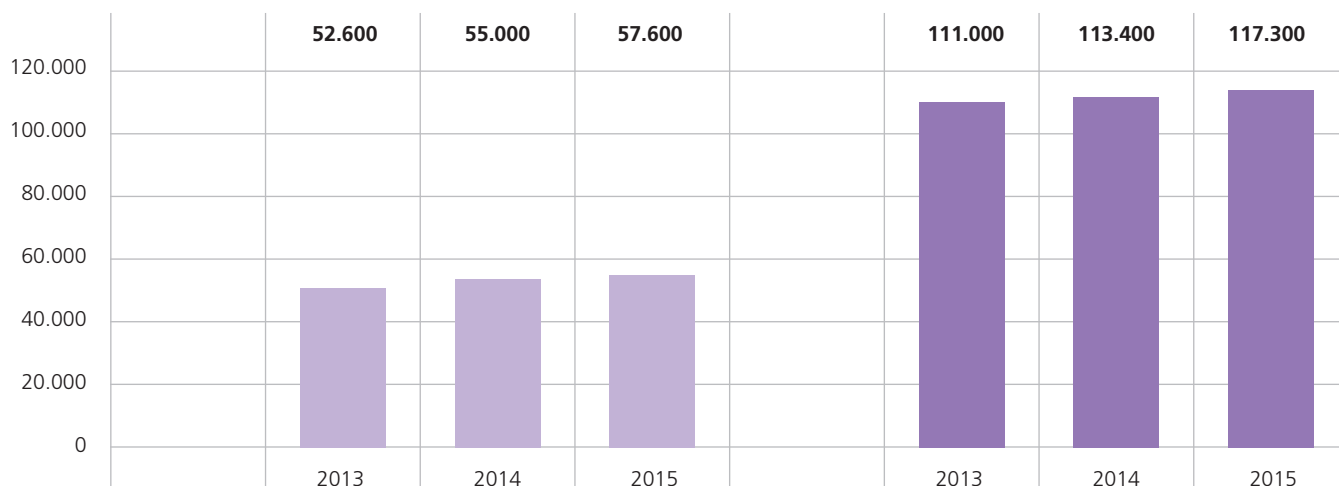
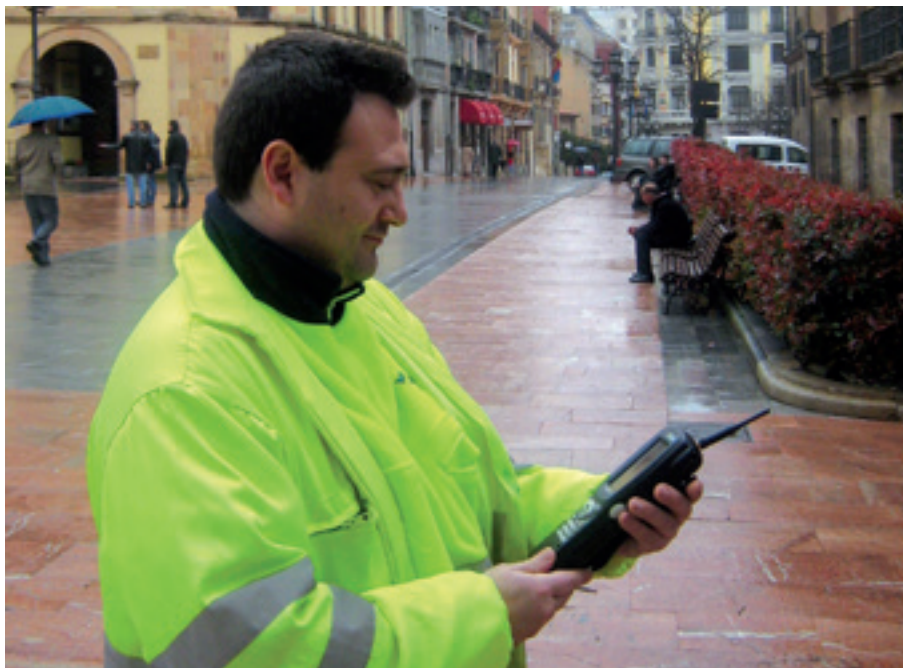
que realizan ensayos que comprueban la calidad de los equipos. A su vez, el nuevo proveedor debe someterse a auditorías por parte de Aqualia que aseguren la calidad y capacidad en el suministro. De esta manera, antes de instalar un nuevo modelo de

contador, se deben superar dichos ensayos y controles. Tras esta primera fase, se instala un número determinado de contadores en clientes finales, realizando un seguimiento y análisis de su funcionamiento.

Lectura de contadores a distancia

Trabajar con las lecturas de los contadores repercute en un beneficio directo para los clientes, ya que de esta manera reciben una factura que refleja con exactitud cuál es el consumo que han tenido. Con este propósito, Aqualia ha instalado, durante 2015, 2.600 contadores más con telelectura respecto a la anualidad anterior y hay disponibles 3.900 canales más para ampliar la lectura a otros clientes en un futuro.

Los contadores con lectura a distancia han aumentado en 2015 un 4,73% y los canales disponibles para ampliar la lectura en un 3,44% respecto a 2014.



Asimismo, la compañía ha continuado con el monitoreo exhaustivo de más de 1.200 clientes de gran consumo para adecuar el suministro a su consumo real e informar de posibles incidencias.

En 2015 se han regularizado 6.369 situaciones de fraude y consumo no controlado, lo que supone un 7,82% más que en 2014.

Acceso a distancia a la lectura de contadores
Nº de canales disponibles para ampliar la lectura

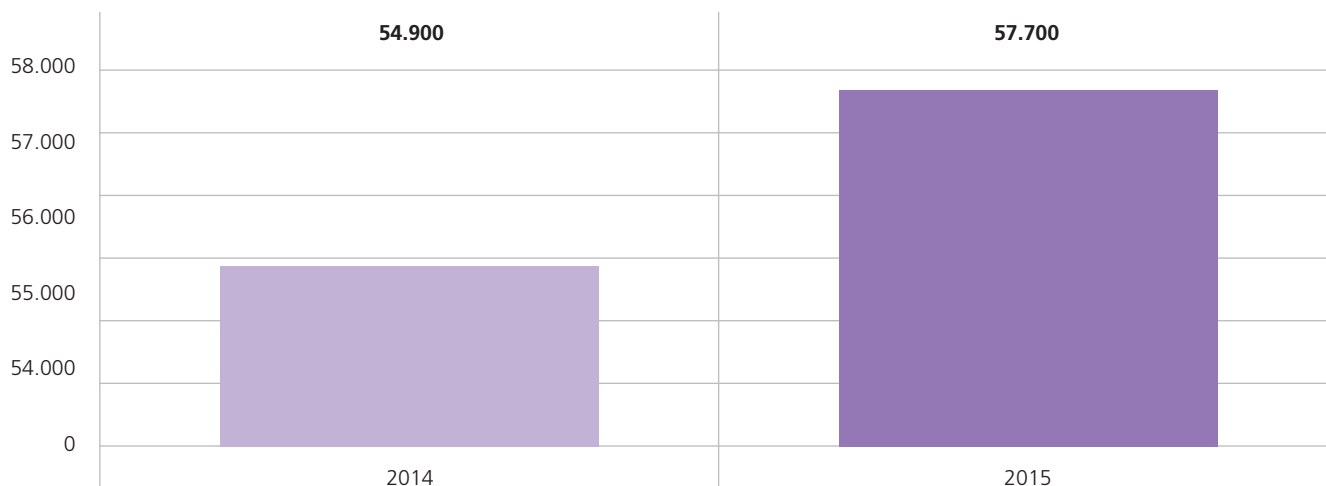
Contadores inteligentes

La instalación de contadores inteligentes proporciona a Aqualia los datos precisos y tendencias de consumo de cada uno de sus clientes. Estos equipos disponen de un sistema electrónico de última generación que posibilita conocer en cada momento

los patrones de consumo diarios, tarifas y servicios de la red, lo que permite a la empresa sugerir mejoras en los hábitos de uso mediante consejos personalizados para cada cliente en particular.

Durante 2015 Aqualia ha instalado 57.700 contadores inteligentes, un 5,10% más que en la anualidad anterior.

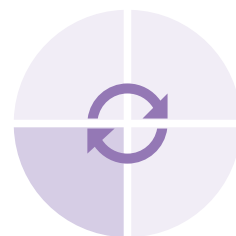
Contadores inteligentes



Innovación en el ciclo del agua



Grupo de trabajadores del departamento de Innovación y tecnología de Aqualia.



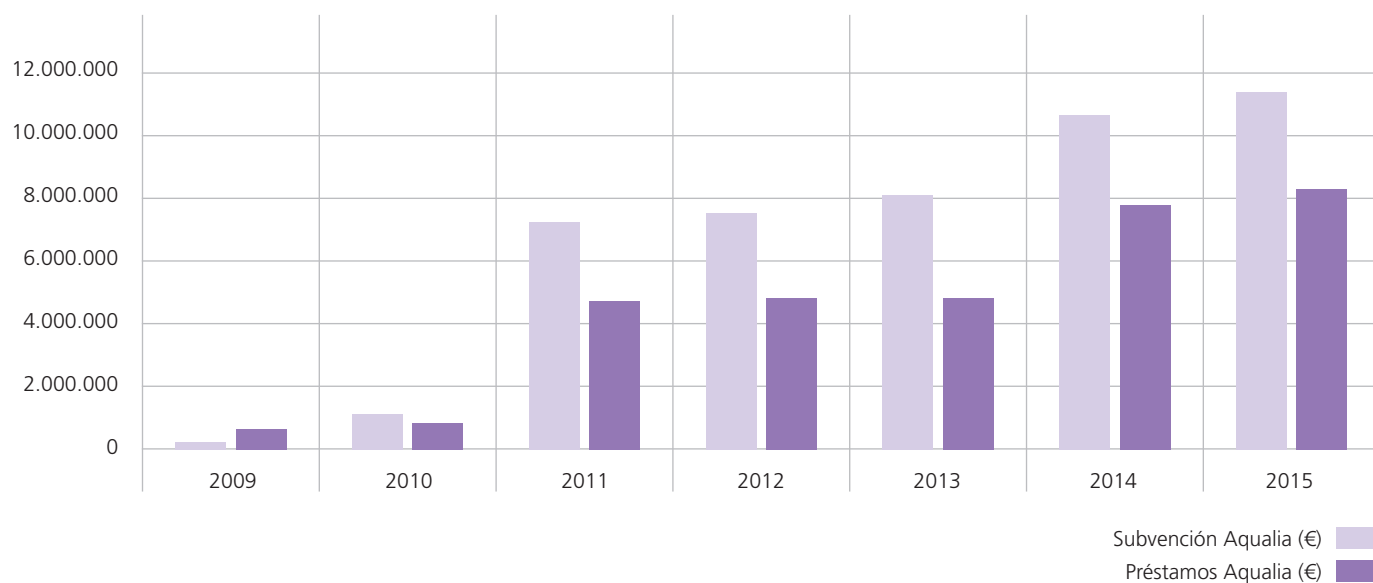
Aqualia asume su responsabilidad ante la sociedad y el medio ambiente desarrollando una estrategia de I+D+i que cuida de un bien tan necesario para la vida como es el agua.

La innovación supone para Aqualia la principal herramienta para garantizar la

sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad. La compañía dirige sus esfuerzos en I+D+i a mejorar la calidad del suministro, optimizar las condiciones operativas y reducir el impacto medioambiental, objetivos ligados al modelo de negocio y a la cadena de valor. A través de la innovación, Aqualia también busca nuevas oportunidades de

negocio que puedan surgir en el sector del agua.

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



Desde el año 2009, los proyectos en los que ha participado Aqualia han contado con un presupuesto total de más de 100 millones de euros.

La actividad I+D+i de la compañía es desarrollada por un equipo altamente cualificado que colabora con el equipo de producción, y cuenta con el apoyo de Universidades y Centros de Investigación nacionales e internacionales.

Durante el ejercicio 2015 la actividad de innovación en Aqualia, en línea con su planificación estratégica, se ha consolidado añadiendo nuevos proyectos europeos de I+D+i relacionados con la gestión del agua en cada una de las tres áreas de desarrollo: **Sostenibilidad, Calidad y Gestión Inteligente.**

Aqualia cuenta con un Sistema de gestión de la innovación certificado bajo la norma UNE 166002.

Líneas estratégicas

Calidad

- Control de contaminantes emergentes.
- Tratamiento de agua residual para pequeños núcleos de población.
- Nuevos procesos de tratamiento con membranas.
- Procesos anaerobios avanzados.
- Procesos avanzados de desalación de agua de mar.
- Procesos de reutilización de agua residual.
- Tecnologías para el tratamiento del agua industrial.

Sostenibilidad

- Eficiencia energética en captaciones y redes de distribución.
- Eficiencia energética en los procesos de tratamiento de agua residual.
- Mejora en la producción de biogás.
- Producción de biocombustibles y biofertilizantes.
- Depuración de aguas residuales en microalgas.
- Optimización del nexo agua-energía, evaluación de Huella de Carbono.
- Utilización de energías renovables en procesos de tratamiento.
- Extracción sostenible de aguas subterráneas.

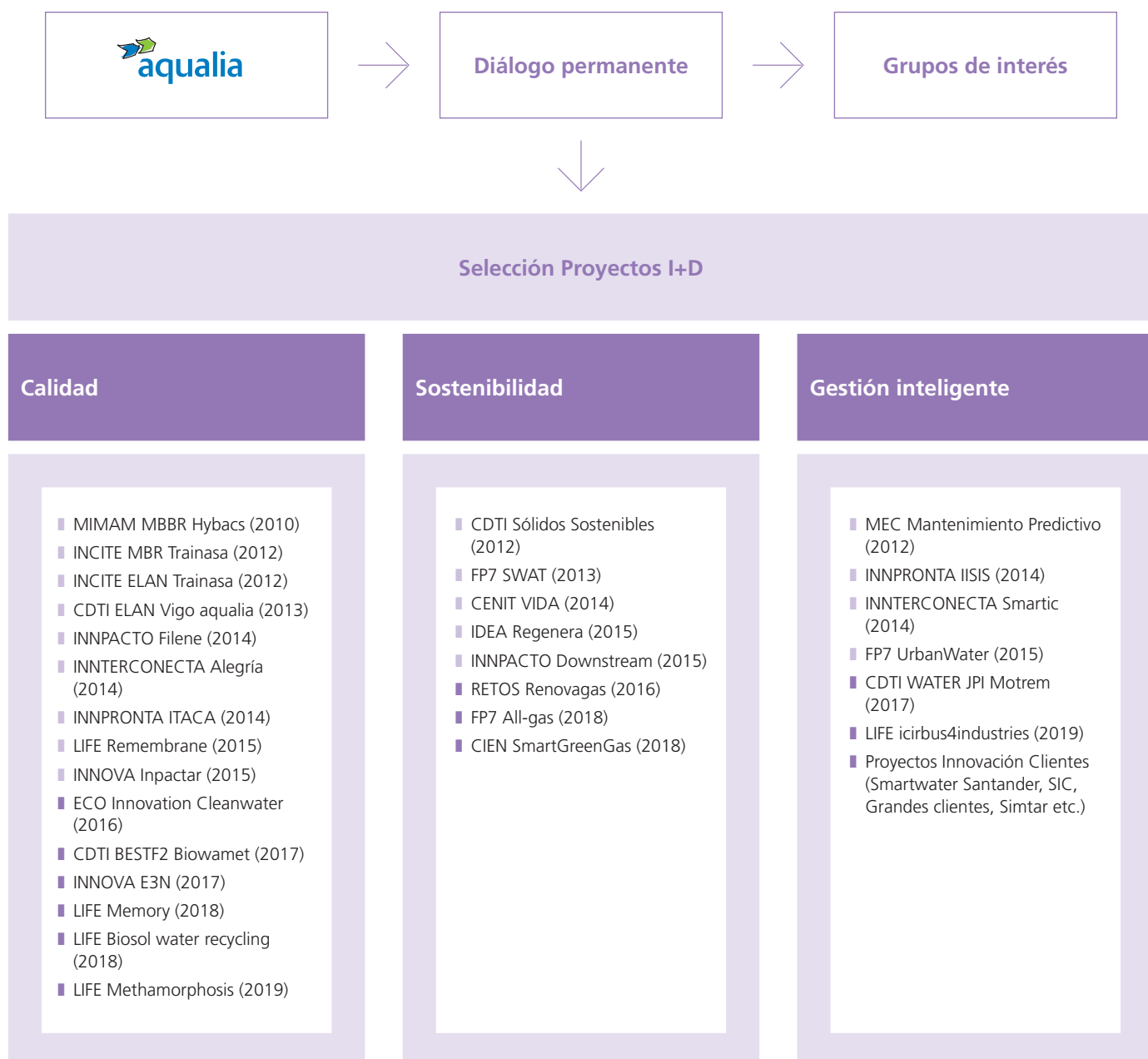
Gestión inteligente

- Modelos de vida útil de las infraestructuras.
- Sistemas predictivos de gestión inteligente de redes.
- Telelectura de medidores de agua.
- Integración en las plataformas municipales de gestión de datos.
- Sistemas de ayuda a la toma de decisiones en plantas de tratamiento.
- Sistemas predictivos del comportamiento de la curva de consumos.
- Integración de la participación ciudadana en la gestión del agua.
- Gestión de riesgos en la prestación de servicios de agua.

Aqualia mantiene un contacto permanente con los diferentes grupos de interés para potenciar y mejorar su actividad I+D+i. En los proyectos de innovación participa y se involucra toda la organización, desde la

identificación de oportunidades hasta la finalización de los mismos, y están encaminados a mejorar tres aspectos específicos: calidad, sostenibilidad y gestión inteligente.

Actividades I + D + i



() Fecha finalización o prevista finalización.

Concluidos
En marcha

Proyectos I+D+i 2015: consolidación internacional

La actividad innovadora de Aqualia se ha consolidado a nivel internacional mediante la proyección europea de sus proyectos, no solo a la hora de conseguir subvenciones de

organismos internacionales sino mediante colaboraciones con centros de investigación y empresas europeas.

Sostenibilidad

▲ FP7 Swat (2013*)

IGV - Alemania

■ FP7 All-gas (2018)

Fraunhofer Gesellschaft Umsicht - Alemania
Southampton University- Reino Unido

Calidad

◆ CDTI BESTF2 Biowamet (2017)

Southampton University- Reino Unido
TU Delft - Países Bajos

Gestión inteligente

● FP7 UrbanWater (2015*)

U. Zagreb - Croacia

★ Water JPI Motrem (2017)

U. Helsinki - Finlandia
U. Stuttgart - Alemania
U. Torino - Italia



(*) Proyectos concluidos () Fecha fin prevista.

La mejora de la eficiencia de la gestión del agua es esencial debido a la creciente exposición de los países europeos a la escasez de agua y los periodos de sequía.

Entre los proyectos europeos desarrollados a lo largo de 2015 destacan por su capacidad innovadora y posibilidades

de implantación: *FP7 Urban Water*, *Eco Innovation CleanWater*, *Life Remembrance* y *Life Methamorphosis*.

FP7 UrbanWater



UrbanWater, proyecto internacional apoyado por la UE y liderado por Aqualia, propone el desarrollo de una plataforma basada en las tecnologías de información y comunicación, que permite optimizar la gestión del agua mediante sistemas innovadores dirigidos a la detección de fugas, sistemas de soporte a la decisión, predicciones de consumo y disponibilidad de agua.

El proyecto cuenta con soluciones avanzadas de telelectura y medición, e integra a los consumidores en la web *UrbanWater*, lo que les permite conocer su consumo de agua en tiempo real y modificar sus hábitos para hacer un uso del agua más optimizado y consciente. Esta plataforma beneficia tanto a ciudadanos como a servicios públicos al permitir reducir pérdidas de agua en la red de distribución, disminuir costes de energía y mantenimiento, y optimizar la gestión integral del agua adecuando la oferta a la demanda.

El proyecto ha sido validado en Almería y en Janovice (Rep. Checa), y ha sido desarrollado por un consorcio de 11 empresas y universidades de España, Chequia, Francia, Dinamarca, Reino Unido, Portugal y Croacia.

