

impulsar
colaborar
avanzar
creer
poder





aqualia



05

**“Una visión común”.
Entrevista a
Félix Parra.**

08

**aqualia en valor:
presentación de la
empresa.**

- 09 aqualia. 3ª compañía de agua en el mundo.
- 10 Una estructura orientada a los clientes.
- 11 Diversificación e internacionalización, base de nuestro éxito.
- 11 aqualia industrial.
- 12 aqualia infraestructuras.
- 12 aqualia gestión de servicios públicos del agua.
- 14 Presencia internacional.
- 17 Responsabilidad Social Corporativa.

20

**Principales Hitos
2012.**

- 21 Negocio.
- 21 Clientes.
- 22 Empleados.
- 22 Medioambiente.
- 23 Sociedad.

42

Medioambiente.

- 43 Servicio sostenible.
- 43 Control Ambiental: aqualia en verde.
- 45 Líneas de acción 2012.
- 45 Eficiencia energética.
- 47 Concienciación del uso responsable del agua.
- 48 Riesgos ambientales.

50

Sociedad.

- 51 En positivo.
- 51 Líneas de acción 2012.
- 51 Deporte.
- 52 Infancia.
- 54 Universidad y cultura.
- 56 Colectivos desfavorecidos.

58

**Acerca del
Informe de RSC**

- 59 Acerca del Informe de Responsabilidad Social Corporativa

24

Cercanía al Cliente.

- 25 Proximidad al cliente.
- 25 Calidad del agua.
- 27 Mejora del control de consumos y facturación.
- 28 Innovación.

32

Recursos Humanos

- 33 Profesionales con futuro.
- 34 Líneas de acción 2012.
- 34 Igualdad y diversidad.
- 35 Comunicación interna.
- 36 Desarrollo profesional.
- 38 Salud laboral.

60

Anexos.

- 61 Índice de contenidos GRI.
- 69 Declaración GRI.
- 71 Informe de verificación.

“Una visión común”. Entrevista a Félix Parra.



¿Una nueva etapa?

Presento por primera vez el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de **aqualia**, el séptimo, que coincide con mi nueva etapa profesional. Es para mí una responsabilidad coger el testigo de Fernando Moreno, anterior director general y presidente del Comité de RSC, que durante años ha trabajado para trasladar a la sociedad el compromiso de **aqualia** en convertirse en una empresa sostenible y responsable.

Tras más de 20 años trabajando en **aqualia** en otros puestos de responsabilidad, la dirección de la compañía en estos momentos es para mí un reto ilusionante que me siento capaz de afrontar gracias al gran equipo de profesionales con el que lo comparto día a día. Los logros alcanzados en 2012, a pesar del escenario económico adverso, han sido posibles gracias a los 7.100 profesionales que forman el equipo humano de **aqualia**, expertos en sus respectivos campos de actividad y que día a día siguen apostando por un comportamiento ético, transparente y socialmente comprometido con todos nuestros grupos de interés.

En estas breves líneas destacaría que en **aqualia** nos esforzaremos más aún en gestionar eficazmente un bien tan valioso como el agua, dar el mejor servicio posible a los ciudadanos. Desde **aqualia** queremos contribuir con ilusión en el futuro de la sociedad, aportando la confianza y el rigor necesarios sin enmascarar la complicada situación a la que nos enfrentamos.

Además, somos cada vez más conscientes de las numerosas ventajas competitivas que estamos obteniendo por haber integrado en la estrategia de la compañía, dentro de nuestro esquema de negocio, la Responsabilidad Social Corporativa. En nuestra estrategia de expansión e internacionalización, la reputación e imagen corporativa en un mercado cada vez más global está siendo definitiva.

La cooperación y cohesión del equipo en las organizaciones en estos momentos es crucial. ¿Cómo definiría su estilo de dirección?

No estoy muy seguro que sea fácil para alguien definir su propio estilo. Si sé bien lo que me gustaría e intento aplicar en mi desempeño. Creo firmemente en la necesidad que todos en **aqualia** tengamos una visión común de nuestra misión, compartamos los mismos valores y las mismas ilusiones. Cuando esto se consigue estoy convencido de que la cohesión y el trabajo en equipo es casi el resultado más que el objetivo.