Ubicación: Almería (España) y Janovice (República Checa)

Duración: 01/12/2012 a 30/11/2015

Presupuesto: 4.806.216 € (Aqualia: 349.674 €; OVOD: 387.812 €)

Participantes:

Líder: Aqualia (España)

SagemcomEnergy& Telecom (Francia)

Hydrometeorological Innovative Solutions (España)

Universidad De Zagreb (Croacia)

Red Skies Limited (Reino Unido)

RedkneeGmbH (Alemania)

Serious Games Interactive (Dinamarca)

Aqualogus (Portugal)

Taviraverde - Empresa Municipal De Ambiente (Portugal)

AtekneaSolutionsCatalonia (España)

OvodSpol (República Checa)



UrbanWater es el proyecto más internacional de Aqualia con la participación de centros de investigación, empresas y organismos de 8 países europeos.

Eco Innovation CleanWater



CleanWater, proyecto desarrollado a través del programa Eco-Innovation de la UE, se trata de un sistema innovador de desinfección de agua potable mediante una membrana de intercambio iónico.

El proyecto consiste en la demostración a escala industrial de un nuevo sistema de desinfección de agua en tres aplicaciones comerciales: agua de consumo humano, reutilización de aguas y plantas de desalinización.

El sistema desarrollado por la PYME francesa CeramHyd representa un método alternativo a los sistemas actuales de cloración.

Aqualia, como empresa española de servicios en el ciclo integral de agua, actúa en el proyecto como usuario final de la tecnología, de manera que prestará a CeramHyd su experiencia, apoyo e instalaciones para las pruebas tanto de laboratorio como a escala industrial.

Ubicación: EDAR El Toyo, Almería (Reutilización)
EDAR Racons-Denia, Alicante (Desalación)
ETAP La Fresneda-Valdepeñas, Ciudad Real (Agua de consumo)

Duración: 01/07/2014 a 31/12/2016

Presupuesto: 1.666.901 € (Aqualia: 684.773 €)

Participantes: Aqualia – CeramHyd (líder)

Life Remembrane



Proyecto de recuperación de ósmosis inversa al final de su vida útil, apoyado por el programa LIFE de la UE.

El objetivo del proyecto *Remembrane* es prolongar la vida de las membranas usadas en el proceso de ósmosis inversa, valorizando lo que ahora es un residuo, mediante su reutilización en otras aplicaciones, como sobre los procesos de ósmosis para aguas depuradas.

Se espera que los resultados de *Remembrane* permitan un importante avance en la operación de grandes desaladoras, plantas de acondicionamiento de agua potable y reducción de costes de inversión y explotación de sistemas terciarios de reutilización de aguas.

Ubicación: Denia (Alicante) y Talavera de la Reina (Toledo)

Duración: 01/09/2012 a 30/06/2015

Presupuesto: 1.903.767 €

Participantes: Aqualia (líder) – LEITAT– TECNOMA– AMBICAT– Agencia de Residuos de Cataluña

LifeMethamorphosis



Apoyado por el programa LIFE de la UE, Life Methamorphosis trata de un proyecto de valorización energética de residuos sólidos orgánicos de origen tanto municipal como agroganadero y la obtención de combustibles alternativos y sostenibles.

La aplicación de este innovador tren de tratamiento en el ECOPARC2 de Barcelona permitirá maximizar la recuperación energética de los residuos urbanos y supondrá importantes mejoras medioambientales en su tratamiento. Se espera una reducción del 70% en la demanda energética para el proceso de tratamiento y una reducción del 80% en las emisiones de CO2 asociadas al mismo en comparación con la tecnología aerobia de membranas instalada actualmente.

El proyecto contribuirá al objetivo general sobre la transición hacia una economía eficiente en el uso de recursos y a la protección y mejora de la calidad del medio ambiente.

Ubicación: Ecoparc2 de Barcelona

Duración: 16/07/2015 a 30/06/2019

Presupuesto: 3.642.167 €

Participantes: Aqualia (líder) – FCC Medio Ambiente – AMB – Gas Natural – ICAEN – SEAT

Lista de proyectos I+D+i desarrollados en 2015

PROYECTOS	OBJETIVOS	SOCIOS
SOSTENIBILIDAD		
Idea Regenera (2015*)	Nueva manera de crear valor de la biomasa de algas en forma de biofertilizantes.	Líder: Aqualia. Otros socios: Biorizon, Biotech S.L.
InnpactoDownstream (2015*)	Mejorar la separación, el procesamiento y la utilización de la biomasa algal como fuente de energía.	Líder: Aqualia. Otros socios: Universidad de Cádiz, Tecnalia, Instituto Tecnológico de Canarias.
Renovagas (2016)	Producción de biometano a partir de CO ₂ y H ₂ renovable (power2gas) en la producción de biogás.	Líder: ENAGAS. Otros socios: Gas Natural SDG S.A., Aqualia S.A., Abengoa Hidrógeno S.A., Fundación TECNALIA RESEARCH & INNOVATION, Agencia Estatal Consejo Superior De Investigaciones Científicas (CSIC), Centro Nacional De Experimentación En Tecnologías Del Hidrógeno y Las Pilas De Combustible (CNH).
All-gas (2018)	Producción de bioenergía a partir de depuración de aguas residuales. Demostración a gran escala.	Líder: Aqualia. Otros socios: BDI Bioenergy International AG, Hygear BV, University of Southampton, Fraunhofer, Volkswagen.
CIEN SmartGreenGas (2018)	Desarrollar una infraestructura eficiente de producción y gestión de redes de biometano.	Líder: Aqualia. Otros socios: Gas Natural, Naturgas, Ros Roca, BFC, Ecobiogas y Dimwater.
CALIDAD		
Innova Inpactar (2015*)	Nuevos reactores biológicos híbridos integrados y compactos como soluciones descentralizados y automatizados para pequeñas plantas.	Líder: Aqualia.
LifeRemembrance (2015*)	Recuperar módulos de membranas de ósmosis inversa de desalación para transformar un residuo en un recurso (por ejemplo en aplicaciones de reutilización de agua).	Líder: Aqualia. Otros socios: LEITAT Technological Center, TECNOMA S.A., AMBICAT Consulting S.L.L., Agencia de Residuos de Catalunya.
Innterconecta Galicia ALEGRIA (2015*)	Algas y Energía para la valorización de efluentes de la industria alimentaria gallega.	Líder: Trainasa. Otros socios: Otto, ASM, Frinova, Gestión del Valor y Soluciones.
LifeMemory (2016)	Demostración a escala de prototipo industrial de la viabilidad técnica y económica de una tecnología innovadora, un Biorreactor Anaerobio de Membranas, que permite la conversión de la materia orgánica contenida en el agua residual en biogás.	Líder: Aqualia. Otros socios: UPV, UV, Kochmembrane.
LifeBiosol (2016)	Demostración de una planta de tratamiento avanzado con microalgas para agua de reutilización y aprovechamiento energético.	Líder: HPT. Otros socios: Aqualia, CENTA, COLDEP.
CIP Cleanwater (2016)	Evaluación de un nuevo generador de hipoclorito in situ, con membranas cerámicas, en tres aplicaciones distintas (potabilización, reutilización y desinfección, desalación).	Líder: CeramHyd S.A. Otros socios: Aqualia.
Innova E3N (2017)	Eliminación energéticamente eficiente de nitrógeno. Como continuación del Innova Impactar, se optimizará el piloto implantado en la red de alcantarillado de Santander para demostrar depuradoras compactas descentralizadas.	Líder: Aqualia.
Biowamet BESTF2 (2017)	Crear una sinergia con el proyecto LifeMemory sobre los reactores anaeróbicos con membranas, que permiten obtener bioenergía de las aguas residuales.	Líder: Aqualia. Otros socios: TU Delft, University of Southampton, Fairfield Control Systems Ltd.
LifeMethamorphosis (2019)	Implantar en el Ecoparque de Besós, tres tecnologías desarrolladas: el AnMBR, el ELAN (eliminación autótrofa de nitrógeno) y un sistema de lavado de biogás. El producto será un biometano que se puede inyectar en la red de gas natural o utilizar como combustible de coche.	Líder: Aqualia. Otros socios: Área Metropolitana de Barcelona (AMB), FCC, Gas Natural, SGS S.A. Instituto Catalán de Energía, Centro técnico de SEAT.
GESTIÓN INTELIGENTE		
UrbanWater (2015*)	Una innovadora plataforma interactiva de tecnología inteligente, integrando módulos para la toma de decisiones, la gestión de datos en tiempo real y la detección de fugas para mejorar la gestión integral del agua en áreas urbanas, que se ha implementado en las operaciones de Aqualia en Almería y Janovice (República Checa).	Líder: Aqualia. Otros socios: Hydrometeorological Innovative Solutions, University of Zagreb, Red Skies Orga Systems, Serious Games Interactive, Aqualogus, Taviraverde, Aqualia, Ovod Spol, Ateknea Solutions Catalonia Sagemcom.
Innterconnecta Extremadura SMARTIC (2015*)	Sistema de Monitorización del Agua en tiempo Real con Tecnología Inteligente.	Líder: Aqualia. Otros socios: ADASA Sistemas SAU, Homeria Open Solutions S.L., Coveless Ingeniería SL, Gabinete de Gestión Integral de Recursos S.L., Enrique Muñoz S.A.
JPI Motrem (2017)	Desarrollo de procesos integrados para la monitorización y la eliminación de los contaminantes emergentes, especialmente para la reutilización del agua.	Líder: URJC. Otros socios: Aqualia, University of Helsinki, Università Torino, Bruker Española S.A.
Lifelcirbus (2020)	Reutilización de residuos de depuradoras para materiales de construcción y generación de biofertilizantes.	Líder: Intromac. Otros socios: Aqualia, Agenex, Ctaex, Disaim, Ence, Gestiona, GM.

(*) Proyecto finalizado en fecha que se indica. () Fecha prevista de finalización.

Smart Cities

La ciudad inteligente debe ser capaz de responder adecuadamente a las necesidades básicas de las instituciones, empresas y los propios ciudadanos tanto en el plano económico, como en los aspectos operativos, sociales y ambientales.



Smart Water

SMARTWATER

El proyecto Smart Water nació con la finalidad de crear un servicio inteligente para la gestión del agua en entornos urbanos donde además el ciudadano pueda participar en la gestión a través de su tablet, PC o smartphone. Con este objetivo, en la actualidad, Smart Water permite a los ciudadanos acceder a una aplicación móvil, desarrollada sobre la plataforma am+, con la que son capaces de conocer su consumo en tiempo real, avisar o estar informados de cualquier incidencia en el servicio, detectar fraudes, optimizar la gestión energética, acceder a noticias en materia de saneamiento y abastecimiento, además de la monitorización de las redes de saneamiento para detectar posibles desbordamientos.

Tras una primera fase implantada en la Zona de Nueva Montaña de Santander, durante 2015 el proyecto Smart Water ha desplegado una segunda fase en la Zona Centro de la ciudad, con la incorporación de mejoras en el sistema y la evolución de su aplicación móvil. Esta nueva fase ha supuesto la instalación de cerca de 1.300 sensores que han beneficiado a 4.000 vecinos. El grado de aceptación y éxito ha sido tal que el Ayuntamiento, la Universidad de Cantabria y Aqualia firmaron en abril de 2015 una ampliación del convenio que permitirá elaborar un Plan Integral "Smart Water" para extender el proyecto a toda la ciudad, dando servicio a los 178.500 habitantes.

Participación en congresos y eventos científicos

El equipo de investigadores de Aqualia se encuentra cada año más involucrado en los eventos científicos relevantes tanto nacionales como internacionales. Durante

2015, la asistencia e intervención en congresos ha sido muy activa, aumentando la presencia internacional, hecho que se verá impulsado en el 13 Congreso Leading Edge

Technology de la IWA que tendrá lugar en Jerez de la Frontera en junio de 2016, en el que Aqualia es uno de los organizadores y patrocinadores.



XXXIII Jornadas AEAS en Burgos (España)

Aqualia presentó ELAN, sistema de Eliminación Autótrofa de Nitrógeno, y Microbial Desalination Cell, sistema de desalación a través de células microbianas.



12th IWA Leading Edge Technology 2015 en Hong Kong

Exposición de los trabajos de Friscos (ELAN en línea de agua industrial). Cabe destacar que la edición de IWA Leading Edge Technology 2016 tendrá lugar en Jerez de la Frontera (España) con Aqualia como co-organizador.



Washington DC

WEF (Water Environment Federation) organizó dos eventos en Washington DC, una sobre residuos y biosólidos y otra sobre agua y energía, en las cuales fueron elegidas 5 presentaciones de Aqualia sobre el cultivo y la digestión de algas, y los reactores AnMBR. Aqualia también fue seleccionada para organizar un taller sobre los AnMBR, y presidir la sesión sobre Anammox.



CONGRESO SMARTURBAN en Badajoz (IV Expoconferencia Ibérica)

Se presentó la ponencia titulada "La gestión inteligente del agua para el desarrollo de las ciudades" junto con empresas y centros de investigación como Iberdrola, Cellnex, CIEMAT y Ayuntamiento de Badajoz.



14 Congreso Mundial sobre Digestión anaeróbica en Viña del Mar (Chile)

Se expusieron los resultados de los tres proyectos europeos LifeMemory, LifeBiosol y FP 7 All-gas.



Conferencia WATEC en Tel Aviv (Israel)

Se presentaron las ponencias en el Seminario Spain-Israel "Building Water Innovation Partnerships" y en el Infoday "Bringing Israel's WATER Innovation to the EU".



Actuaciones específicas para la mejora del servicio

Los profesionales de Aqualia, comprometidos con las personas y con su entorno,

trabajan día a día para mejorar la calidad del servicio ofrecido. Entre las actuaciones

de mejora destacan las siguientes:



Construcción de una cubierta para el sistema de filtración del depósito de La Montaña del Puerto de la Cruz en Tenerife, en julio de 2015, con el fin de mejorar la calidad del agua para los ciudadanos.

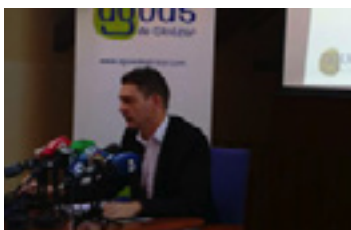


Aqualia optimizó, en mayo de 2015, las infraestructuras de El Rocío para que 800.000 visitantes pudiesen disfrutar de la romería. En un solo fin de semana se consumieron 52 millones de litros de agua potable. Aqualia puso a punto las infraestructuras hidráulicas del municipio que multiplica casi por 800 sus habitantes en unos días.



En enero se instalaron en la planta potabilizadora de Jaén, nuevos filtros de carbón activo para mejorar la calidad del agua, lo que ha supuesto una inversión de 754.000 euros.

El objetivo de estos filtros ha sido mejorar las características organolépticas del agua y prevenir la posible presencia de plaguicidas en el agua distribuida, que en ocasiones se aplican a los olivares.



Aguas de Alcázar, empresa que gestiona el servicio municipal de Alcázar de San Juan, en Ciudad Real, ha presentado su Plan de Gestión Sostenible que se ha puesto en marcha con el objetivo general de optimizar los volúmenes de agua suministrados.

Este Plan contempla acciones en torno a tres ejes: mejora de infraestructuras, vigilancia sistemática sobre las redes y concienciación ciudadana.



Mejora en la calidad del agua en San Lorenzo del Escorial gracias a la ampliación de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) diseñada, ejecutada y gestionada por Aqualia.

El proyecto supone aumentar la capacidad de tratamiento, decantación y filtración, para un caudal de 4.000 m³ por día para garantizar un suministro de excelente calidad para una población cercana a los 20.000 habitantes y una numerosa población flotante.



Aqualia presentó a las autoridades locales de Lluçmajor (Mallorca) el nuevo camión de alcantarillado que ayudará a mejorar el Servicio Municipal de Aguas y que trabaja a diario en las labores de limpieza programada y mantenimiento preventivo de los 103 kilómetros de redes de alcantarillado y pluviales y de sus 20 estaciones de bombeo de aguas residuales. Además, el nuevo vehículo también se destinará a la resolución de incidencias que puedan surgir en la red de saneamiento.



El servicio de Aqualia en Ávila ha desarrollado una compleja actuación de reflotamiento y mejoras en el anclaje de la toma flotante ubicada en el embalse del Voltoya, lugar en el que se capta el agua de abastecimiento de Ávila. La toma flotante es un dispositivo para la captación de aguas superficiales en embalses, diseñado para poder operar en diferentes alturas con el objetivo de garantizar la captación de agua de mejor calidad.



Aqualia lleva mejorando durante 10 años el servicio de agua de Sóller (Mallorca). Durante este periodo de tiempo se han invertido más de 6 millones de euros en la mejora de las infraestructuras hidráulicas y en la renovación de la red de abastecimiento y saneamiento del municipio.

Se ha pasado de suministrar 1.832.694 m³ a 967.012 m³, lo que supone una reducción del agua necesaria para el servicio de un 47%. Además, se ha pasado de un rendimiento del 40% en 2005 a un rendimiento actual del 84% y se ha reducido en un 63% el consumo de energía eléctrica.



El alcalde de Puente Genil inauguró el nuevo depósito de San Pancracio construido por Aqualia. Este depósito cuenta con dos vasos, con una capacidad de almacenamiento de 4.500 m³ cada uno, algo que se justifica tanto por reglamentación técnica como por mantenimiento, para evitar ausencia de caudal. Con este aumento de capacidad se evitarán las alteraciones en el suministro, solucionando los problemas de presión y se podría llegar a abastecer a una población de más de 30.000 habitantes durante unos días.

A su vez, se van a realizar las siguientes actuaciones:



Aqualia construirá la nueva depuradora de Albuñol, en la Costa Tropical de Granada

El proyecto de ejecución de los colectores y la nueva depuradora que dará servicio a 14.645 habitantes de Albuñol, en la Costa Tropical de Granada, ha sido adjudicado por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio a la UTE formada por Aqualia y FCC Construcción. El proyecto, que se ejecutará en los próximos 2 años, tiene un valor de 3,6 millones de euros.

Las obras consistirán en la construcción de una EDAR que depurará el agua residual de las poblaciones de Albuñol, La Rábida y El Pozuelo. Se incluye además la construcción de nuevas estaciones de bombeo en El Pozuelo y en La Rábida y sus correspondientes conducciones por impulsión y una EBAR a la que verterán las conducciones de las citadas poblaciones y que enviará las aguas residuales a la depuradora.



¿QUÉ VENTAJAS APORTA LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA AL CICLO DEL AGUA?

Permite llevar a cabo proyectos en menor espacio de tiempo y con ahorro de costes, al aprovecharse los conocimientos técnicos y la experiencia de las empresas.

#12verdadesSobreAgua

Retos 2016

CLIENTES	Puesta en producción de la app de atención al cliente.
	Análisis de herramientas de multicanalidad y formación del personal de atención al cliente.
	Rediseño de la factura para mayor transparencia.
	Potenciar la factura electrónica como elemento de sostenibilidad.
	Mejorar la transparencia con el ciudadano a través de la mejora del acceso web a reglamentación y ordenanzas fiscales (transparencia en las tarifas).
	Nuevos Proyectos de Smart Water y ampliación de los existentes.
INNOVACIÓN	Sostenibilidad: primeros coches con biometano de agua residual.
	Calidad: primer demostrador AnMBR en operación.
	Gestión inteligente: establecer acuerdos / implantar pilotos de desarrollos de herramientas de optimización de la red, búsqueda de fugas, monitorización, metering y desarrollos de software.

*Personas que trabajan
para personas*



05

RRHH

- 54 Las personas: nuestro mayor valor
- 55 Líneas de acción 2015
- 58 Igualdad y diversidad
- 61 Desarrollo profesional
- 64 Comunicación interna
- 65 Salud laboral
- 69 Retos 2016



Las personas: nuestro mayor valor

Nuestra visión

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

Principales cifras	2013	2014		2015	
Nº de empleados	7.125	7.639	↑	7.764	Empleados
Porcentaje de contratos indefinidos*	28,26	28,47	↑	79,29	%
Rotación voluntaria* **	0,94	1,29	↓	1,08	%
Porcentaje de mujeres en plantilla*	22,42	22,80	↓	21,72	%
Horas totales de formación*	60.670	63.003	↓	60.108	Horas
Horas de formación por empleado*	9,79	10,23	↓	9,65	Horas
Inversión en formación*	503.911	538.250,20	↓	518.279	€
Índice de frecuencia de accidentes	8,87	11,07	↑	11,56	
Índice de gravedad de incidentes	0,42	0,35	↑	0,39	

*Datos de España.

**Datos de rotación calculados con los datos de bajas de España respecto al total de la plantilla, incluyendo internacional.

Durante el año 2015, Aqualia ha trabajado en alcanzar los retos que se propuso para seguir avanzando en la mejora del desarrollo profesional de sus empleados, la prevención y la igualdad de oportunidades. A continuación se describe el grado de cumplimiento de cada uno de ellos:



Trabajadores de Aqualia en Ávila.

Cumplimiento de los retos 2015

Retos 2015	Nivel de cumplimiento	Comentarios
Evaluación del desempeño del grado de eficacia de las actividades y responsabilidades de los trabajadores.	50%	Durante 2015 se ha desarrollado hasta el nivel de mandos intermedios.
Redefinición del proceso de formación.	50%	Por el momento, se ha cambiado el proceso de detección de necesidades de formación.
Organización y selección de opciones de formación e itinerarios profesionales de jefes de servicio.	50%	En 2015 se han determinado cuáles son las áreas críticas en formación.
Eliminación de la brecha salarial entre hombres y mujeres.	20%	A lo largo de 2015, se ha realizado un análisis y un informe sobre la brecha salarial existente entre hombres y mujeres.
Reducción de la temporalidad contractual de los trabajadores en el área de aguas.	100%	Se ha incrementado significativamente el porcentaje de contratos indefinidos, llegando al 65,23%
Diagnóstico y evaluación de la Cultura Preventiva de la compañía, e implantación de mejoras contando con la participación activa del órgano interno "Carta por la Salud Laboral de Aqualia".	100%	Se ha finalizado la segunda fase del proyecto Cultura Preventiva, diseñando un Plan de Acción de Mejora a desarrollar durante los tres próximos años.

Nota: durante 2016 se continuará trabajando en los retos que no se han completado en 2015.

Líneas de acción 2015

Aqualia ha desarrollado cuatro líneas de actuación principales en el área de Recursos Humanos: el desarrollo profesional, la

comunicación interna, la salud laboral y la igualdad y diversidad.



Capital Humano

En el año 2015, Aqualia se ha consolidado como la principal empresa a nivel nacional especializada en el ciclo integral del agua, lo que ha generado un incremento de su plantilla del 1,6%, alcanzando la cifra de 7.764 empleados.

Esta consolidación se ha visto reflejada en la presencia de la empresa en el mercado internacional, lo que ha supuesto un aumento del porcentaje de trabajadores en otros países, entre los que destaca México con un incremento del 290% respecto al año anterior.

La edad media de la plantilla es de 44 años, con una antigüedad media en la empresa de 12 años.



Grupo de trabajadores de Aqualia en Riad, Arabia Saudí.

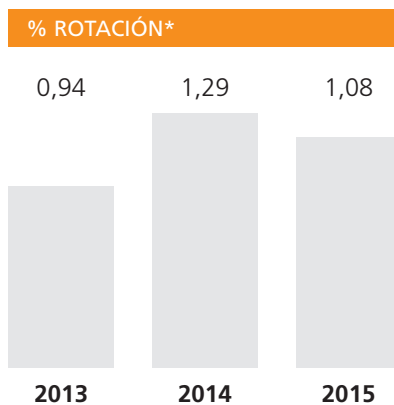
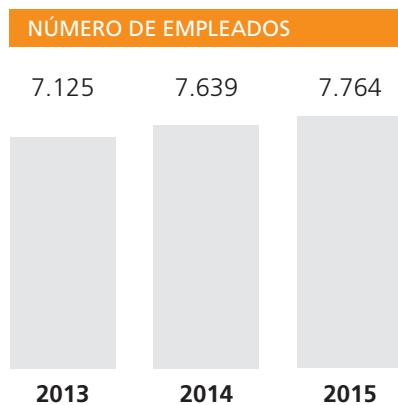
% Distribución geográfica de la plantilla



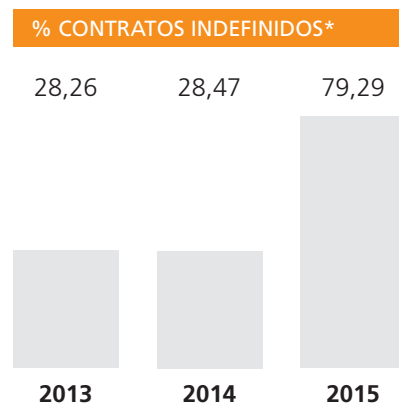
Nota: *Otros países: Emiratos Árabes, China, Egipto, Montenegro y Catar.

Asimismo, a lo largo del 2015 y como consecuencia del compromiso adquirido por la compañía para reducir la temporalidad contractual, se ha conseguido que un total

de 5.056 trabajadores tengan un contrato indefinido, lo que supone el 65,23% de la plantilla.



Datos de rotación calculados con los datos de bajas de España respecto al total de la plantilla, incluyendo internacional.



Nota: *Datos de España

Siempre me ha gustado viajar, conocer nuevas culturas y enfrentarme a nuevos escenarios, por lo que cuando conocí el lanzamiento del proyecto de movilidad internacional de Aqualia, me inscribí pues llevaba tiempo esperando una oportunidad parecida.

Mi experiencia internacional comenzó allá por 2009, y tras tres años en Argelia, los cuatro últimos he trabajado en la zona de los Balcanes.

Cuando emprendes una expatriación de este estilo puedes encontrarte barreras en un primer momento, en mi caso la principal fue el idioma dado que, a pesar de que con el inglés y el francés he podido desempeñar mi trabajo, desconocía el idioma de origen de los países donde he trabajado. Además, las primeras semanas comparas las experiencias que estás viviendo con la vida en España, pero a medida que te habitúas al país practicas aquello de “donde fueres, haz lo que vieres”. Cada país es diferente, y adaptarse a una misma situación en distintos países te hace crecer personal y profesionalmente.

Considero que una experiencia internacional de este estilo es una buena oportunidad laboral para progresar y me encantaría poder seguir viviéndola. Cada región que visito conserva su identidad nacional, lo que te enriquece dándote a conocer diferentes modos de pensar, vivir y de enfrentarse al día a día. Eso te hace ser más flexible a la hora de enfrentarte a las situaciones que se te plantean, adquiriendo nuevos conocimientos en múltiples ámbitos profesionales. Además, en la actualidad, debido a las nuevas tecnologías estamos conectados con nuestra familia y amigos en cada momento, por lo que no nos sentimos tan aislados.

Sin duda alguna recomiendo a otras personas que vivan esta experiencia internacional, dado que además de crecer personal y profesionalmente, cuando vuelves a España, en mi caso de vacaciones, aprecias mucho más ciertas cosas a las que antes ni prestabas atención.

“ ”

Juan José Jiménez Díaz
Jefe de administración de Balcanes
7 años fuera de España



Mi experiencia internacional comenzó cuando la empresa me ofreció el cargo de Country Manager de Italia.

Después de 19 años de carrera en distintas empresas del Grupo en España, una propuesta de este estilo significa volver a empezar, pero quien me lo pidió y el equipo con el que iba a trabajar, me hicieron decidirme. Si la casa te necesita, hay que estar.

Por suerte no he tenido grandes barreras para adaptarme, el italiano es muy similar al español, por lo que con poco esfuerzo es fácil progresar.

Asimismo, el carácter siciliano y el andaluz son un poco parecidos, lo que ha facilitado considerablemente mi adaptación. Se trata de un sacrificio familiar y personal, además de un riesgo laboral, pero normalmente te hace crecer como profesional y así es reconocido por las compañías.

A pesar de que en un futuro espero volver a España para seguir aportando a la compañía lo mejor como profesional, en la actualidad solo me planteo el día a día de la importante tarea que tenemos encomendada.

Considero que una experiencia internacional de este tipo es una oportunidad laboral apasionante, llena de retos por superar, por lo que animo a otros compañeros a probarlo.

“ ”

Antonio Gavira
Country Manager Italia
6 meses fuera de España



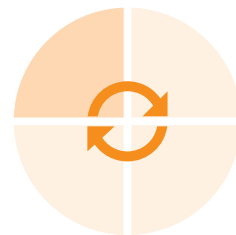
Igualdad y diversidad

La diversidad en la plantilla y la igualdad de oportunidades representan los principios básicos de la Política de Recursos Humanos de Aqualia que, a través del compromiso de toda la organización y el apoyo de la alta dirección, hacen posible que este mensaje llegue y cale a todas las áreas de la empresa.

Esta labor es reconocida por el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, que

ha concedido a Aqualia la prórroga, hasta el 2016, del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE) recibido en 2011.

Durante el año 2015, la política de igualdad se ha visto evidenciada en una serie de acciones de apoyo a la diversidad de su plantilla y, en concreto, a favorecer la igualdad de hombres y mujeres dentro de la organización.



Plan de Igualdad

Aqualia y los dos principales sindicatos a nivel nacional (UGT y CC.OO.) han firmado su **II Plan de Igualdad** hasta el año 2018. Este plan contempla una batería de medidas concretas respecto al acceso al empleo, promoción, formación, retribución, conciliación, prevención del acoso y otras acciones informativas, que tienen como objeto concienciar e incluir la igualdad de oportunidades en las políticas de la compañía.

Además, se ha constituido la **mesa de negociación** de este Plan de Igualdad, mediante la que se han sentado las bases de trabajo para incidir en las medidas que favorecen la igualdad en el acceso al empleo, la formación y la promoción. Para ello se ha contado con la participación de representantes de la empresa, de la Federación de Industria y Trabajadores Agrarios (FITAG – UGT), la Federación de Servicios a la Ciudadanía (ciclo integral del agua) y Comisiones Obreras (CC.OO. – FSC – CIA).

De esta manera, la empresa refuerza su apuesta por la lucha contra la desigualdad por razón de género.

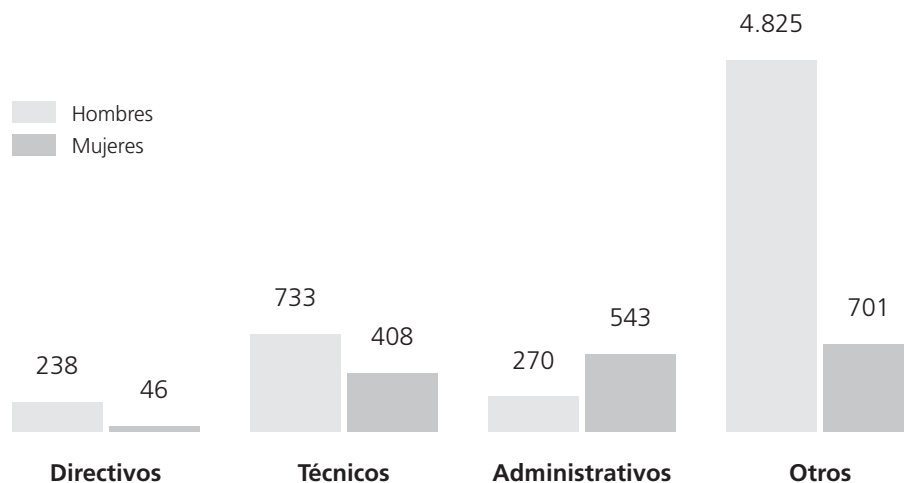
Apoyo al talento femenino

En línea con su Plan de Igualdad, Aqualia ha puesto en marcha medidas cuyo objetivo es promover y mejorar el acceso de la mujer a puestos de responsabilidad, mediante la reducción de desigualdades y desequilibrios que pueden darse en el seno de la organización.



De izquierda a derecha, los firmantes del II Plan de Igualdad Mayte Sola, M^a Ángeles Polo, Fernando Antón, Gustavo Vargas, Carmen Rodríguez y Diana Junquera.

DISTRIBUCIÓN 2015 POR SEXOS SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL



*Datos de España.

Programa de desarrollo para la dirección de mujeres con alto potencial



El **Programa de desarrollo para la dirección de mujeres con alto potencial** de la Escuela de Organización Industrial (EOI), tiene como objetivo ofrecer una formación estructurada e integral a mujeres de la organización "High Potential" para asumir responsabilidades gerenciales.

La edición de 2015 ha contado con la participación de tres mujeres de Aqualia, lo que les facilitará asumir en un futuro cercano mayores responsabilidades en la dirección de la empresa y así contribuir, en igualdad, al desarrollo de la organización.

I Programa Mentoring

El **Programa de Mentoring**, iniciado en 2014, es un programa orientado a impulsar el talento femenino a través de los consejos, enseñanzas y guías de personas con más experiencia, los mentores asignados a cada una de las participantes (mentees). Con esta iniciativa, Aqualia busca un cambio cultural en la empresa que apueste por la igualdad de género, orientando y facilitando la carrera profesional de las mujeres en la compañía. Además, el programa supone un reconocimiento al talento de los mentores que ponen al servicio de las mentees su experiencia y sus conocimientos.

Con esta iniciativa Aqualia busca contribuir a un cambio cultural en la empresa que apueste por la igualdad de género, orientando y facilitando la carrera profesional de las mujeres identificadas con potencial en la compañía.



Programa ejecutivo de mujeres en la Alta Dirección



Otra de las iniciativas llevadas a cabo para fortalecer las políticas de igualdad en la empresa, es la participación de directivas de Aqualia en el **Proyecto Promociona** (Programa ejecutivo para mujeres de Alta Dirección). Esta iniciativa, impulsada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, pretende mejorar el acceso de las mujeres a los puestos directivos, los Comités de Dirección y los Consejos de Administración de las empresas, y seguir así avanzando para crear un liderazgo compartido.

Rechazo a la violencia de género



Suelta de globos en Oviedo.

La compañía mantiene su implicación en la difusión de mensajes, entre sus trabajadores y clientes, que persiguen la concienciación y el rechazo a la violencia de género.

En el Día Internacional contra la Violencia de Género, Aqualia puso en marcha una nueva edición de la campaña “Yo, con-tigo”, cuyo fin es sensibilizar a sus trabajadores

Aqualia ha colaborado en la difusión de la campaña “Cuéntalo. Hay salida a la violencia de género” que recibió el premio a la mejor campaña en la categoría Publicidad – Servicios Públicos de la Asociación de Usuarios de Internet. La campaña, que incide en la detección de las primeras señales del maltrato y en la importancia del apoyo del entorno, está dirigida a la prevención de violencia de género en la población adolescente.

y a la sociedad sobre lo que supone esta lacra social. La campaña fue difundida a través de Twitter mediante la etiqueta **#AqualiadiceNoalaViolenciadeGénero**. A lo largo de la semana en la que se desarrolló la campaña se recibieron cerca de 150 fotografías y vídeos, procedentes de 60 Servicios, portando el cartel de la campaña y mensajes de rechazo a la violencia de género.

Dentro de esta iniciativa, en diferentes ciudades se desarrollaron diversas actuaciones de concienciación: en Archidona los alumnos de 6º de primaria colaboraron escribiendo mensajes que se expusieron en un gran mural; en Denia, Ronda y Oviedo pegaron corazones con mensajes en las oficinas y soltaron globos morados para promover la concienciación.



Imagen del equipo de Ávila junto a Santiago Lafuente y Carmen Rodríguez, con la imagen de la campaña.

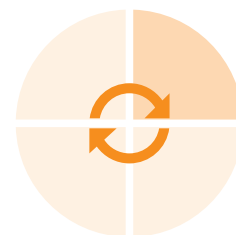
En Ávila, Santiago Lafuente, director nacional de Aqualia, y Carmen Rodríguez, directora de RRHH de Aqualia, intervinieron en una mesa redonda en la que, bajo la temática general “¿Qué podemos hacer para evitar esta lacra?”, se debatió sobre las iniciativas que empresas, colegios e instituciones en general pueden llevar a cabo para luchar contra este problema. El debate se enmarcó en un día lleno de actividades que comenzó con la suelta de globos en la plaza de la ciudad.

Asimismo, Aqualia ha promovido la participación de sus empleados en la II edición de la Carrera “Hay salida a la violencia de género”, que tuvo lugar el 28 de junio en el Parque del Retiro de Madrid. La carrera, con un recorrido de 6 kilómetros, pretende difundir el mensaje de que una sociedad libre de violencia de género solo es posible si todas y cada una de las personas que forman parte de la misma se implican.



Desarrollo profesional

Aqualia favorece el desarrollo profesional y personal de su plantilla mediante una fuerte apuesta por la formación de los empleados.



Formación

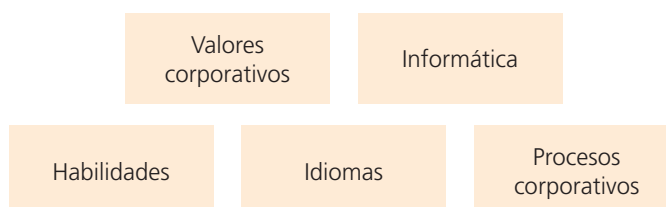
El programa de formación está estructurado en dos niveles: Plan de formación transversal, a nivel de Grupo FCC, y Plan de formación específico por negocio.

La formación dirigida a directivos y personal con alto potencial, desarrollada en el Plan de formación del Grupo FCC es de carácter transversal (valores y procesos corporativos, habilidades, idiomas y ofimática). Por otra parte, Aqualia gestiona su propio Plan de formación específico centrado principalmente en la formación técnica específica en el sector del agua.

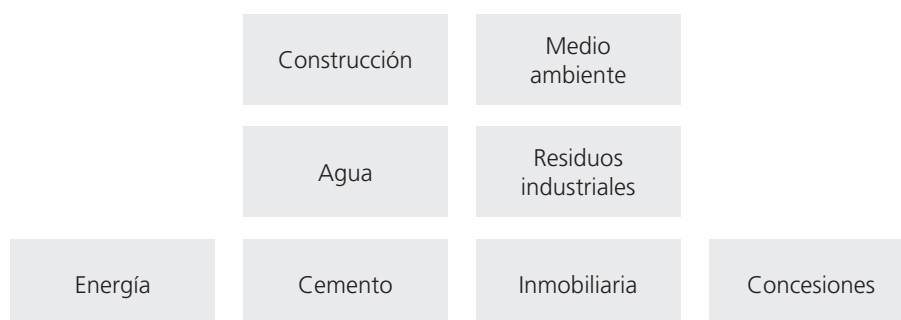


Momento de una de las formaciones.

PLAN DE FORMACIÓN TRANSVERSAL



PLAN DE FORMACIÓN ESPECÍFICO POR NEGOCIO



Entre los cursos impartidos en 2015, destacó la segunda edición del **Ciclo Otto Walter**, programa dirigido a mandos intermedios y encaminado a continuar con la transformación del estilo de liderazgo de Aqualia hacia un modelo de dirección de personas más participativo, catalizador del talento, que refuerce la cohesión del equipo y respaldado por un lenguaje común compartido por todos.

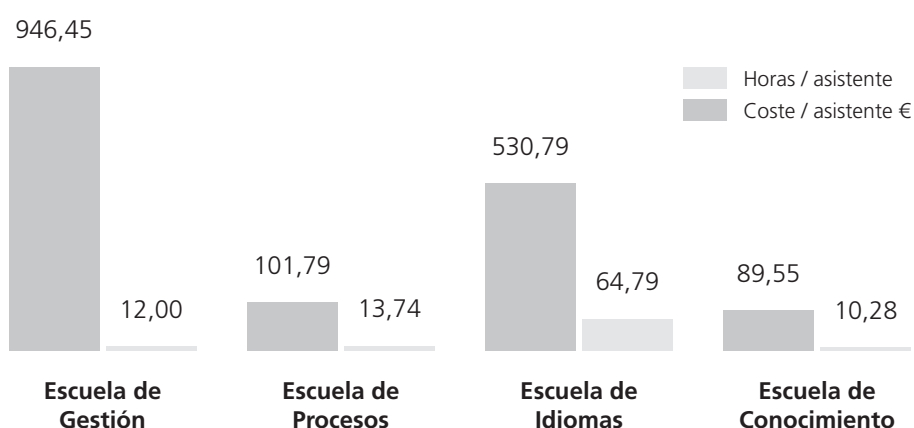
Los datos generales del Plan de formación de Aqualia durante el año 2015 han sido los siguientes:

	2013	2014	2015
Nº de cursos impartidos	353	398	384
Nº de participantes en los cursos	4.287	5.372	5.361
Horas totales de formación	60.670	63.003	60.108
Horas de formación/asistente	14,15	11,72	11,22
Horas de formación/empleador	9,79	10,23	9,65
Inversión en formación (€)	503.911	538.250	518.279

Nota: Datos de España.