Desde este punto de vista la RSC es también una herramienta de cohesión y cooperación importantísima para las organizaciones.

¿Cuál es su visión del sector?

En España, en 2012 y más aún en 2013, la gestión del agua ocupa un lugar preferencial en la opinión pública por la necesidad de las administraciones españolas de ajustar sus presupuestos de gastos e inversión durante el periodo 2013-2015. Es cada vez más necesario un debate público incentivador, en el que **aqualia** quiere estar presente.

En el plano internacional estamos observando algunos cambios de tendencia, cómo los contratos de gestión de servicios públicos de agua muestran una tendencia a una gestión basada en Indicadores (Key Performance Indicators). Mediante este sistema se certifica la correcta prestación del servicio y se establece la retribución al prestador del mismo. Países de todo el mundo comienzan a aplicar este modelo, que premia la calidad de la gestión por encima de la titularidad pública o privada del gestor. La actividad comercial de **aqualia** se encuentra alineada con esta tendencia, ya que la Empresa incorpora este tipo de servicios ad hoc en la mayoría de sus ofertas de servicio.

También estamos observando cómo los países emergentes están haciendo enormes esfuerzos para dotar a sus ciudadanos de servicios de abastecimiento y saneamiento de calidad, que la población reclama y supone un esfuerzo inversor de enormes magnitudes. Solo, a modo de ejemplo en la India y Oriente Medio se observa una clara apuesta gubernamental por mejorar la calidad del abastecimiento de agua, con el objetivo de disponer de suministro las 24 horas al día, y en América Latina muchos países apuntan a la construcción de nuevas infraestructuras hidráulicas como prioridad en los próximos años. **aqualia** ha asumido estas tendencias del mercado a la hora de diseñar e implantar su estrategia de expansión internacional.

Destacaría el gran valor que ostentan las soluciones tecnológicas que las empresas especializadas pueden ofrecer al mercado para la optimización de los recursos disponibles y para mejorar la atención al ciudadano en el entorno de las ciudades inteligentes, en las que el agua ostenta un papel clave.

Qué duda cabe de que el papel de la Innovación será cada vez más capital en el desarrollo de todas estas iniciativas, íntimamente ligadas a la sostenibilidad, y por la que **aqualia** está haciendo una importantísima apuesta en los últimos años.

¿Qué destacaría del trabajo de aqualia en el plano internacional?

Me alegra transmitir que la decidida apuesta de **aqualia** por el mercado internacional es reconocida por prestigiosas organizaciones. Recientemente, la Empresa ha sido distinguida por Frost&Sullivan por su expansión en Oriente Medio y el Norte de África; y a nivel nacional, ha sido premiada como "Empresa española con mayor proyección internacional" en los I Premios de Energía y Medioambiente, organizado por la publicaciones InfoPower e InfoEnviro.

Asimismo, la capacidad para financiar proyectos internacionales de **aqualia** se ha visto reconocida a través de los galardones que el proyecto de El Realito, en México, ha recibido. Tanto la prestigiosa publicación *Global Water Intelligence* como la publicación *Project Finance Magazine*, de Euromoney, han destacado con sendos premios la innovadora solución que ha desarrollado la Compañía para la financiación de esta gran infraestructura.

En relación a los Sistemas de Gestión, se han ampliado a lo largo del 2012. En el plano internacional también destaca la obtención de certificaciones de AENOR para diversos contratos de **aqualia** (Riyadh y Sicilia) y **aqualia infraestructuras** (Montenegro, México y Chile).

En cuanto al desempeño de aqualia en materia de responsabilidad social y compromiso medioambiental ¿qué destacaría?

aqualia es conocedora del valor tan importante que tiene el agua para la vida, las ciudades, las personas y su entorno, y la problemática que tiene el gestionar este recurso por ser tan limitado. Naciones Unidas estima que la demanda de agua superará a la ofertada en más de un 40% en el año 2040. Ante este escenario, **aqualia**, tercera empresa del mundo de gestión integral del agua, tiene que asumir responsabilidades sociales, económicas y medioambientales que integren parte de su actividad diaria.