Debido al cambio que se ha producido en la legislación sobre los Sistemas de Formación en el ámbito laboral, con la publicación del Real Decreto-Ley 4/2015 en marzo de 2015, ha sido necesario adaptar los procesos y procedimientos de formación, lo que ha repercutido en la planificación y ejecución de algunos de los cursos, originando un descenso en los ratios anteriores respecto a años precedentes.

DESGLOSE DE FORMACIÓN POR TEMÁTICAS 2015 (EN €)



Formación por categoría y sexo 2015	Horas		Nº empleados formados		Horas/empleador	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	1.432	3.705	6	119	238,67	31,13
Mandos intermedios	2.073	9.088	98	284	21,15	32,00
Técnicos	1.359	5.043	76	287	17,88	17,57
Trabajadores cualificados	6.836	11.642	310	713	22,05	16,33
Trabajadores baja cualificación	5.806	13.124	334	1.118	17,38	11,74
Total	17.506	42.602	824	2.521	21,25	16,90

Nota: Datos de España.

Además de los cursos impartidos internamente en Aqualia, también se han realizado cursos externos con el Instituto Tecnológico del Agua (ITA) de la Universidad Politécnica de Valencia para formar a los trabajadores en el área técnica.

El ITA cuenta con **catedráticos y profesores de universidad especializados en el sector del agua.**

Programa Logra

Durante el año 2015, directivos de Aqualia han participado en el **Programa Logra**, cuyo objetivo es proporcionar los conocimientos y herramientas para trabajar el crecimiento y desarrollo de las personas de la organización. Además, el programa

pretende sensibilizar, facilitar la reflexión y dotar de herramientas de acción a los primeros niveles directivos, los cuales son considerados palanca de cambio necesaria para impulsar a la compañía a enfrentarse a los retos planteados en los próximos años.

El programa Logra ha sido liderado por especialistas de reconocido prestigio internacional en temas de liderazgo, self management y gestión de conflictos.

Selección por competencias

Con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades, la compañía ha implantado durante el año 2015 el método de selección por competencias en el proceso de incorporación del personal. Este procedimiento permite medir y comparar la idoneidad de los diferentes candidatos en igualdad de condiciones.

Para cada proceso se identifican las competencias y nivel requeridos para el puesto, tras lo cual se confecciona un cuestionario orientado a medir el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos por parte de los candidatos. A todos ellos se les realizan las mismas preguntas, **permitiendo comparar, de una forma gráfica y sencilla,**

la idoneidad de los aspirantes al puesto solicitado, así como identificar fácilmente al que más se ajusta al cargo.

Apoyo a la Formación Profesional Dual



I Foro de la Alianza para la Formación Profesional Dual.

Alianza para la Formación Profesional Dual está configurada por una red estatal de instituciones y empresas comprometidas con el desarrollo de la formación profesional dual de calidad en España.

En 2015 Aqualia ha firmado su **Adhesión a la Alianza para la Formación Profesional Dual**, lo que implica el apoyo directo de la compañía a las iniciativas que apuestan por un nuevo sistema de aprendizaje que contribuye a la mejora del acceso al mercado laboral de los jóvenes y a la disminución de la elevada tasa de desempleo juvenil.

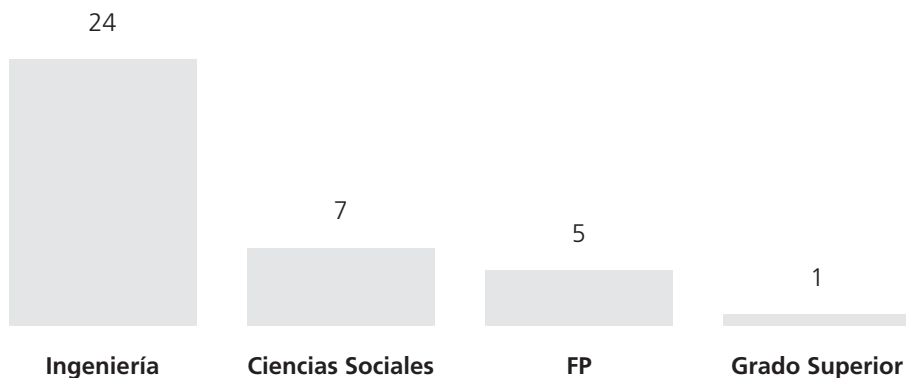
Dentro de esta Alianza, la empresa ha firmado un Convenio de colaboración con el Instituto Pere Martell de Tarragona para promover, impulsar y desarrollar, en régimen de alternancia y con Formación Profesional Dual, el **Ciclo Formativo de Grado Medio de Redes, Instalaciones y Estaciones de Tratamiento de Agua.**

Asimismo, Aqualia ha participado en Palma de Mallorca en el **I Foro de la Alianza**, que se celebró bajo el título "FP dual en España: cooperar para formar", durante el cual se trataron cuestiones como la calidad, la regulación del sistema, el retorno de la inversión en aprendices, la importancia de vincular a las PYMES, casos de éxito internacionales o el papel del tutor de empresa.

Apoyo a la inserción laboral

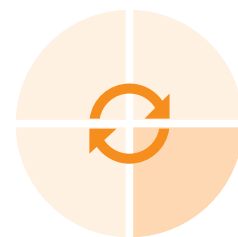
Aqualia mantiene convenios para realizar prácticas profesionales con más de treinta universidades nacionales e internacionales con el propósito de dar una oportunidad laboral a los jóvenes, promoviendo la formación laboral y favoreciendo la posterior inserción de los nuevos titulados en el mercado de trabajo. Estos programas de prácticas han permitido que, durante el año 2015, 37 jóvenes hayan podido disfrutar de su primera oportunidad profesional.

ESTUDIANTES DE PRÁCTICAS



Comunicación interna

Con el fin de que todos los trabajadores de Aqualia dispongan de información puntual y cercana de la compañía y sus proyectos, durante el año 2015 se han desarrollado diferentes iniciativas de comunicación interna.



Aqualia ONE

En enero de 2015 Aqualia estrenó su nueva intranet Aqualia ONE, una herramienta de comunicación interna que contiene toda la actualidad de la empresa, peculiaridades y servicios. La nueva intranet ha sustituido a la anterior, puesta en marcha en 2002.

Flash informativo

Consolidado como una de las principales herramientas para la comunicación dentro de la empresa, el Flash informativo informa, de manera breve, de las principales novedades y proyectos que se desarrollan. A lo largo de 2015 se han emitido 210 flashes, la cifra más alta hasta el momento, que garantizan que el equipo de Aqualia se mantiene puntualmente informado.

Newsletter "Tu Flash"

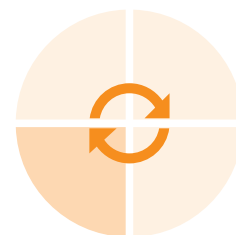
Para informar a los trabajadores que no disponen de cuenta de correo electrónico corporativo, se ha creado "Tu Flash". Se trata de un newsletter mensual impreso, que recoge un resumen de los acontecimientos más relevantes de la empresa y que se entrega a cada trabajador junto con su nómina.



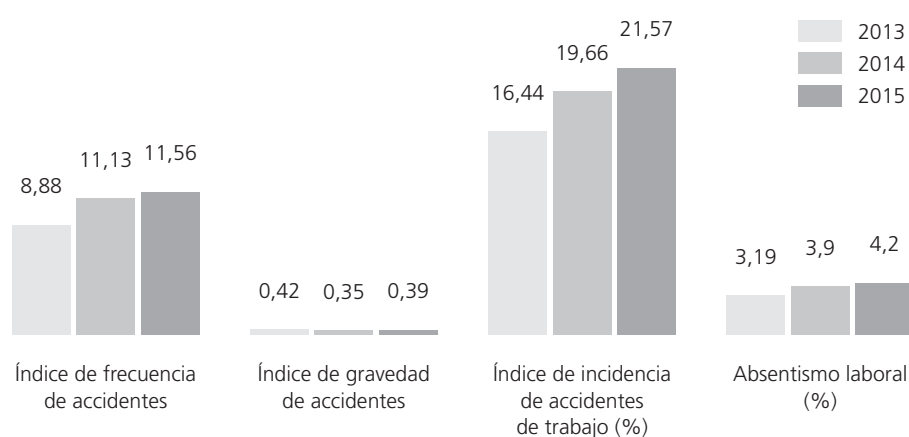
Salud laboral

Uno de los objetivos de la organización es crear un espacio laboral que proteja, promueva y apoye el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores. Además, se concientia y forma a los empleados en materia de seguridad laboral, garantizando el cumplimiento de la normativa existente. Para ello, durante 2015, se han llevado a cabo diversas actuaciones para reducir los índices más significativos, a pesar de lo cual se ha producido un ligero incremento en

todos ellos. Debe tenerse en cuenta a la hora de interpretar los datos, que los valores indicados se encuentran dentro de los márgenes de confianza de una evolución estadística, por lo que hablar de mejora o empeoramiento no sería completamente acertado. A su vez, el absentismo ha aumentado en España en 2015 como consecuencia de las condiciones socioeconómicas y como contrapeso al fuerte descenso experimentado en los últimos 5 años.



TASA DE ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO



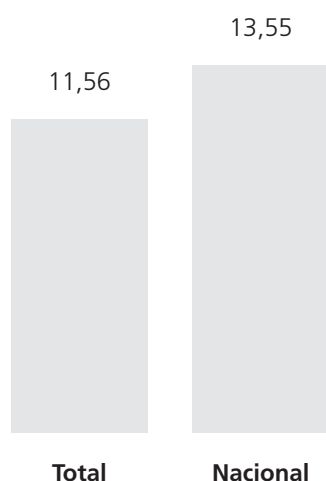
■ **Índice de frecuencia de accidentes:** número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas laborales al año.

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

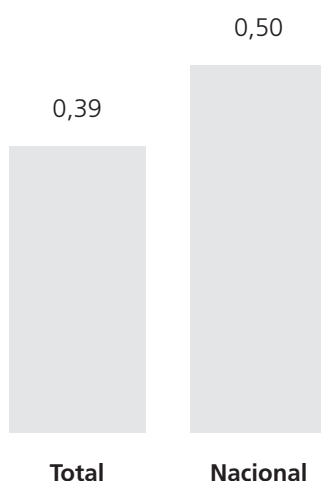
■ **Índice de incidencia de accidente de trabajo:** número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.

■ **Absentismo laboral:** horas totales perdidas en relación a las horas laborales al año.

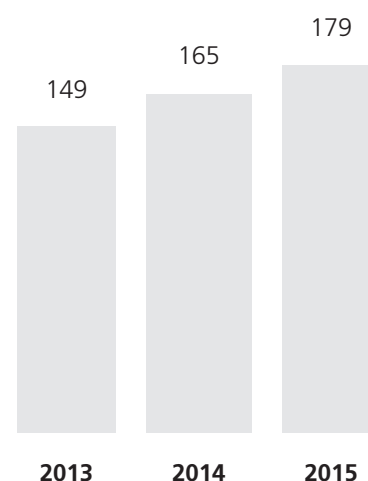
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES



ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES



Nº DE BAJAS POR ACCIDENTE LABORAL



Con el fin de permitir una mejora en la gestión de la prevención de riesgos laborales, se han afrontado diversas actuaciones a lo largo del año 2015, abarcando diferentes campos de la organización.

Disminución del absentismo por contingencia profesional

La compañía ha llevado a cabo distintas acciones para mejorar los índices de absentismo laboral, entre las que destacan:

Programa de visitas a contratos de alta siniestralidad

Tras un estudio pormenorizado de los índices de frecuencia, se ha elaborado un programa de visitas a contratos de alta siniestralidad que permite conocer con mayor

detalle las condiciones que pueden estar causando los accidentes para así diseñar un conjunto de medidas a implantar.

Dentro del programa se han visitado un total de 19 contratos a nivel nacional y se ha iniciado un Plan específico en Italia.

Plan de Acción "Cultura Preventiva"

Durante el último trimestre del año 2015 se ha finalizado la segunda fase del proyecto Cultura Preventiva, iniciado en 2014, mediante la puesta en marcha de un abanico de acciones. Estas medidas están orientadas a detectar los puntos críticos que más probabilidad tienen de incrementar los riesgos de los trabajadores. Mediante su identificación y tratamiento se mejorará la sensibilización individual y colectiva de los empleados respecto a las pautas de un trabajo seguro en cualquier circunstancia. Los objetivos estratégicos del Plan de Acción son:

- Hacer visible el compromiso preventivo de la organización.
- Promover una mayor implicación operativa en la prevención.
- Reducir la prevalencia de comportamientos inseguros.
- Realizar un seguimiento y evaluación del esfuerzo preventivo.
- Mantener la política de Mejora Continua mediante el aprendizaje de los errores y la equidad en la valoración de comportamientos.

En 2015 se ha desarrollado un Plan de Comunicación, un Plan de visitas de seguridad de directivos y mandos, reuniones semanales de seguridad de 5 minutos y formaciones de refresco, acciones que serán implantadas durante el año 2016.

Desarrollo de la Campaña de Seguridad Vial

Una correcta gestión de la prevención de riesgos laborales relativos a la seguridad vial reporta beneficios tanto sociales como económicos a los trabajadores en general y a la empresa en particular. Esta gestión contribuye a la disminución de accidentes, la reducción de costes, tanto directos como indirectos, y a la promoción de prácticas de conducción segura que conllevan una mejora en la salud laboral.

Con este fin, se han iniciado durante el 2015 varias actuaciones para el desarrollo de una **Campaña de Seguridad Vial**. Dichas medidas han incluido la elaboración de un histórico de accidentes viales laborales para detectar los grupos de riesgo, las causas fundamentales y los grupos de trabajo reincidentes que permitan realizar una priorización de intervenciones así como la determinación de medidas a llevar a

cabo. Además, se ha elaborado una **Guía de Prevención de accidentes viales** y se ha diseñado una campaña de inspección de vehículos.



Operarios EDAR Lleida.

Sistema de gestión de Seguridad y Salud Laboral

Además de renovar la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral en España, se ha obtenido por primera vez la Certificación a nivel

internacional, bajo la directriz OHSAS 18001, de casi la totalidad de los emplazamientos de la compañía, incluyendo México, Uruguay, Chile, Montenegro,

Portugal, Italia, República Checa, Argelia y Arabia Saudí.

Aplicación de Gestión Preventiva

Del mismo modo, durante 2015 se ha conseguido que la aplicación informática del departamento de Seguridad y Salud para mejorar la gestión preventiva de Aqualia se encuentre en pleno funcionamiento. Se ha

desarrollado un módulo mediante el que, a través de aplicación web, se abrirá su uso a toda la compañía, consiguiendo además informatizar en un porcentaje muy elevado la gestión preventiva, lo que redunda en un

seguimiento y control más eficaz y eficiente por parte del departamento de Seguridad y Salud.

Reconocimientos

A lo largo del año 2015 se han recibido diferentes distinciones que suponen un reconocimiento a la labor desarrollada por

la compañía para disminuir la siniestralidad laboral.



El proyecto **“Reducción en origen de la formación de ácido sulfhídrico en las instalaciones de aguas residuales”** ha sido distinguido con el segundo premio en la categoría “Premio a la mejor Práctica para el Control del Riesgo”, en la **III edición de los premios Asepeyo** a las Mejores Prácticas Preventivas. Asimismo, fue premiado por el **Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT)**.



La mutua Asepeyo junto a la Dirección General de Trabajo y Salud Laboral reconocieron con un diploma de certificación la **siniestralidad cero** a Codeisa, la Sociedad concesionaria de la desalación de Ibiza, integrada por Aqualia y Acciona. Se distingue así su ejemplar trayectoria empresarial después de **dos años sin ningún accidente de trabajo** con baja ni enfermedad profesional.

El éxito de este índice cero radica en la buena gestión y en el esfuerzo común de los trabajadores de la empresa, tanto por la implantación de medidas políticas y prácticas preventivas, como por la formación y la investigación en materia de accidentes.



El consorcio formado por Aqualia y la constructora local de Emiratos Árabes Unidos MACE ha sido seleccionado como candidato a los **Daman Health & Safety Awards**. La opción de Aqualia-Mace se ha basado en las acciones concretas llevadas a cabo para lograr el objetivo de **“cero accidentes”**.

Retos 2016

Comenzar la implantación de la Campaña de Seguridad Vial diseñada en 2015.

Acometer el proyecto de Evaluación de Riesgos psicosociales para toda la compañía.

Implantar la primera fase del Plan de Acción del proyecto de mejora de la Cultura Preventiva.

Diseñar un plan integral de medidas sobre empresa saludable.

Diseñar e implantar el nuevo procedimiento de selección y becas.

Campañas de sensibilización sobre diversidad y corresponsabilidad.

*Personas que trabajan
para personas*



06

MEDIO AMBIENTE

- 70 Gestión Ambiental Sostenible
- 71 Líneas de acción 2015
- 73 Gestión ambiental adecuada
- 74 Implicación con el medio ambiente y la sociedad
- 75 Retos 2016



Gestión Ambiental Sostenible

Nuestra visión

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

Principales cifras	2013	2014		2015	
Emisiones directas CO ₂	-	21.486,80	↓	21.165,5	teq
Emisiones indirectas CO ₂	-	82.335,50	↑	127.682,70	teq
Consumo de reactivos	28.005	30.257	↓	27.933	t
Energía consumida	1.955.051	2.018.449	↓	1.957.178	GJ
Energía renovable consumida	134.141	106.825	↓	57.225	GJ

Nota 1: Desde el año 2014 el valor de las emisiones se extrae de la verificación de AENOR de la Huella de Carbono, tanto de Aqualia GIA como de SmVaK, motivo por el cual no se proporciona el valor de emisiones correspondientes al año 2013.

Nota 2: Los valores de emisiones corresponden a las actividades de Aqualia GIA. El resto de valores corresponden a las actividades de Aqualia GIA y SmVaK.

Nota 3: La disminución en el consumo de energía renovable se ha debido a que en 2015 Aqualia ha dejado de gestionar la depuradora de Añarbe (Guipúzcoa), la cual funciona con biogás.

Nota 4: La variación experimentada en las emisiones del Alcance 2 se deben al cambio del factor de emisión del proveedor de energía eléctrica (que ha pasado de 0,12 a 0,21 kg CO₂/kWh). Este cambio de factor es generalizado en todos los proveedores de energía eléctrica a nivel Nacional. No hay cambios relevantes de producción ni de consumo de energía eléctrica que afecten a este alcance.

Cumplimiento de los retos 2015

Compromiso 2015	Nivel de cumplimiento	Comentarios
Calcular y verificar la Huella de Carbono en todas las actividades de Aqualia.	100%	Aqualia ha calculado, durante 2015, de forma global y para todas sus actividades, la Huella de Carbono.
Implantación y certificación de un sistema de Eficiencia Energética, en base a la norma UNE-EN ISO 50001:2011, en todo Aqualia.	20%	Durante 2015 se han certificado 15 contratos y se ha previsto la certificación de otros 30 en 2016.