Para llevar a cabo esta difícil e importantísima labor, **aqualia** articula su estrategia en torno a sus grupos de interés, estableciendo una relación continua basada en el diálogo y la transparencia a través de diferentes canales de comunicación, en función del público. Y todo ello integrado en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo FCC.

Una acción importante son las encuestas particularizadas realizadas este 2012 a nuestro Cliente Final, Institucional y Empleados obteniendo unos resultados muy positivos en la mayoría de los casos, que nos ayudan a seguir adelante con fuerza y entusiasmo y, otros resultados que nos ayudan a mejorar y seguir trabajando para alcanzar los máximos niveles de calidad.

Comparto con satisfacción, y en lo que se refiere a los índices de siniestralidad de nuestros trabajadores, que la Compañía ha obtenido los mejores resultados desde que en el año 2000 se implantara el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Las principales razones que explican estos positivos resultados son la mejora permanente de las condiciones de trabajo de los empleados, así como la campaña puesta en marcha por la Empresa para concienciar a los trabajadores sobre la importancia de adoptar todas las medidas de seguridad en el desarrollo del trabajo.

Como no podía ser de otra manera, la gestión del Cliente es una de nuestras máximas en nuestro trabajo. Este año hemos introducido importantes mejoras en esta línea. Así, se ha puesto en marcha un Sistema de Calidad, "Quality Monitoring" en el Call Center para hacer un seguimiento pormenorizado de la atención prestada a los clientes de **aqualia**. Otra mejora muy importante ha sido la implantación y certificación conforme a la norma UNE-ISO 27001:2007 de un Sistema de Gestión que garantiza la seguridad de la información de los clientes en **aqualia contact** y **aqualiaOnline**, principales canales de comunicación con los usuarios.

En 2012 continuamos trabajando en la innovación, porque sabemos que la I+D+i es el motor para la mejora constante de los productos y servicios, ofreciendo mayor calidad, menor impacto ambiental y menor coste para los clientes. Ha sido el año en que ha crecido el departamento de Innovación un 50% y el que hemos finalizado con éxito 3 grandes proyectos, gracias a la involucración de toda la compañía.

En **aqualia**, trabajamos arduamente en conseguir mejoras que repercutan en un menor impacto de nuestra actividad en el entorno en el que vivimos. Por eso, quiero destacar la buena salud de la que goza nuestro Sistema de Gestión Energética: a finales de 2012 las actividades asociadas a los contratos de La Solana, Denia y Alcoi han sido certificados conforme a los requisitos de la Norma ISO 50001: 2011, lo que se traduce en la implantación de mejoras que han reducido los consumos energéticos entre un 1 y un 5%. Todo un éxito.

Y una vez más, la sociedad forma parte importante de nuestra actividad de Responsabilidad Corporativa. Nuestra colaboración con la sociedad va desde la infancia hasta los colectivos más desfavorecidos, pasando por las organizaciones, la cultura y el deporte. En cada una de las facetas de nuestra sociedad queremos contribuir a su buen desarrollo: este año hemos celebrado el 10º Aniversario de nuestro Concurso Internacional de Dibujo. Además, y de la mano de la Fundación Theodora hemos hecho más agradable la estancia a los niños hospitalizados, gracias a la visita de los Doctores Sonrisa. También nos complace el poder contar que gracias a Acción Contra el Hambre hemos podido concienciar a miles de personas de la problemática del agua en el Tercer Mundo con nuestra campaña #hazqueseoiga y recaudar cerca de 15.000 euros para aumentar la cobertura de agua potable y saneamiento de aproximadamente 5.000 personas en la población de Madriz (Nicaragua).

Estoy satisfecho y creo que puedo decir que toda la compañía está contenta con los logros en cuanto a Responsabilidad Social Corporativa alcanzados en 2012. Un año más hemos hecho una buena labor. Y un año más nos comprometemos a seguir en este camino marcado.