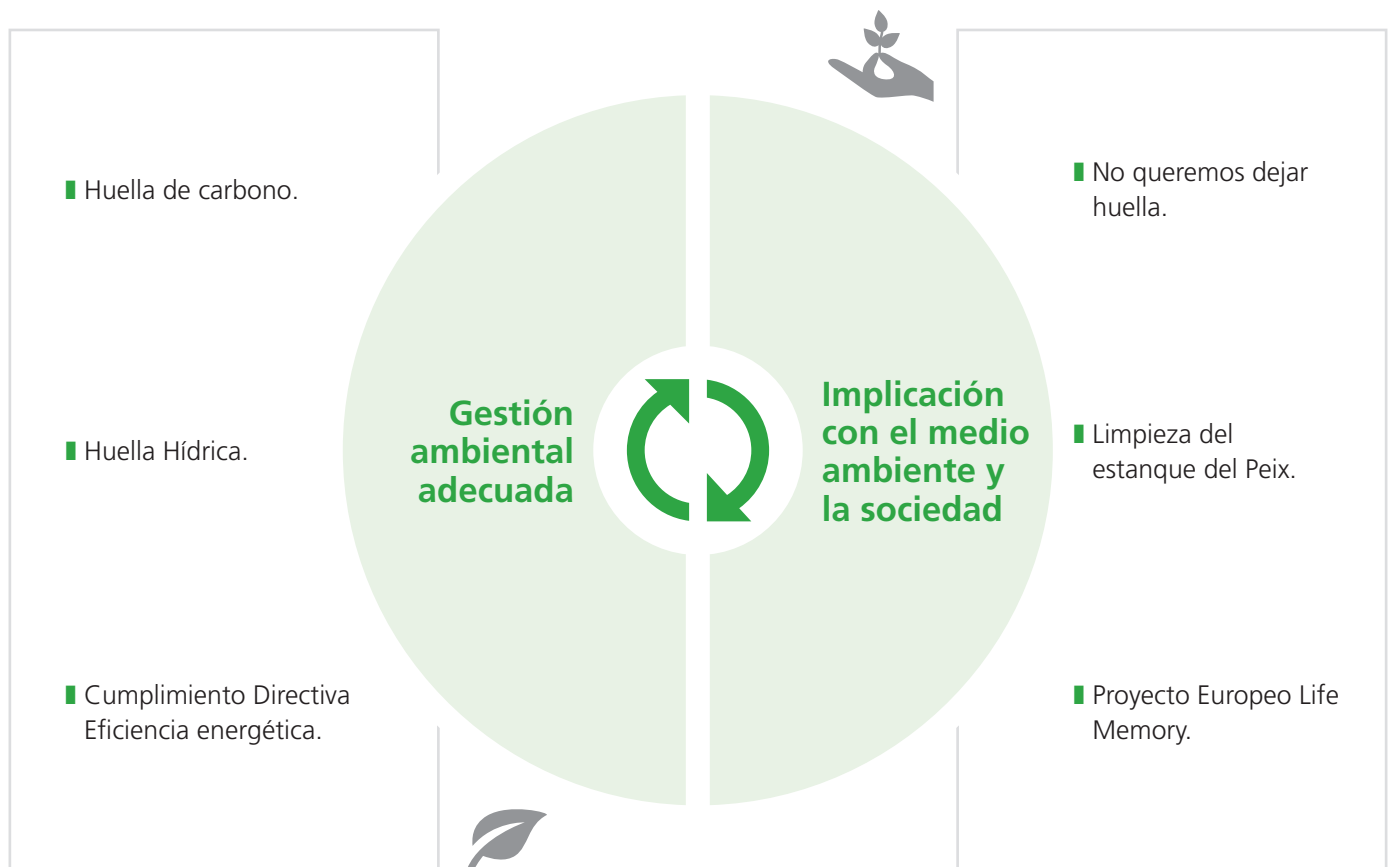


Vista aérea de la EDAR de Ávila.

Líneas de acción 2015

Aqualia reconoce el valor económico, social y, sobre todo, ambiental del agua, el principal elemento de la actividad de la organización; por ello, uno de sus fines principales es que la gestión de este recurso se lleve a cabo con especial **cuidado y respeto medioambiental** para conseguir la sostenibilidad del entorno.

Para asegurar el cumplimiento de dicho objetivo, la compañía considera estratégico implantar en su trabajo diario unas buenas prácticas ambientales, así como desarrollar actuaciones orientadas a la correcta gestión ambiental de su actividad como son la **compensación de la Huella de Carbono**, **el control del consumo energético y la difusión de la importancia de la Huella Hídrica**, entre otros.



Sistema de Gestión Ambiental

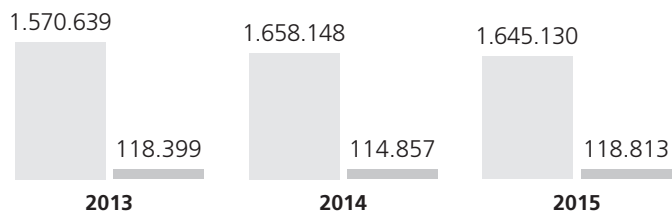
A través del Sistema de Gestión Integrado implantado en Aqualia, que incluye la gestión ambiental según la norma ISO 14001, se persigue la mejora continua de la actividad.

Para permitir el correcto seguimiento de la gestión es fundamental la medición y control de los aspectos ambientales más relevantes, de manera que se puedan detectar variaciones o desviaciones importantes. A continuación se presenta la evolución de dichos aspectos en los últimos 3 años:

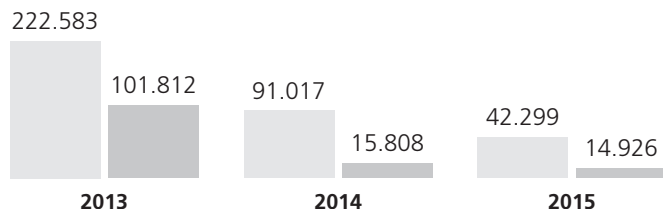
El 98% de la actividad de Aqualia en España y más del 74% en el mundo, tiene implantado y certificado el Sistema de Gestión Ambiental según la norma ISO 14001.

ENERGÍA (GJ)

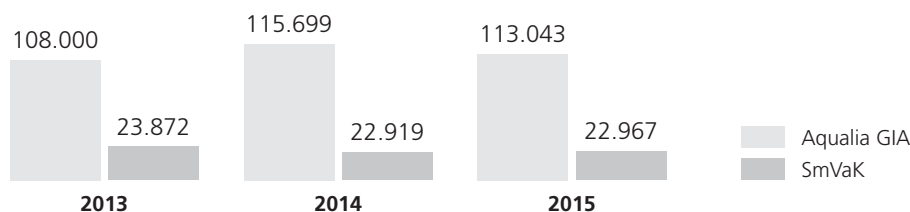
CONSUMO INDIRECTO



CONSUMO DIRECTO RENOVABLES



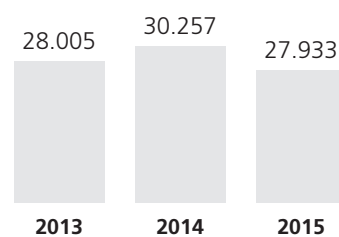
CONSUMO DIRECTO COMBUSTIBLES



Aqualia GIA
SmVaK

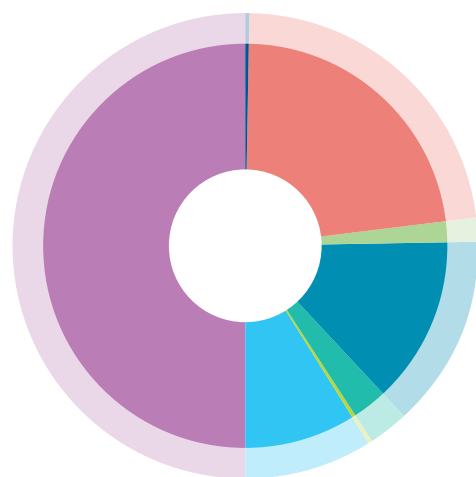
REACTIVOS (t)

(Aqualia GIA y SmVaK)



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

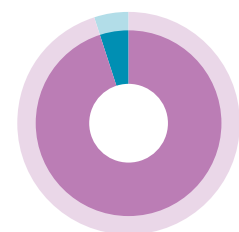
CAPTACIÓN



GIA
553.608.859 m³

TOTAL
620.962.859 m³

SmVaK
67.354.000 m³

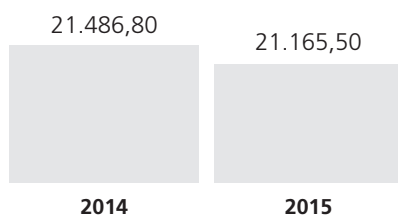


Nota 2. Los distintos tipos de captación van asociados a la instalación gestionada, por lo que su elección no depende de Aqualia.

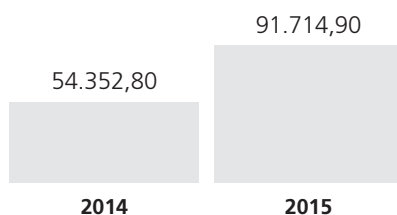
EMISIONES (teq CO₂)

(Aqualia GIA)

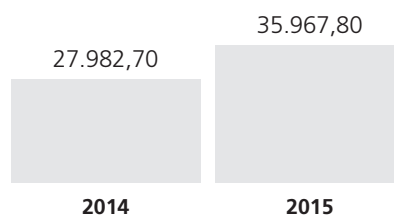
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)



EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)



EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)



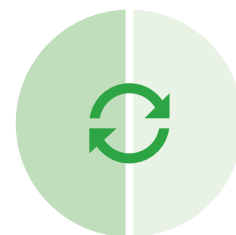
Nota 3. Las emisiones directas e indirectas son las derivadas de las actividades de Aqualia GIA y han sido extraídas del informe de verificación de la Huella de Carbono.

Nota 4. La variación experimentada en las emisiones del Alcance 2 se deben al cambio del factor de emisión del proveedor de energía eléctrica (que ha pasado de 0,12 a 0,21 kg CO₂/kWh). Este cambio de factor es generalizado en todos los proveedores de energía eléctrica a nivel nacional. No hay cambios relevantes de producción ni de consumo de energía eléctrica que afecten a este alcance.

Nota 5. La variación experimentada en el Alcance 3 se debe a las emisiones de N₂O en el vertido de agua depurada, y en concreto al cambio del valor de la concentración de nitrógeno vertido en el efluente (que ha pasado de 13,8 a 22,8 mg/l), ya que los cambios de caudal vertido no son relevantes.

Aqualia quiere posicionarse como **empresa responsable social y medioambientalmente**, que desarrolla su trabajo con el propósito de mejorar la calidad de vida de las localidades en las que está presente.

Han sido varias las acciones llevadas a cabo por la organización para reducir los impactos y optimizar la gestión de los recursos en todas y cada una de las fases de la gestión integral del agua, desde su captación hasta su devolución a la naturaleza.



Huella de Carbono

Durante 2015 ha finalizado el proyecto de cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con el **cálculo de la Huella de Carbono correspondiente a la totalidad de la actividad "Gestión del ciclo integral del agua"** realizada por Aqualia (aducción, distribución, gestión de clientes, alcantarillado y depuración).

Asimismo, se ha calculado la Huella de Carbono de la actividad relacionada con el diseño y la construcción de plantas de tratamiento, depuración y desalación de aguas, desarrollada por la empresa.

Con la consecución del certificado en ambas organizaciones, Aqualia asume el reto de comunicar a sus diferentes interlocutores la importancia de reducir las emisiones.

Además, los objetivos que se persiguen mediante esta iniciativa son:

- Conocer y evaluar las emisiones de GEI de la organización para identificar oportunidades de reducción y/o compensación de la Huella de Carbono.
- Participación en programas voluntarios de GEI.
- Disponer de información corporativa de GEI.
- Mejorar la posición con los grupos de interés, manteniendo un compromiso responsable de mejora continua.



PIONEROS EN EL CÁLCULO GLOBAL DE LA HUELLA DE CARBONO

Aqualia es el primer operador que calcula su Huella de Carbono para toda la organización y actividades desarrolladas.

Huella Hídrica

Uno de los principales hitos del 2015 ha sido el cálculo de la Huella Hídrica de Cantabria, primera de este tipo que se realiza en España, fruto de la colaboración de Aqualia con la Fundación Botín, la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Cantabria y las Universidades de Cantabria, Complutense y Politécnica de Madrid.

El estudio de Huella Hídrica se presentó en la sede de la Fundación Botín, poniendo de manifiesto el carácter como exportadora neta de agua virtual de Cantabria.



Santiago Lafuente, director de Aqualia en España durante la presentación del estudio de Huella Hídrica en la Fundación Botín.

Este estudio ha analizado la Huella Hídrica de la comunidad (considerándose como el volumen de agua dulce que se consume en el desarrollo de cualquier actividad humana), estableciendo **el impacto de la utilización de los recursos hídricos** e identificando las tendencias. Además, se ha buscado cuantificar el impacto del consumo de agua incorporada en los bienes y servicios producidos e intercambiados por Cantabria, y determinar así la Huella Hídrica generada en el territorio, lo que permitirá identificar y potenciar aquellos sectores de

actividad cuya rentabilidad social, económica y ambiental resulte óptima.

Este trabajo supone una herramienta útil para **vincular los usos del agua con la actividad económica y la realidad social y geográfica** de Cantabria, y pone de manifiesto la importancia de considerar el *agua verde* (agua de lluvia almacenada en el suelo en forma de humedad y libremente aprovechada por la vegetación) como un recurso fundamental para contribuir a paliar el déficit del agua.

Desde el año 2007, año del comienzo de la gestión de Aqualia en Santander, se ha reducido un 23% el agua suministrada a la red, un 28% la potencia eléctrica instalada y un 23% la emisión de CO₂ a la atmósfera.

Sistemas de Gestión Energética

Aqualia se ha propuesto un ambicioso plan a 3 años para **certificar toda la organización en la Norma ISO 50001 sobre eficiencia energética**. Para ello, durante 2015 se han certificado 15 contratos, previéndose la certificación de otros 30 en 2016 y otros tantos en 2017. Los contratos elegidos han sido aquellos cuyo consumo es mayor de 1.300.000 kWh/año, que cubren más del 80% del consumo total. Con este proyecto se cumple con la Directiva de la UE 2012/27/UE de diciembre de 2015 sobre eficiencia energética.

Este plan supone realizar **un control exhaustivo del seguimiento energético**, controlando la potencia instalada y la evolución del consumo energético de las instalaciones de producción. Para ello, las acciones se han encaminado a:

- Mejora de la medición mediante la adquisición de equipos de proceso, energéticos y de mantenimiento.
- Cálculo del rendimiento energético de bombas.
- Optimización y mejora de procesos, instalaciones y equipos de producción.

- Compra de equipos de mayor eficiencia energética, en particular los relacionados con el RD 187/2011, relativo al establecimiento de requisitos de diseño ecológico aplicables a los productos relacionados con la energía.
- Optimizar y centralizar la compra de energía.
- Mantenimiento adecuado de las infraestructuras.
- Mejora del rendimiento hidráulico de la red, que permitirá un menor consumo de agua y por tanto de energía.
- Desarrollo de proyectos de innovación.

Implicación con el medio ambiente y la sociedad

Parte de la estrategia empresarial de Aqualia radica en ofrecer soluciones que contribuyan a un **uso más sostenible del agua**. Para ello debe favorecer la concienciación de los usuarios empleando todos los medios a su disposición.

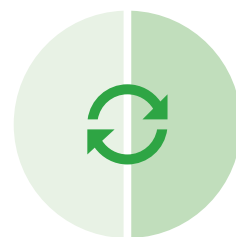
Con este fin, la organización ha participado en diversas actividades a lo largo de 2015, que han permitido que el mensaje sobre la importancia de la sostenibilidad de los recursos llegue de una manera más directa a los clientes, los trabajadores y la sociedad en general.

No queremos dejar huella

Coincidiendo con la celebración de la **Conferencia sobre el Clima de París (COP21)**, Aqualia ha elaborado un informe con los conceptos básicos sobre el cambio climático y la Huella de Carbono para sensibilizar a la opinión pública y al personal de la empresa.

Además, con la adhesión a la iniciativa **"Un millón de compromisos por el clima"**, puesta en marcha por el Ministerio

de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), Aqualia se ha comprometido a registrar y reducir la Huella de Carbono de todas las actividades desarrolladas por la empresa. Esto implica medir y reducir la cantidad total de emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero (GEI) causados directa o indirectamente por la empresa.



Limpieza del estanque del Peix



En el marco de la política medioambiental y social de la compañía, se ha llevado a cabo la **limpieza subacuática del Estany des Peix**, albufera situada al norte de Formentera en el Parque Natural de ses Salines. Durante las tres jornadas de limpieza se recogieron gran cantidad de plásticos, lonas de barco, botellas, neumáticos e incluso restos de una embarcación.

Aqualia lleva a cabo en esta isla otras iniciativas en materia de sensibilización medioambiental, como el Concurso Internacional de Dibujo Infantil y la colaboración con la radio local en la difusión de mensajes para fomentar el consumo responsable del agua.

Iniciativas como ésta demuestran que la colaboración público-privada es imprescindible para promover acciones orientadas a concienciar a los ciudadanos sobre la importancia del respeto al medio ambiente.

Las Pitiusas unidas por el agua



Con el fin de concienciar a toda la población de Ibiza y Formentera sobre los problemas causados por la sequía, la sobreexplotación de los acuíferos, el aumento del consumo y la limitación de la producción de agua potable, Aqualia ha puesto en marcha una **campaña sobre consumo responsable** mediante la distribución de un tríptico con consejos a los usuarios.

Dicha campaña ha sido presentada a los medios locales en un acto en el que han participado responsables de Aqualia y representantes de los municipios gestionados en las islas: Ibiza, Sant Joan, Santa Eulària, Formentera y Sant Antoni.

Con esta iniciativa la compañía ha puesto nuevamente de manifiesto su **voluntad de colaborar en la mejora del servicio** que presta en las Islas Pitiusas a través de sus soluciones, no solo técnicas, sino también formativas e informativas.

Proyecto Europeo Life Memory



Durante el año 2015 se desarrolló la primera reunión de seguimiento del proyecto Life Memory, en el que Aqualia participa como líder, junto a la empresa alemana Koch Membrane Systems, la Universidad de Valencia y la Universidad Politécnica de Valencia.

Este proyecto, que será implantado a escala industrial en una depuradora operada por Aqualia, evalúa la viabilidad técnica y económica de una tecnología innovadora: el **Biorreactor Anaerobio de Membrana Sumergida (SAnMBR)** para convertir aguas residuales urbanas en bioenergía.

La tecnología SAnMBR integra la digestión anaerobia con la ultrafiltración por membranas, permitiendo la conversión de la materia orgánica contenida en el agua residual en biogás. Además, el efluente final producido es 100% apto para reutilización como agua de riego o de refrigeración industrial.

A través del proyecto Life Memory, los beneficios esperados son: **reducir el consumo eléctrico** valorizando el biogás producido, **reducir hasta un 80% las emisiones de CO₂** así como un **50% la producción de fangos**, **disminuir un 25% el espacio ocupado** por la instalación en comparación con una EDAR convencional.

Más información sobre el proyecto Life Memory en el apartado de proyectos I+D+i

Retos 2016

Adaptación de la ISO 14001 a la versión del año 2015.

Proyecto de compensación de Huella de Carbono.

Proyecto continuidad de negocio (simulacro como operador crítico).

Proyectos PIMA.

*Personas que trabajan
para personas*



07

SOCIEDAD

- 78 Al servicio de la sociedad
- 79 Líneas de acción 2015
- 80 Infancia y juventud: educación y concienciación
- 82 Universidad y cultura
- 83 Acción social: comprometidos con la sociedad
- 86 Deporte
- 87 Retos 2016



Al servicio de la sociedad

Nuestra visión

- Integrar el compromiso social en todas las decisiones de la compañía.
- Contribuir al desarrollo de los municipios donde se opera.
- Lograr que los ciudadanos nos perciban como una compañía que aporta valor a su municipio.
- Implicar a los empleados en las causas sociales mediante la participación en actividades deportivas, culturales y formativas.

Principales cifras	2013	2014		2015	
Inversión en acción social*	387.968	416.700	↓	333.649	€
Colaboraciones en actividades deportivas	31.940	71.105	↓	52.108	€
Colaboraciones con universidades	8.200	8.200	↓	2.440	€

* Corresponde a patrocinios y colaboraciones, siempre cumpliendo la política de patrocinios de la empresa. No incluye donaciones ni costes de materiales utilizados para desarrollar acciones sociales.

La Organización de las Naciones Unidas estima que en 2050 el 66% de la población mundial vivirá en las ciudades, un 12% más que en la actualidad. Este crecimiento provocará un aumento del 55% en la demanda mundial de agua.

Aqualia, consciente de su papel en la gestión del agua, trabaja para mitigar los problemas de suministro que puede ocasionar este aumento de la demanda, enfocando sus esfuerzos en la mejora de

las infraestructuras y la innovación tecnológica. Además, las empresas gestoras de un recurso tan valioso e imprescindible tienen una gran responsabilidad, la de contribuir a que la sociedad adquiera mayor sensibilidad y conciencia sobre un consumo y uso responsable del agua.

En 2015, se definieron varios objetivos orientados a mejorar el compromiso social, su grado de cumplimiento es el siguiente:

Cumplimiento de los retos 2015

Compromiso 2015	Nivel de cumplimiento	Comentarios
Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.	100%	Aqualia, durante 2015, ha aumentado su actividad en acción social, lo que se ha visto reflejado en donaciones, cofinanciación de proyectos, fondos de solidaridad para familias sin recursos, etc.
Potenciar el apoyo y colaboración con las universidades.	100%	Se ha continuado colaborando con universidades y másteres.
Potenciar el apoyo a actividades deportivas.	100%	Durante 2015 Aqualia ha continuado apoyando al deporte en los municipios en los que está presente.

Líneas de acción 2015

Más allá de la gestión del ciclo integral del agua, Aqualia ha puesto en marcha durante 2015 acciones orientadas a conectar con la población cuyo principal protagonista sea el ciudadano, aportando valor y respondiendo a las necesidades de la sociedad actual y adelantándose a las que serán las necesidades de la sociedad del futuro.

Actividades que fomenten la sensibilización de la población en general y de los más jóvenes en particular, cuyo objetivo es garantizar la sostenibilidad de este recurso tan preciado. Asimismo, la empresa se ha volcado en su apoyo al deporte y a los colectivos más vulnerables y necesitados. Las líneas de actuación llevadas a cabo a lo largo de 2015 se exponen a continuación:



¿EL DERECHO AL AGUA ESTÁ GARANTIZADO?

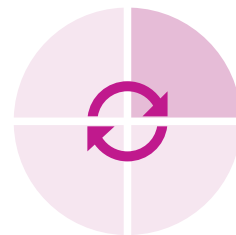
Aqualia garantiza el Derecho Humano al Agua cumpliendo lo que fija la ONU como tal: que el agua sea suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible.

#12verdadesSobreAgua

Infancia y juventud: educación y concienciación

Los niños y jóvenes del presente son los adultos del futuro, por ello Aqualia lleva ya más de 34 años difundiendo conocimientos y sensibilizando a los más jóvenes para que adquieran hábitos responsables en el buen uso del agua, tanto en lo relativo

a su consumo como a su devolución al medio natural a través de los procesos de depuración. Para continuar con esta tarea, la compañía organiza y participa en multitud de actividades en las que los niños son los protagonistas.



Concursos de dibujo

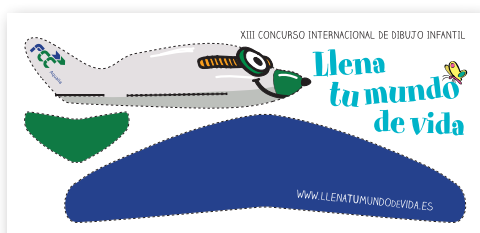
Con motivo del Día Mundial del Agua, en marzo de 2015, Aqualia ha convocado el **XIII Concurso Internacional de Dibujo bajo el lema "Llena tu mundo de vida"**. El certamen invita a los alumnos de 3º y 4º de Primaria de España y Portugal, a plasmar en sus creaciones lo que una gestión eficiente del ciclo del agua contribuye a la sostenibilidad del medio ambiente en su entorno.

Con el afán de fomentar la habilidad de los niños en el uso de las nuevas tecnologías, el Concurso se ha desarrollado a través de la web www.llenatumundodevida.es. Esta herramienta facilita la participación y el acceso libre del profesorado y del alumno, no solo a la zona de desarrollo creativo, sino también al Área Didáctica, dotada de contenidos con los que ampliar el conocimiento acerca de la gestión y el uso responsable del agua. Como novedad de esta edición, se entregaron marca-páginas y recortables, ligados al certamen, para facilitar que los escolares "trasladen" el concurso a sus domicilios y lo compartan con sus familias.

El colegio San Real de Ibiza ha sido el ganador en la categoría colectiva, recibiendo 1.000 euros en material educativo. Los 10 ganadores en la categoría individual han sido premiados con una tablet para cada uno de ellos.

Asimismo, en verano de 2015 se ha vuelto a convocar la VI Edición del Concurso interno de dibujo Peque-artistas, dirigido a los hijos y nietos de empleados de Aqualia en España, Portugal, Italia, República Checa, México, Chile, Uruguay, Emiratos Árabes y Arabia Saudí. A través de la web www.llenatumundodevidaenaqualia.com los pequeños artistas han podido jugar a llevar el agua a personas, animales y plantas como hace cada día la compañía en la que trabajan sus padres o abuelos.

Esta edición, en la que han participado cerca de 8.500 escolares, se ha desarrollado a través de la web www.llenatumundodevida.es y la dirección de twitter @ConcursoDMA.



Escuelas de verano

Aqualia ha colaborado con el **XVI Campus Mista de fútbol y fútbol sala de Caravaca de la Cruz**, consolidado en la Región de Murcia por la calidad de su método de enseñanza y su programa de actividades lúdicas, en el que han participado un centenar de niños con edades de 5 a 15 años. La actividad tiene entre sus objetivos el fomento del deporte de base y de los valores de la amistad y el compañerismo. El campus cuenta con un experimentado equipo de monitores formado por entrenadores, futbolistas en activo, profesores de educación física y fisioterapeutas, bajo la dirección del entrenador y ex futbolista local Miguel Ángel Ferrer "Mista" y la coordinación de Pepe Tudela.



Otra de las iniciativas puestas en marcha por Aqualia ha sido la participación de diez niños en riesgo de exclusión en la Escuela de Verano del Centro Deportivo Cabezo de Torres, gracias al convenio firmado entre Aqualia y la **Fundación Secretariado Gitano de Murcia**.

Junto a la Fundación Caja Canarias, Aqualia ha participado en la campaña **"Ningún niño sin saber nadar"**, que ha dado la oportunidad de aprender a nadar a niños pertenecientes a familias desfavorecidas.

Con esta iniciativa Aqualia pone de manifiesto una vez más su compromiso con la sociedad y su responsabilidad a la hora de responder a las necesidades sociales y en especial las de los más desfavorecidos, más allá de la pura gestión de las infraestructuras relacionadas con el agua.

Educación

Durante el año 2015 se han celebrado más de 100 jornadas de puertas abiertas en las instalaciones de Aqualia con diferentes colectivos (amas de casa, jubilados, periodistas,...) y más de 50 visitas de 15.000 escolares. Durante estas jornadas, se ha informado a los asistentes sobre cómo se desarrolla la gestión del ciclo integral del agua en una empresa como Aqualia y han sido formados en el correcto uso del recurso: consumo responsable, uso correcto del inodoro, gestión de los aceites, etc., con el objetivo de cuidar el entorno y mantener un claro compromiso medioambiental.

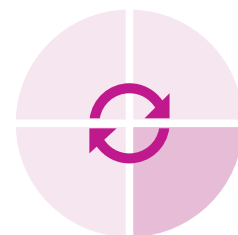


Asimismo, con la intención de concienciar a los más pequeños y, a través de ellos, a sus padres, durante 2015 se ha diseñado una nueva herramienta de comunicación: **El Cuaderno educativo Aqualia**. Se trata de un cuaderno que explica, de manera sencilla y lúdica, el proceso que sigue el agua desde que se capta hasta que se devuelve al medio natural. Esta herramienta que nace de una iniciativa de Caltaqua, filial de Aqualia en la isla de Sicilia, ha sido adoptada en otros países, entre ellos España, por ser un soporte idóneo para interactuar con los más jóvenes.

Universidad y cultura

Aqualia es consciente de la importancia que tiene difundir los conocimientos sobre la gestión del agua que adquiere en los proyectos que desarrolla, por lo que cada

vez es mayor su presencia en los cursos y jornadas organizadas por universidades y asociaciones sectoriales.



Universidad y formación

A lo largo de 2015, Aqualia ha participado en diferentes cursos y másteres cuyo protagonista ha sido el agua y su gestión.



Momento del 3er encuentro URJC pro Derechos Humanos, que se celebró bajo el título "El Derecho Humano al agua y al saneamiento".



Un grupo de estudiantes del Máster UNESCO-IHE Institute for Water Education visitando las instalaciones que Aqualia gestiona en Almería.

Máster de la UNESCO: Diez estudiantes de diferentes países han visitado las instalaciones relacionadas con la gestión de los servicios de abastecimiento que Aqualia presta para el Ayuntamiento de Almería y la Mancomunidad del Bajo Andarax.

Curso de verano en Universidad de Cantabria: Dentro del curso "Desarrollo Sostenible y Aguas Residuales: Experiencias y nuevos retos en la gestión del Agua" Aqualia ha participado en dos sesiones sobre el proyecto Smart Water Santander y la I+D aplicada a la gestión del agua.

Curso Superior de Contratación Pública: La compañía ha ocupado un papel destacado en el curso organizado por IFAES en Madrid. Entre los asistentes se encontraban importantes compañías del sector del agua y la construcción, tanto públicas como privadas, así como empresas del ámbito de las concesiones.

Curso profesional "Oportunidades en el Sector del Agua en PPP": La depuradora de New Cairo fue protagonista en Barcelona como caso de éxito internacional en proyectos PPP. En su día se convirtió en el primer contrato licitado en Egipto para un proyecto de colaboración público - privada en el sector de la gestión del agua y fue merecedor de varios premios de la prestigiosa revista internacional Global Water International (GWI).

Tercer encuentro Universidad Rey Juan Carlos pro Derechos Humanos, que se celebró bajo el título "El Derecho Humano al agua y al saneamiento". El evento, co-patrocinado por Aqualia, estaba configurado en dos sesiones que trataron el asunto tanto desde la perspectiva internacional como la más doméstica. Aqualia colaboró con el Programa URJC de Derechos Humanos (los organizadores del evento) para hacer posible el debate al que asistieron más de cincuenta alumnos y profesores de la Universidad.

Congresos y foros

Además, Aqualia ha incrementado su presencia foros y jornadas profesionales, en las cuales cada vez tiene mayor participación.



Inauguración oficial del European Benchmarking Cooperation Workshop celebrado en Jerez de la Frontera.



Momento del I Congreso del Agua de Cataluña.



Participación en el XI Congreso de APIA. Aqualia expuso su trabajo en favor del medio ambiente en la mesa "Políticas empresariales ante el medio ambiente".

Entre los eventos en los que ha participado Aqualia durante 2015, destaca la **XXII Jornada de AEAS** (Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento), principal foro de encuentro del sector, donde la empresa ha tenido una presencia global, con acciones destacadas e innovadoras en todos los aspectos de la jornada, con presentaciones sobre Huella Hídrica, la regulación en Europa, o la implementación de proyectos de I+D+i en la producción.

También cabe señalar su presencia en el **I Congreso del Agua de Cataluña**, un espacio de debate para analizar los problemas del mundo del agua que más preocupan en estos momentos. Organizado por la asociación Amics de l'Aigua, el Congreso ha reunido a representantes de las administraciones, el mundo universitario, investigadores, agentes sociales y empresas especializadas en la gestión del agua.

Asimismo en 2015, Aqualia ha tenido una activa participación en el **European Benchmarking Cooperation Workshop (EBC)** de Jerez, a través de los grupos de trabajo y presentaciones en los que ha explicado el modelo concesional español poniendo como ejemplo el servicio de Aquajerez.

La compañía también ha colaborado con el Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid en varias jornadas técnicas: **Presente y futuro del telecontrol en el sector del agua** y la **II Jornada de materiales** "Empleo de Nuevos Productos y Materiales en Desalación y Reutilización".

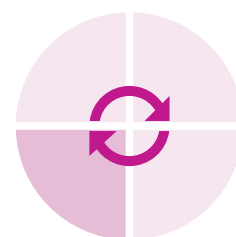
Además, en 2015 Aqualia ha participado en la jornada **Impulsando la eficiencia y calidad de la gestión del agua** organizada por la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Urbanismo del Gobierno de Cantabria y MARE donde se han abordado asuntos como las diferencias entre gestión pública y privada o la necesidad de un regulador sectorial.

Al mismo tiempo, Aqualia ha participado en foros cuyo principal objetivo ha sido explicar, desde a los políticos hasta a los medios de comunicación, en qué consiste el ciclo integral de agua y cómo se debe gestionar. Es el caso del **II Encuentro Planeta Responsable** en el que Aqualia ha participado bajo el lema "El milagro del agua" explicando el importante trabajo que hay detrás del gesto de abrir el grifo del agua; el **XI Congreso de APIA** (Asociación de Periodistas de Información Ambiental) en el cual periodistas, políticos, universidades, ONGs y empresas se reúnen para debatir sobre el tratamiento de los temas medioambientales en los medios de comunicación; y el **Encuentro Territorio.es** colaborando bajo el tema "Una nueva gestión, un nuevo modelo de ciudad", donde han participado representantes de municipios, universidades, medios de comunicación, asociaciones de ciudadanos y empresas.

Acción social: comprometidos con la sociedad

Durante 2015, Aqualia ha asumido entre sus responsabilidades la obligación de responder a las necesidades sociales de

los más desfavorecidos participando en diferentes iniciativas.



Apoyo a las personas con discapacidad



Entrega del cheque simbólico a la Asociación de Parálisis Cerebral y Discapacidades Afines de Segovia.



Los jóvenes deportistas de Caltanissetta que participaron en la actividad de natación que les sirve de terapia.

Donaciones: dentro de su política de RSC y de RR.HH., Aqualia colabora durante todo el año con el Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, colaboración que se concreta en donaciones a entidades que desarrollan su actividad en los municipios donde la empresa presta servicio y que trabajan con personas discapacitadas para ayudarles a mejorar su calidad de vida.

En 2015, la compañía ha donado 10.000 euros a la **Asociación de Parálisis Cerebral y Discapacidades Afines de Segovia (ASPACE)** para la adquisición de distintos aparatos de juegos adaptados para niños discapacitados; igualmente la **Asociación de Personas con Necesidades Especiales de Eivissa y Formentera (APNEEF)** ha recibido 12.000 euros que les ayudarán al desarrollo de sus proyectos.

También cabe destacar la donación de 3.000 euros realizada a la **Asociación Asturiana de Esclerosis Múltiple (AADEM)**, con sede en Oviedo.

En Jerez, Aqualia ha colaborado en la adquisición de un vehículo adaptado para la **Asociación de personas con discapacidad física (ADIFI)**.

Asimismo, enmarcada en la política general de Aqualia de apoyo a pequeños proyectos con un espíritu social y/o educativo, Caltaqua ha entregado equipaciones deportivas personalizadas a un grupo de **jóvenes deportistas discapacitados**, de edades entre los 4 y los 16 años, que practican la natación como terapia.

También SmVaK, la empresa filial de Aqualia que opera en la República Checa y Polonia, ha cofinanciado un vehículo diseñado especialmente para su uso por parte de niños y adultos con discapacidades mentales y/o físicas, donado a los **Servicios Sociales de la provincia de Karviná** (SociálníslužbyKarviná).

Aqualia mantiene un alto grado de compromiso con todos los municipios en los que presta servicio para aportar las soluciones no solo técnicas, sino también sociales.

Respeto a la diversidad

Jornada de reflexión sobre pueblos indígenas y empresas españolas: en febrero de 2015 tuvo lugar una jornada en la que se expusieron unas buenas prácticas para las empresas que desarrollan proyectos en territorios indígenas de América Latina, siendo Aqualia la única representante del sector del agua.

En la jornada se presentaron dos herramientas: por un lado, el Mapa interactivo de Casos Prácticos para consultas previas, y por otro, el Observatorio de las Actuaciones de las Organizaciones Españolas en el Mundo Indígena. Ambas herramientas facilitarán el conocimiento de las experiencias de organizaciones que han sido respetuosas con el marco jurídico internacional y local de protección y promoción de los Derechos de los pueblos indígenas.



Sensibilización social

Día mundial contra el cáncer de mama: por segundo año consecutivo el Ayuntamiento de Oviedo y Aqualia se han adherido a los actos organizados por la Asociación Española Contra el Cáncer tiñendo las principales fuentes de la ciudad de color rosa, con el objetivo de concienciar sobre la enfermedad y recaudar fondos para investigación.

Día Mundial contra la Violencia de Género: el pasado 25 de noviembre supuso uno de los mayores éxitos de movilización interna del personal de Aqualia. La campaña puesta en marcha bajo el lema “Yo, con-tigo” contó con la adhesión de cientos de trabajadores y ha supuesto un éxito gracias a la participación e implicación de todos.

“Sueños más allá del fin del mundo”: Joan Lara, responsable de los Centros Deportivos de Aqualia en El Vendrell (Tarragona) ha recorrido en 15 días los 1.250 km a pie del Camino de Santiago, para llevar a Finiesterre los sueños de los niños enfermos de cáncer en el Hospital de la Vall d’Hebron.

El reto ha consistido en coger los sueños escritos en papel de los niños hospitalizados y cargarlos a sus espaldas hasta el fin del mundo, y una vez allí dejar los sueños en el mar para que sigan su curso. Paralelamente, Joan Lara ha recaudado 3.751 euros para la AFANOC (Asociación de Familiares y Amigos de los Niños Oncológicos de Cataluña).



Implicados con la comunidad

Colaboración con colectivos con riesgo de exclusión:

Aqualia ha firmado un convenio con **Cáritas española** en virtud del cual se compromete a colaborar en la atención de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, en asuntos relacionados con el ciclo del agua, a través de los Servicios Sociales Municipales. También realizar un donativo anual equivalente al importe del servicio de agua de los centros de Cáritas en las ciudades en las que Aqualia presta servicio.

Fondo de Solidaridad para familias sin recursos:

Aqualia, junto con los ayuntamientos de varios municipios en los que está presente, ha creado un Fondo de solidaridad para garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento de todos los ciudadanos que no pueden hacerse cargo del pago de la factura del servicio.

Banco de Alimentos: los empleados de Aqualia han donado miles de kilos de comida para el Banco de Alimentos dentro de la campaña “Operación Kilo”.

Programa Girl Power en Talavera de la Reina (Toledo): Aqualia colaboró en una jornada de trabajo, en la que participaron un total de 35 emprendedoras, con el objetivo de ayudar a las mujeres talaveranas a crear y desarrollar sus propias ideas de negocio aprovechando las nuevas tecnologías.





¿SE CORTA EL AGUA A FAMILIAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN?

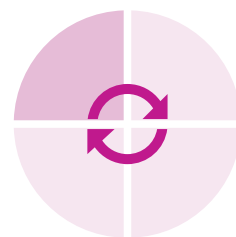
No se corta el agua a nadie que realmente no la pueda pagar. Aqualia y los ayuntamientos disponen de diferentes mecanismos para ayudar a las familias sin recursos.

#12verdadesSobreAgua

Deporte

El deporte es la herramienta idónea para concienciar a las personas de que el esfuerzo, el trabajo y una vida sana, son cuestiones básicas para conseguir crear una sociedad mejor.

Promover la educación en valores a través del deporte, es uno de los objetivos de las colaboraciones que Aqualia realiza en los municipios donde presta sus servicios. La compañía apoya la organización de eventos deportivos mediante la aportación de fondos, materiales o mediante la participación activa de los empleados y su difusión.



Colaboración en eventos deportivos

Aqualia ha colaborado en la **“III Travesía a nado La Mar de Denia”**, en la que más de 200 nadadores han recorrido 1.500 metros en aguas abiertas. En la categoría infantil se ha contado con la participación de 17 niños del equipo de Competición del Centro Deportivo Denia, que la pasada temporada fue subcampeón.

También en 2015, los centros deportivos murcianos de San Pedro del Pinatar y Los Alcázares han organizado, junto al Patronato Municipal de Deportes de San Javier, la **I Liga de Escuelas de Natación del Mar Menor**, que durante tres jornadas han contado con la participación de más de 650 nadadores.

En esta misma línea, en junio de 2015, más de 250 nadadores de los Centros Deportivos que Aqualia gestiona en Levante han participado en el **Campeonato de Natación Intercentros**, celebrado en Los Alcázares (Murcia). El centro vencedor de esta temporada ha sido el de Denia (Alicante), el cual ha cumplido 5 años en abril de 2015, conmemorándolo con un evento al que han asistido más de 300 personas.



Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero de baloncesto

Cabe destacar el patrocinio de Aqualia, por undécimo año consecutivo, del Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero de baloncesto celebrado en Badajoz, en el cual han participado cuatro de los más importantes equipos de España y Portugal. Durante la semifinal se realizó un homenaje a Juan José Gómez y Luis Cestero, jugador y entrenador del club pacense, fallecidos en accidente de tráfico.



“Para Aqualia es un placer haber colaborado en la organización de este evento desde su inicio. Como entidad vinculada a Extremadura y en concreto a Badajoz, estamos encantados de apoyar proyectos que fomenten valores como el desarrollo de la cultura y el deporte entre los más jóvenes”

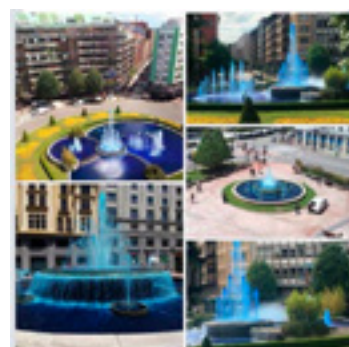
Carrera en Mountain Bike TranspyrEst

La TranspyrEst ha contado con la participación del equipo de Aqualia a través del jefe de servicio de Roda de Ter y Anglès, Jesús Coma, quien ha lucido la equipación corporativa de la empresa. Se trata de una carrera en Mountain Bike por el Pirineo Catalán de 360 kilómetros y más de 7.500 metros de desnivel positivo acumulado, reconocida como una de las más atractivas del mundo.



Apoyo al equipo de fútbol de la capital asturiana

Las principales fuentes ornamentales de Oviedo, gestionadas por Aqualia, se tiñeron de azul para dar apoyo al equipo de fútbol de Oviedo en los play-off de ascenso de su equipo de fútbol. De esta manera simbólica, el Ayuntamiento y la organización se adhieren a las múltiples iniciativas que se han llevado a cabo en la ciudad ovetense.



Retos 2016

Lograr que los ciudadanos perciban a Aqualia como una compañía que aporta valor a su municipio.

Apoyar proyectos sociales tanto de ámbito local como en un entorno global.

Colaboración con universidades.

Potenciar las actividades educativas.

*Personas que trabajan
para personas*



08

ACERCA DE ESTE INFORME

90 Acerca del Informe de
Responsabilidad Corporativa



Acerca del Informe de Responsabilidad Corporativa

Cobertura y alcance

Por décimo año consecutivo, Aqualia publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, para rendir cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Desde hace tres años, este informe sigue los criterios establecidos por la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo

con las directrices del GRI G4 en su opción exhaustiva, y ha sido verificado por una entidad externa e independiente (AENOR). El periodo al que hacen referencia los contenidos que incluye el informe, está comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre del mismo año, y cubre todas las actividades de Aqualia dando prioridad a la información material, sin omitir información relevante.

Todas las variaciones en cuanto al alcance y cobertura de la información se indican en el informe dentro del apartado correspondiente. En caso de existir, se explican todos los cambios en las fórmulas empleadas para el cálculo de los datos que se aportan.

Materialidad

La materialidad o relevancia de los contenidos de este informe se ha determinado a partir de los estudios de Aqualia y de la información recibida por parte de los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación establecidos detallados en el apartado 'Responsabilidad Social Corporativa' del informe.

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



Informes de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia

ASPECTOS MÁS RELEVANTES	CORRESPONDENCIA GRI G4	
	Aspecto	Apartado

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Definición de la estrategia de Aqualia.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1, G4-2
Diálogo con los grupos de interés.	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	G4-17 – G4-23
Objetivos y grado de cumplimiento.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	G4-1, G4-2
	ECONÓMICO: desempeño económico.	G4 EC1, EC4
Definición de la actividad de la empresa.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	G4-3 –G4-10
Información sobre el desempeño social.	SOCIEDAD: comunidades locales.	G4 S01
	ECONÓMICO: consecuencias económicas indirectas.	G4 EC7

EMPLEADOS

Iniciativas para mejorar la calidad del agua.	AMBIENTAL: agua.	G4 EN8, EN9, EN10
Acciones para facilitar el desarrollo profesional.	PRÁCTICAS LABORALES: capacitación y educación.	G4 LA9-LA11
Mejoras en la atención al cliente.	PRODUCTO	G4 PR5
Medidas para garantizar la igualdad y diversidad.	PRÁCTICAS LABORALES: diversidad e igualdad.	G4 LA12
Acciones de mejora de la salud laboral.	PRÁCTICAS LABORALES: salud y seguridad.	G4 LA6

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

*Personas que trabajan
para personas*



09

ANEXOS GRI

- 94 Índice de contenido GRI G4
- 109 Informe de verificación
- 110 Datos de Aqualia



Índice de contenido GRI G4

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 ésta con miras a abordarla.
G4-2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-3	Nombre de la organización.
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos relacionados con la sostenibilidad que se abordan en la Memoria.
G4-7	Describa la naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	Indique de qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).
G4-9	Determine el tamaño de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.
G4-10	■ Número de empleados por contrato laboral y sexo. ■ Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. ■ Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores externos y sexo. ■ Tamaño de la plantilla por región y sexo. ■ Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores externos, tales como los empleados y los trabajadores subcontratados de los contratistas. ■ Comuniquen todo cambio significativo en el número de trabajadores.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.
G4-13	Comuniquen 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	■ Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. ■ Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la Memoria.
G4-18	■ Describa el proceso que se ha seguido para determinar el Contenido de la Memoria y la Cobertura de cada Aspecto. ■ Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.
G4-20	Indique la Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.
G4-22	Describa las consecuencias de las reexpresiones de la información de Memorias anteriores y sus causas.
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias anteriores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés; o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos, mediante su Memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.
PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28	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	■ Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. ■ Facilite el Índice de GRI de la opción elegida y la referencia al Informe de Verificación externa.
G4-33	■ Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria. ■ Si no se mencionan en el Informe de Verificación adjunto a la Memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. ■ Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. ■ Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la Memoria de sostenibilidad de la organización.

PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
4-5, 22 III Plan Director de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 109
4, 5 Informe de Gobierno Corporativo 2015, 31-35, 62-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
La sociedad se denomina FCC Aqualia, desde principios de 2014.		SI, 109
8-12		SI, 109
Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España.		SI, 109
12-20		SI, 109
FCC Aqualia S.A. es propiedad 100% del Grupo FCC.		SI, 109
8-20		SI, 109
9 Cuentas anuales consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf		SI, 109
54, 56, 58 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, 109
Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo.		SI, 109
33		SI, 109
No ha habido durante el 2015 ningún cambio significativo.		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 31-35, 62-65 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe anual FCC www.fcc.es III Plan Director de RC y Código ético http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 109
19-20, 21, 47, 82-83		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
11 Todas las entidades que figuran en los estados financieros consolidados figuran en la memoria. Informe de Gobierno Corporativo 2015 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 9		SI, 109
90		SI, 109
23, 90-91		SI, 109
23, 91 Los aspectos materiales identificados han sido considerados para todo FCC Aqualia.		SI, 109
23, 91 Los aspectos identificados como materiales han sido considerados por todos los grupos de interés externos y para todo FCC Aqualia.		SI, 109
90		SI, 109
90 Los cambios se explican en cada apartado correspondiente.		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
23		SI, 109
22-23		SI, 109
22-23		SI, 109
23, 90		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
90, 2015.		SI, 109
90, 2014.		SI, 109
90, Anual.		SI, 109
FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España www.aqualia.com		SI, 109
90, 94, 109. El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo.		SI, 109
• El presente informe ha sido verificado por AENOR con nivel Exhaustivo. FCC Aqualia, declara su independencia de AENOR. • El presente informe también es enviado al Pleno del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE). • El Comité de RSC de FCC Aqualia, aprueba las decisiones relativas a la memoria incluida la verificación.		SI, 109

GOBIERNO	
G4-34	Describe la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-35	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	Describe los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.
G4-38	Describe la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités: ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio; número de otros puestos y actividades significativos; sexo; miembros de grupos sociales con representación insuficiente; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales y representación de grupos de interés.
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.
G4-40	Describe los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero; entre otros: si se tiene en cuenta la diversidad; la independencia; los conocimientos especializados y la experiencia en los ámbitos económico, ambiental y social y si están involucrados los grupos de interés y de qué modo.
G4-41	Describe los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a las partes interesadas. Indique, como mínimo membresía de distintas juntas; tenencia de acciones de proveedores y otros grupos de interés; existencia de un accionista de control e información que revelar sobre partes relacionadas.
G4-42	Describe las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales 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	- Describe los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. - Describe las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.
G4-45	- Describe la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. - Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-46	Describe la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.
G4-49	Describe el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	- Describe las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución: retribución fija y retribución variable; retribución en acciones; primas; acciones de dividendo diferido o acciones transferidas; primas o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; pensiones de jubilación, teniendo en cuenta la diferencia entre los regímenes de prestaciones y los tipos de retribución del órgano superior de gobierno, la alta dirección y todos los demás empleados. - Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	Describe los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-56	Describe los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	Describe los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	Describe los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	
G4-DMA	- Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. - Describe cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus efectos. - Facilite la evaluación del enfoque de gestión, entre otros los mecanismos para evaluar la eficacia, los resultados de la evaluación y cualquier modificación relacionada del enfoque de gestión.
G4-EC	DESEMPEÑO ECONÓMICO
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO	
G4-EC1	- Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al principio del devengo, teniendo en cuenta entre otros aspectos los elementos básicos para las operaciones internacionales de la organización que se indican a continuación. Si los datos se presentan conforme al principio de caja, justifíquelo y describa los componentes básicos siguientes: valor económico directo generado (ingresos); valor económico distribuido (gastos operativos); sueldos y prestaciones de los empleados; pagos a los proveedores de capital; pagos a gobiernos (por país, véanse las indicaciones a continuación); e inversiones en comunidades y valor económico retenido (según la fórmula «Valor económico directo generado» menos «Valor económico distribuido»). - Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.

PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11, 18-19. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11, 18-19. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Accionistas: Junta General de Accionistas. Empleados: canal de comunicación con RRHH y Blog del Consejero Delegado. Pág.64		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11, 15-17, 18-19, 25-29. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11, 18-19. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 15-17. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 15-17, 54-55. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 18-19, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf III Plan Director de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág.22-23		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 18-19, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf / III Plan Director de RC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html Pág.22-23		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 17, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 22-23		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 31-32 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 25-29, 31-32 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Presidente de Aqualia.		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 22		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 25-29 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Pág. 23		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf Informe anual remuneraciones de Los consejeros Grupo FCC, 2-8 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101574.pdf		SI, 109
Informe de Gobierno Corporativo 2015, 15-16 http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf La Junta general de accionistas aprueba los presupuestos. Pág. 22-23		SI, 109
Relación entre el Salario Medio de la alta dirección del Grupo FCC y el gasto medio en personal de FCC Aqualia: 12,3		SI, 109
En 2015 no ha habido incrementos salariales.		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
Informe anual FCC ,III Plan Director de RC y Código ético http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 109
Canal Ético y Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 109
Canal Ético y Código ético FCC http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/index.html		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
22-23		SI, 109
PÁGINA/ RESPUESTA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
4-5, 8-9		SI, 109
Cuentas anuales consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf Pág.8-9		SI, 109

G4-EC2	Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos. Entre otros: ■ una descripción del riesgo o la oportunidad y su clasificación como físico, regulatorio o de otro tipo; ■ una descripción del efecto relacionado con el riesgo o la oportunidad; ■ consecuencias económicas del riesgo o la oportunidad antes de que se tome ninguna medida; ■ los métodos que se aplicaron para gestionar el riesgo o la oportunidad; y ■ el costo de las medidas adoptadas para gestionar el riesgo o la oportunidad.
G4-EC3	■ Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. ■ Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: • qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; • en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo. ■ Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia, si la hubiere, que la empresa ha adoptado para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. ■ Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. ■ Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).
G4-EC4	Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de antes 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. ■ Desglose la información anterior por países. ■ Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO	
G4-EC5	■ Cuando la remuneración de un porcentaje significativo de la plantilla se base en la normativa relativa al salario mínimo, indique la relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en los lugares donde se desarrollen operaciones significativas. ■ Indique si en algún lugar con operaciones significativas no existe un salario mínimo local o si este es variable, desglosado por sexo. Si se pueden usar como referencia distintos salarios mínimos, indique cuál se está empleando. ■ Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
G4-EC6	■ Indique qué porcentaje de los altos directivos en los lugares donde se desarrollan operaciones significativas procede de la comunidad local.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	
G4-EC7	■ Indique en qué medida se han desarrollado las inversiones significativas en infraestructuras y los tipos de servicios de la organización. ■ Señale qué impactos se han producido, o se prevé producir, en las comunidades y las economías locales. Cuando proceda, describa las consecuencias positivas y negativas. ■ Indique si dichas inversiones o dichos servicios son compromisos comerciales, pro bono o en especie.
G4-EC8	■ Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización. ■ Describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	
G4-EC9	■ Indique qué porcentaje del presupuesto para adquisiciones en los lugares con operaciones significativas se destina a proveedores locales (por ejemplo, porcentaje de productos y servicios que se adquieren en el ámbito local).
G4-EN	DESEMPEÑO AMBIENTAL
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES	
G4-EN1	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la Memoria.
G4-EN2	Indique qué porcentaje de materiales reciclados se empleó para fabricar los principales productos y servicios de la organización.
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA	
G4-EN3	■ Indique el consumo total de combustible de fuentes no renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. ■ Indique el consumo total de combustible de fuentes renovables, en julios o múltiplos de julio, y especifique el tipo de combustible. ■ Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: consumo de electricidad; en calefacción; en refrigeración y de vapor. ■ Facilite los siguientes datos, en julios, vatios-hora o sus múltiplos: ventas de electricidad; de calefacción; de refrigeración y de vapor.
G4-EN4	■ Indique cuál ha sido el consumo energético fuera de la organización, en julios o múltiplos de julio.
G4-EN5	■ Indique la intensidad energética. ■ Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. ■ Señale qué tipos de energía se han incluido en la relación de intensidad —combustible, electricidad, calefacción, refrigeración, vapor o todas las anteriores—. ■ Explique si en la relación se tiene en cuenta el consumo energético interno, el externo o ambos.
G4-EN6	■ Indique qué reducciones del consumo energético son el resultado directo de iniciativas en favor de la conservación y la eficiencia (en julios o múltiplos de julio). ■ Indique qué tipos de energía se incluyen en las reducciones - combustibles, electricidad, calefacción, refrigeración o vapor.
G4-EN7	■ Indique qué reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios vendidos se han logrado en el periodo objeto de la Memoria (en julios o múltiplos de julio).
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA	
G4-EN8	■ Indique el volumen total de captación de agua de las siguientes fuentes: aguas superficiales, entre otras el agua procedente de humedales, ríos, lagos y océanos; subterráneas; pluviales captadas directamente y almacenadas por la organización; residuales de otra organización; y suministro de agua municipal o de otras empresas de aguas.
G4-EN9	■ Indique el número de fuentes de agua que han sido afectadas por la captación y desglóselas por tipo: tamaño de la fuente; si la fuente de agua está clasificada o no como área protegida (nacional o internacional); valor en términos de biodiversidad (diversidad de especies y endemismo, número de especies protegidas); y valor o importancia de la fuente de agua para las comunidades locales y los pueblos indígenas.
G4-EN10	■ Indique el volumen total de agua que la organización ha reciclado o reutilizado y el volumen total de agua reciclada y reutilizada por la organización, en términos de porcentaje del agua total captada de acuerdo con el Indicador G4-EN8.
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD	
G4-EN11	Facilite los siguientes datos relativos a las instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad: ubicación geográfica; subsuelo o suelos subterráneos poseídos, arrendados o gestionados por la organización; ubicación respecto a la área protegida (en su interior, adyacente o incluyendo secciones del área protegida) o área no protegida de gran valor para la biodiversidad; tipo de operación (oficinas, manufacturación o producción, extractiva); superficie del centro operativo en km² y valor para la biodiversidad en función de: ■ el atributo de la área protegida o el área de gran valor para la biodiversidad fuera de la área protegida (ecosistema terrestre, de agua dulce o marino); y ■ listas de protección del área (por ejemplo, las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN67, la Convención de Ramsar78, las leyes nacionales).
G4-EN12	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). 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.

Cuentas anuales consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 112-114		SI, 109
No hay planes de pensiones.		SI, 109
Cuentas anuales consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 8-9	Desgravaciones: No se aporta el dato ya que no se dispone de las herramientas adecuadas para su cálculo. Será incluido en la Memoria RSC de 2016.	SI, 109
8, 12-19		SI, 109
El salario inicial está definido por convenio para cada empresa del grupo sin diferencias de género y es superior al salario mínimo obligatorio.		SI, 109
El 100% de altos directivos son españoles. Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
4-5, 78		SI, 109
Cuentas anuales consolidadas 2015 grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/~edisp/cscp101570.pdf 9, 78		SI, 109
9, 23, 78		SI, 109
33		SI, 109
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, 109
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
70		SI, 109
70, 72		SI, 109
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. 72		SI, 109
70		SI, 109
72		SI, 109
70, 72		SI, 109
La intensidad energética (GJ/empleado) viene dada de dividir los consumos internos entre el número de trabajadores ■ Consumo Indirecto: 227,20 ■ Consumo Directo Renovable: 7,37 ■ Consumo Directo Combustibles: 17,52		SI, 109
70, 72-75		SI, 109
72-75		SI, 109
72-75		SI, 109
72		SI, 109
72		SI, 109
■ Dada la naturaleza del negocio de FCC Aqualia el agua que recicla no es para consumo interno de la organización sino para su vertido y utilización por terceros (ver indicador G4-EN22)		SI, 109
72-75		SI, 109
NO APLICABLE		
71-75		SI, 109

G4-EN13	■ Indique el tamaño y la ubicación de todas las áreas de hábitats protegidos o restaurados y señale si el éxito de las acciones de restauración fue o está siendo verificado por profesionales externos independientes. ■ Señale si existen colaboraciones con terceros para proteger o restaurar áreas de hábitat distintas de aquellas en las que la organización ha supervisado o ejecutado medidas de restauración o protección. ■ Describa el estado del área al final del periodo objeto de la Memoria. ■ Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
G4-EN14	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: ■ en peligro crítico; en peligro; vulnerable; casi amenazada o preocupación menor.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES	
G4-EN15	■ Indique las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. ■ Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). ■ Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1).
G4-EN16	■ Indique las emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin considerar el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones.
G4-EN17	■ Indique las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3) en toneladas métricas de CO2 equivalente, sin contar las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad, calefacción, refrigeración y vapor que la organización adquiere y consume (estas emisiones indirectas figuran en el Indicador G4-EN16). No ha de tenerse en cuenta el comercio de derechos de emisión, es decir, la compra, venta o transferencia de derechos y compensaciones. ■ Si es posible, indique qué gases se han incluido en el cálculo. ■ Indique las emisiones de CO2 biogénico en toneladas métricas de CO2 equivalente, independientemente de las otras emisiones indirectas brutas de GEI (Alcance 3). ■ Indique qué otras categorías de emisiones indirectas (Alcance 3) y actividades se han incluido en el cálculo.
G4-EN18	■ Indique la intensidad de las emisiones de GEI. ■ Explique qué medida (el denominador de la fracción) ha empleado la organización para calcular la relación. ■ Indique qué tipos de emisiones de GEI se han incluido en el cálculo de la intensidad - directas (Alcance 1), indirectas por generación de energía (Alcance 2) u otras emisiones indirectas (Alcance 3). ■ Indique qué gases se han incluido en el cálculo.
G4-EN19	■ Señale qué reducciones de las emisiones de GEI son el resultado directo de iniciativas a tal efecto (en toneladas métricas de CO2 equivalente). ■ Indique qué gases se han incluido en el cálculo (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos ellos). ■ Indique qué año de base o punto de referencia se ha utilizado y por qué. ■ Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. ■ Indique si las reducciones se produjeron en las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2) o en otras emisiones indirectas (Alcance 3).
G4-EN20	■ Refleje la producción, las importaciones y exportaciones de sustancias que agotan el ozono (SAO) en toneladas métricas de CFC-11 equivalente. ■ Indique qué sustancias se han incluido en el cálculo. ■ Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. ■ Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.
G4-EN21	■ Indique la cantidad de emisiones atmosféricas significativas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de: NOx; SOx; contaminantes orgánicos persistentes (COP); compuestos orgánicos volátiles (COV); contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP); partículas (MP) y otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa pertinente. ■ Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo. Indique qué fuente se ha empleado para calcular los factores de emisión.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFUENTES Y RESIDUOS	
G4-EN22	■ Indique el volumen total de vertidos de aguas, previstos e imprevistos, desglosado por: destino; calidad del agua, incluido el método de tratamiento y si ha sido reutilizada por otra organización. ■ Explique qué normas, métodos y supuestos se han aplicado en el cálculo.
G4-EN23	■ Indique el peso total de los residuos peligrosos y no peligrosos, según los siguientes métodos de eliminación: reutilización; reciclaje; compostaje; recuperación, incluida la recuperación energética; incineración (combustión masiva); inyección en pozos de profundidad; vertedero; almacenamiento in situ; y otros (que debe especificar la organización informante). ■ Explique cómo se determinó el método de eliminación de residuos: • la organización informante se hizo cargo directamente, o lo confirmó de forma directa; • el contratista encargado de la retirada de residuos facilitó la información; • procedimientos por defecto del contratista encargado de la retirada de residuos.
G4-EN24	■ Indique el número y el volumen totales de los derrames significativos registrados. Para cada uno de los derrames que se hayan incluido en los estados financieros de la organización, proporcione los siguientes datos: localización del derrame; volumen del derrame; material del derrame, según las siguientes categorías: derrames de petróleo (superficies de suelo o agua); derrames de combustible (superficies de suelo o agua); derrames de residuos (superficies de suelo o agua); derrames de sustancias químicas (principalmente superficies de suelo o agua) y otros (que debe especificar la organización informante). ■ Describa las consecuencias de los derrames significativos.
G4-EN25	■ Facilite el peso total de: residuos peligrosos transportados; residuos peligrosos importados; residuos peligrosos exportados y residuos peligrosos tratados. ■ Indique el porcentaje de residuos peligrosos que se transportaron internacionalmente.
G4-EN26	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: ■ tamaño de la masa de agua y del hábitat relacionado; si la masa de agua y el hábitat relacionado están clasificados como área protegida (nacional o internacional) y valor en términos de biodiversidad (por ejemplo, número de especies protegidas).
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS	
G4-EN27	■ Informe de forma cuantitativa del grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios durante el periodo objeto de la memoria. ■ Si se facilitan cifras orientadas al uso, indique los supuestos subyacentes respecto a los patrones de consumo o los factores de normalización.
G4-EN28	■ Indique qué porcentaje de los productos y sus materiales de embalaje se regenera en cada categoría de producto. ■ Explique cómo se han obtenido los datos de este indicador.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-EN29	■ Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según: valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. ■ Si la organización informante no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRANSPORTE	
G4-EN30	■ Describa los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales que se usan para las actividades de la organización, así como del transporte de personal. Si no se aportan datos cuantitativos, explique los motivos. ■ Explique cómo se están mitigando los impactos ambientales del transporte de productos, miembros de la plantilla de la organización y otros bienes y materiales. ■ Describa los criterios y métodos que se han empleado para determinar qué impactos ambientales son significativos.
ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL	

FCC Aqualia no desarrolla actividades de restauración de hábitats.		SI, 109																		
NO APLICABLE																				
70		SI, 109																		
70, 72		SI, 109																		
70, 72		SI, 109																		
9, 70 y 72	Las emisiones debidas al transporte de empleados no se consideran significativas.	SI, 109																		
La intensidad de emisiones (t CO2e/empleado) viene dada de dividir las emisiones entre el número de trabajadores (6.037) ■ -Emisiones Directas (Alcance 1): Aqualia (España): 3,51 ■ -Emisiones Indirectas (Alcance 2): Aqualia (España): 15,19 ■ -Emisiones Indirectas (Alcance 3): Aqualia (España): 5,96		SI, 109																		
Las emisiones de GEI se presentan en las páginas 70-73.	No se considera MATERIAL	SI, 109																		
NO APLICABLE	No se considera MATERIAL	SI, 109																		
NO APLICABLE	No se considera MATERIAL	SI, 109																		
70		SI, 109																		
<table><tr><td></td><td></td><td>2014</td><td>2015</td></tr><tr><td rowspan="2">Agua depurada m³</td><td>GIA</td><td>489.163.096</td><td>442.556.973</td></tr><tr><td>SmVak</td><td>49.641.000</td><td>45.864.460</td></tr><tr><td rowspan="2">Agua reutilización m³</td><td>GIA</td><td>9.667.027</td><td>36.400.210</td></tr><tr><td>SmVak</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>			2014	2015	Agua depurada m³	GIA	489.163.096	442.556.973	SmVak	49.641.000	45.864.460	Agua reutilización m³	GIA	9.667.027	36.400.210	SmVak	0	0	Los volúmenes de agua depurada y agua destinada a reutilización no dependen de la organización sino del tipo de concesión que se gestione.	SI, 109
		2014	2015																	
Agua depurada m³	GIA	489.163.096	442.556.973																	
	SmVak	49.641.000	45.864.460																	
Agua reutilización m³	GIA	9.667.027	36.400.210																	
	SmVak	0	0																	
<table><tr><td>Residuos</td><td>2015</td></tr><tr><td>Peligrosos (kg)</td><td>210.934</td></tr><tr><td>No Peligrosos (kg)</td><td>369.872.133</td></tr></table>	Residuos	2015	Peligrosos (kg)	210.934	No Peligrosos (kg)	369.872.133		SI, 109												
Residuos	2015																			
Peligrosos (kg)	210.934																			
No Peligrosos (kg)	369.872.133																			
No se han producido derrames.		SI, 109																		
FCC Aqualia no importa, exporta o trata residuos peligros recogidos en el Convenio de Basilea.		SI, 109																		
No ha habido masas de agua y hábitats afectados por vertidos.		SI, 109																		
70		SI, 109																		
72-75		SI, 109																		
El producto comercializado por FCC Aqualia, el agua, no tiene embalaje.		SI, 109																		
70		SI, 109																		
20.981,33€ De las cuales, 13.981,33 € son sanitarias y 7.000 € por desempeño ambiental.		SI, 109																		
70		SI, 109																		
La actividad de FCC Aqualia no produce impactos ambientales significativos derivados del transporte.		SI, 109																		
70		SI, 109																		

G4-EN31	Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: costes de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración y costes de prevención y gestión ambiental.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	■ Indique el número de proveedores cuyo impacto ambiental se ha evaluado. ■ Indique qué número de proveedores se ha determinado que tienen impactos ambientales negativos significativos reales. ■ Indique qué impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en la cadena de suministro. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN AMBIENTAL	
G4-EN34	■ Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. ■ Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuantas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. ■ Indique el número total de reclamaciones sobre impactos ambientales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-LA	DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO	
G4-LA1	■ Indique el número y el índice de nuevas contrataciones laborales en el periodo objeto de la Memoria, desglosados por edad, sexo y región. ■ Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la Memoria, desglosados por edad, sexo y región.
G4-LA2	■ Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. Como mínimo, inclúyanse las siguientes prestaciones: seguro de vida; seguro médico; cobertura por incapacidad o invalidez; baja por maternidad o paternidad; fondo de pensiones; acciones y otras. ■ Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
G4-LA3	■ Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. ■ Indique el número de empleados, desglosados por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. ■ Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. ■ Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosados por sexo. ■ Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que ejercieron la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	
G4-LA4	■ Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. ■ Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y las disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
G4-LA5	■ Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. ■ Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.
G4-LA6	■ Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosado por: región y sexo. ■ Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones (IR), la tasa de enfermedades profesionales (ODR), la tasa de días perdidos (LDR), la tasa de absentismo (AR) y las víctimas mortales (M) relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosado por región y sexo. ■ Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de enfermedades determinadas.
G4-LA8	■ Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. ■ De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	
G4-LA9	Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la Memoria, desglosado por: sexo y categoría laboral.
G4-LA10	■ Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. ■ Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	■ Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; ■ grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede. ■ Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios y otros indicadores de diversidad, si procede.
ENFOQUE DE GESTIÓN: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	
G4-LA13	■ Indique la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con los hombres para cada categoría laboral, desglosado por ubicaciones significativas de actividad. ■ Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.

Cuentas anuales consolidadas 2015 Grupo FCC http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101570.pdf		
33		SI, 109
100%		SI, 109
Los proveedores de FCC Aqualia, dada su actividad no tienen impactos ambientales significativos, sin embargo se exige el cumplimiento de criterios ambientales al 100% cuando son de aplicación. Pág. 33		SI, 109
71		SI, 109
No se han producido reclamaciones de carácter ambiental mencionadas en este apartado.		SI, 109
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
54		
54, 56, 58	No se considera MATERIAL el desglose en la tasa de rotación por edad y sexo ya que no existen diferencias significativas para FCC Aqualia.	SI, 109
Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.		SI, 109
Nº de empleados con baja de maternidad: 43 Nº de empleados con baja de paternidad: 153 El 72% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, el resto solicita excedencia por cuidado de hijos, tras la cual se reincorporan al trabajo. El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por paternidad, (solo 1 trabajador pasa a excedencia tras paternidad). El 100% de los afectados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad conserva su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación.	Para los cálculos realizados se ha considerado solo la plantilla en España.	SI, 109
56		SI, 109
Los periodos de preaviso vienen definidos en convenio. Los convenios colectivos vigentes incluyen las condiciones de consulta y negociación.		SI, 109
65		SI, 109
El 41% de los trabajadores de Aqualia en España está representado en Comités de Seguridad y Salud. Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de FCC Aqualia.		SI, 109
Pág. 65 ■ En 2015 se ha producido un accidente mortal (infarto). ■ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.		SI, 109
Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional, si bien en 2015 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.		SI, 109
100%		SI, 109
61		SI, 109
62	Los datos de fuera de España no se han incluido por no disponer actualmente de sistemas de información relacionados	SI, 109
61-64		SI, 109
No se han realizado evaluaciones del desempeño.		SI, 109
58		SI, 109
58—60 Informe de Gobierno Corporativo 2015, 9-11. http://www.fcc.es/fccweb/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdgz/-edisp/cscp101576.pdf		SI, 109
58		SI, 109
Los salarios base son fijados en los convenios colectivos y no existen diferencias entre hombres y mujeres.		SI, 109
33		SI, 109
33 100%		SI, 109

G4-LA15	■ Indique el número de proveedores cuyo impacto en las prácticas laborales se ha evaluado. ■ Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales y potenciales sobre las prácticas laborales. ■ Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales se han descubierto en las prácticas laborales de la cadena de suministro. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en las prácticas laborales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES	
G4-LA16	■ Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la Memoria. ■ Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la Memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la Memoria. ■ Indique el número total de reclamaciones sobre prácticas laborales que se presentaron antes del periodo objeto de la Memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-HR	INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN	
G4-HR1	■ Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. ■ Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».
G4-HR2	■ Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. ■ Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN	
G4-HR3	■ Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. ■ Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si la organización ha analizado el caso; se está poniendo en práctica un plan correctivo y si se ha aplicado y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna o el caso ya no es objeto de ninguna medida.
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
G4-HR4	■ Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados, en términos de: tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor; y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. ■ Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria destinada a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL	
G4-HR5	■ Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos. ■ Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo infantil, en términos de tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. ■ Describa las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto de la memoria a fin de contribuir a la abolición del trabajo infantil.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO	
G4-HR6	■ Indique los centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, en términos de tipo de centro (por ejemplo, una fábrica) y proveedor y países o zonas geográficas donde se considera que las actividades presentan un riesgo de esta naturaleza. ■ Indique qué medidas ha adoptado la organización durante el periodo cubierto por la memoria dirigidas a contribuir a la eliminación del trabajo forzoso.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD	
G4-HR7	■ Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. ■ Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA	
G4-HR8	■ Indique el número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas que se han identificado en el periodo objeto de la memoria. • Describa la situación actual y las medidas adoptadas, refiriendo si la organización ha analizado el caso; se está poniendo en práctica un plan correctivo; se ha aplicado y se han revisado los resultados mediante un proceso rutinario de gestión interna o el caso ya no es objeto de ninguna medida.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN	
G4-HR9	Indique el número y el porcentaje de centros que han sido objeto de examen en materia de derechos humanos o en los que se ha evaluado el impacto en los derechos humanos, desglosado por país.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
G4-HR10	Indique el porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	■ Indique el número de proveedores cuyo impacto sobre los derechos humanos se ha evaluado. ■ Indique cuántos proveedores tienen impactos negativos significativos reales en el ámbito de los derechos humanos. ■ Indique qué impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos se han descubierto en la cadena de suministro. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos negativos significativos reales y potenciales en materia de derechos humanos con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
G4-HR12	■ Indique el número total de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. ■ Indique cuántas de las reclamaciones se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. ■ Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-S0	DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES	
G4-S01	Indique el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación en las comunidades locales usando, entre otros: ■ evaluaciones de impactos sociales, tales como evaluaciones de impactos con perspectiva de género, basadas en procesos participativos; ■ evaluación y vigilancia constante del impacto ambiental; ■ publicación de los resultados de las evaluaciones de los impactos ambientales y sociales; ■ programas de desarrollo de las comunidades locales basados en las necesidades de estas; ■ planes de Participación de los grupos de interés basados en su distribución geográfica; ■ procesos y comités de consulta con la comunidad local en los que participen grupos vulnerables; ■ comités de empresa, comités de seguridad y salud ocupacional y otros órganos de representación de empleados para que gestionen los impactos; ■ procesos formales de reclamación desde las comunidades locales.
G4-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.

Los proveedores de FCC Aqualia, teniendo en cuenta su actividad, no tienen impactos negativos significativos reales o potenciales sobre las prácticas laborales.		SI, 109
54		SI, 109
En 2015 se recibió una comunicación de FCC Aqualia a través del Canal Ético sobre prácticas laborales, la cual ha sido resuelta.		SI, 109
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
33		SI, 109
No se han producido acuerdos de inversión en los que sean necesarios incluir cláusulas sobre los derechos humanos.		SI, 109
84 Al no considerarse un aspecto material para FCC Aqualia dada su actividad, no se ha realizado formación relacionada con los Derechos Humanos.		SI, 109
47-48		SI, 109
No se han registrado casos de discriminación.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas que les aplican, no tienen riesgo de que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas que aplican, no tienen riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas, no tienen riesgo de trabajo forzoso.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia no dispone de personal de seguridad en plantilla y el personal subcontratado recibe el 100% formación relacionada.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
No se han detectado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas debidos a la actividad de FCC Aqualia o sus proveedores.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas no considera el cumplimiento de los derechos humanos un riesgo, por lo que no se realizan evaluaciones.		SI, 109
33		
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgo de cumplimiento de los derechos humanos por lo que no se realizan evaluaciones, si bien obliga al cumplimiento de un Código Ético. Pág. 33		SI, 109
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgo de cumplimiento de los derechos humanos por lo que no se realizan evaluaciones.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
En aquellos países en los que la legislación local no asegura derechos humanos como el derecho de asociación o la prevención del trabajo infantil y el trabajo forzoso, FCC Aqualia siempre respeta los principios definidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo, como la Declaración Tripartita, en las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. FCC Aqualia cumple con la legislación vigente en cada uno de los lugares donde opera, y siempre conforme al código de ético del Grupo.		SI, 109
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
78		SI, 109
74-75, 80-87		SI, 109
No existen centros de operaciones que tienen o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.		SI, 109

ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
G4-S03	■ Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. ■ Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.
G4-S04	■ Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. ■ Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. ■ Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. ■ Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. ■ Indique el número y porcentaje de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.
G4-S05	■ Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. ■ Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. ■ Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. ■ Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.
ENFOQUE DE GESTIÓN: POLÍTICA PÚBLICA	
G4-S06	■ Indique el valor monetario de las contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por la organización, desglosado por país y destinatario. ■ Explique, si procede, cómo se ha calculado el valor monetario de las contribuciones en especie.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL	
G4-S07	■ Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización. ■ Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.
ENFOQUE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-S08	■ Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias, desglosadas según su valor monetario total de las sanciones significativas; número de sanciones no monetarias y procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje. ■ Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. ■ Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.
ENFOQUE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	
G4-S09	Indique qué porcentaje de los nuevos proveedores se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.
G4-S010	■ Indique el número de proveedores cuyo impacto social se ha evaluado. ■ Indique cuántos proveedores tienen impactos sociales negativos significativos reales. ■ Indique qué impactos negativos significativos, reales y potenciales, para la sociedad se han descubierto en la cadena de suministro. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se han acordado mejoras después de la evaluación. ■ Indique el porcentaje de proveedores con impactos sociales negativos significativos reales y potenciales con los cuales se ha puesto fin a la relación como resultado de la evaluación, y explique las razones.
ENFOQUE DE GESTIÓN: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL	
G4-S011	■ Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación durante el periodo objeto de la memoria. ■ Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria y cuántas se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. ■ Indique el número total de reclamaciones sobre impactos sociales que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.
G4-PR	INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	■ Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria, desglosado por incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; incumplimientos de la normativa que acarrearán una amonestación; e incumplimientos de códigos voluntarios. ■ Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	
G4-PR3	■ Indique si los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos requieren los siguientes datos: Origen de los componentes del producto o servicio; contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social; instrucciones de seguridad del producto o servicio; eliminación del producto e impacto ambiental o social u otros (explíquense) ■ Indique qué porcentaje de categorías de productos y servicios significativos están sujetos a los procedimientos de evaluación de la conformidad con tales procedimientos.
G4-PR4	Indique el número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosado por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo; que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios.
G4-PR5	Facilite los resultados o las conclusiones principales de las encuestas de satisfacción de los clientes (basados en muestras estadísticamente relevantes) que se hayan realizado en el periodo objeto de la memoria sobre: la organización en su conjunto; una categoría principal de productos o servicios y centros de operaciones significativos.
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA	
G4-PR6	■ Indique si la organización vende productos prohibidos en determinados mercados y/o cuestionados por los grupos de interés u objeto de debate público. ■ Indique cómo ha respondido la organización a las preguntas o reservas sobre estos productos.
G4-PR7	■ Indique el número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados por: incumplimientos de la normativa que acarrearán una multa o castigo y de la normativa que acarrearán una amonestación e incumplimientos de códigos voluntarios.
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	
G4-PR8	■ 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 reguladores. ■ Indique el número de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han detectado. ■ Si la organización informante no ha detectado ninguna queja fundamentada, bastará con una breve declaración en este sentido.
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO	
G4-PR9	■ Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. ■ Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.

Código Ético Grupo FCC		SI, 109
Informe RSC FCC Aqualia 2011, pág. 47 http://www.aqualia.com/aqualia/wcm/idc/groups/public/documents/document/mdaw/mdq4/-edisp/cscp063401.pdf		SI, 109
El 100%		SI, 85
No se han producido casos de corrupción ni demandas judiciales.		SI, 109
Índice GRI		SI, 109
FCC Aqualia no realiza aportaciones de este tipo.		SI, 109
Código Ético Grupo FCC		SI, 109
FCC Aqualia no ha recibido demandas relacionadas con comportamientos de competencia desleal o similar.		SI, 109
Código Ético Grupo FCC		SI, 109
FCC Aqualia no ha recibido multas o sanciones por incumplimiento regulatorio.		SI, 109
33		SI, 109
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		SI, 109
FCC Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.		SI, 109
78		SI, 109
No se han producido reclamaciones sobre impactos sociales mencionadas en este apartado.		SI, 109
PÁGINA	OMISIÓN	VERIFICACIÓN EXTERNA, PÁGINA
32-33		SI, 109
100%		SI, 109
No se han producido incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios.		SI, 109
32		SI, 109
32		SI, 109
No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio.		SI, 109
FCC Aqualia realiza encuestas de satisfacción del cliente cada 2 años. En la realizada en 2014 (ver Memoria RSC 2014) las instituciones valoran el servicio prestado con un 3,91 sobre 5 y el 69,8% de los clientes finales está satisfecho con la calidad del servicio.		SI, 109
33		SI, 109
FCC Aqualia no comercializa productos prohibidos o cuestionados por los grupos de interés. Si bien se cuestionan en los ayuntamientos españoles algunas de las concesiones en el proceso previo, una vez comenzada la gestión por parte de FCC Aqualia, no ha habido ningún problema.		SI, 109
No se han producido incumplimientos relativos a mercadotecnia.		SI, 109
38		SI, 109
No se han producido reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		SI, 109
Código Ético		SI, 109
No se han producido sanciones por incumplimiento de normativa o legislación.		SI, 109

A conceptual photograph showing a hand holding a small glass of water, which is placed inside a larger glass pitcher. The pitcher is partially filled with water, and the hand is visible through the glass. The background is a soft, out-of-focus white.

*Personas que trabajan
para personas*

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 019/16

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

FCC AQUALIA

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2015. PERSONAS QUE TRABAJAN PARA PERSONAS**

Y con número de depósito legal: M-23107-2016

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 16 de junio de 2016, 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 2015/P4187/R1-2016 de fecha 23 de febrero de 2016 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: 5 de julio de 2016

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

Editado por:

FCC Aqualia S.A.
www.aqualia.com

Diseño y maquetación:

Varenga, Marketing y Comunicación S.L.
Producción:
Ideas Gráficas R.V.S.L.
Nº de depósito legal:
M-23107-2016

Si desea recibir más información:

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

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

www.aqualia.com

Información sobre el Grupo FCC en

www.fcc.es

Información sobre Global Reporting Initiative en:

www.globalreporting.org

www.aqualia.com

FCC Aqualia S.A.

www.aqualia.com



Impreso en papel exento de cloro