Félix Parra Mediavilla

Presidente del Comité de RSC



aqualia en valor:
Presentación de
la empresa.



aqualia, 3ª compañía de agua en el mundo

aqualia, empresa cabecera del Grupo FCC para la gestión integral del agua, ofrece soluciones prácticas e innovadoras a entidades y organismos públicos y privados, a la hora de gestionar de forma integral un recurso básico y tan valioso como el agua.



Galardón a la exposición en Oriente Medio y Norte de África concedido por la publicación Frost & Sullivan. Fernando Jaraiz, aqualia Middle East Project Manager, recoge el galardón de manos de Y. S. Shashidher, Director Gerente de Frost & Sullivan.

Principales magnitudes de aqualia*	2010	2011	2012
Valor económico directo generado	2.383,4	2.391,5	2.424,2
Valor económico distribuido	871,6	826,2	790,2
Costes de operación	517,1	479,1	479,0
Gastos de personal	215,3	223,1	223,0
Pagos a gobiernos -impuestos- (impuesto sobre sociedades)	15,7	18,2	26,6
Pagos a proveedores de capital	72,4	79,4	36,7
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	0,3	0,05	0,1
Subvenciones	26,7	20,8	8,6
Inversiones en infraestructuras	50,8	26,4	24,6
Inversión en I+D+i	1,23	2,3	3,2
Plantilla total	7.022	7.136	7.102
Longitud de redes gestionadas (km)	54.392	56.890	59.116
Agua captada-comprada (mill. m ³)	1.083,8	1.094,6	1.110,2
Número de Estaciones de Tratamiento de agua Potable (ETAP)	174	201	216
Número de Estaciones de Rebombeo de agua Potable (ERAP)	888	886	911
Número de depósitos de agua Potable	2.491	2.515	2.570
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	9	9	7
Nuevos contratos adjudicados (España)	223	149	150
Nuevos contratos adjudicados (Internacional)	3	6	6

(*datos económicos en millones de euros)

Global Water Intelligence, líder mundial en el análisis del mercado del agua, posiciona a **aqualia** como la **tercera compañía en importancia a nivel mundial** dentro de su sector con **más de 30 millones de habitantes servidos en todo el mundo** y el **36 % de cuota de mercado privado en España**. Este éxito se fundamenta en las siguientes ventajas competitivas:

Experiencia en la gestión de servicios públicos de agua (>1.100 municipios).

Fuerte conocimiento del cliente.

Apuesta por la innovación tecnológica en cada área de negocio.

Incorporación de modelos innovadores de gestión.

Miguel Jurado, Subdirector General de Desarrollo e Internacional en 2012, recibe el galardón Water Deal of the Year de la mano de Craig Venter.



Galardonados en la 1ª Edición de los Premios Infoenviro, entre ellos, Miguel Jurado.

Más de 30 millones de habitantes.

Además, durante 2012 **aqualia** recibió varios premios que demuestran su posición de liderazgo, entre los que merece la pena destacar los siguientes:

- **Water Deal of the Year y Latin American Water Deal of the Year:** galardones concedido por GWI y Euromoney's Project Finance Magazine respectivamente.
- **Mejor Empresa con Proyección Internacional:** concedido por Infoenviro en su 1ª Edición de Premios de Energía y Medioambiente.
- **Distinción por la expansión en Oriente Medio y Norte de África:** concedido por la publicación Frost & Sullivan.
- **Reconocimiento de la revista Invest** a Cartagua, Aguas do Cartaxo, filial de **aqualia** para la gestión del agua en esta localidad de Portugal, como una de las principales empresas del centro del país.
- **Reconocimiento de KPMG al proyecto Acueducto II**, que **aqualia** ha construido en Querétaro, México, como uno de los 100 proyectos más relevantes del año.

Una estructura orientada a los clientes

La estructura organizativa de **aqualia** ha sido diseñada con el objetivo de establecer una relación más cercana con sus clientes y potenciar la capacidad de respuesta ante sus demandas. Teniendo esto presente, **aqualia** tiene una única Dirección General de la que dependen el resto de divisiones, establecidas en función del tipo de actividad o su zona de actuación.

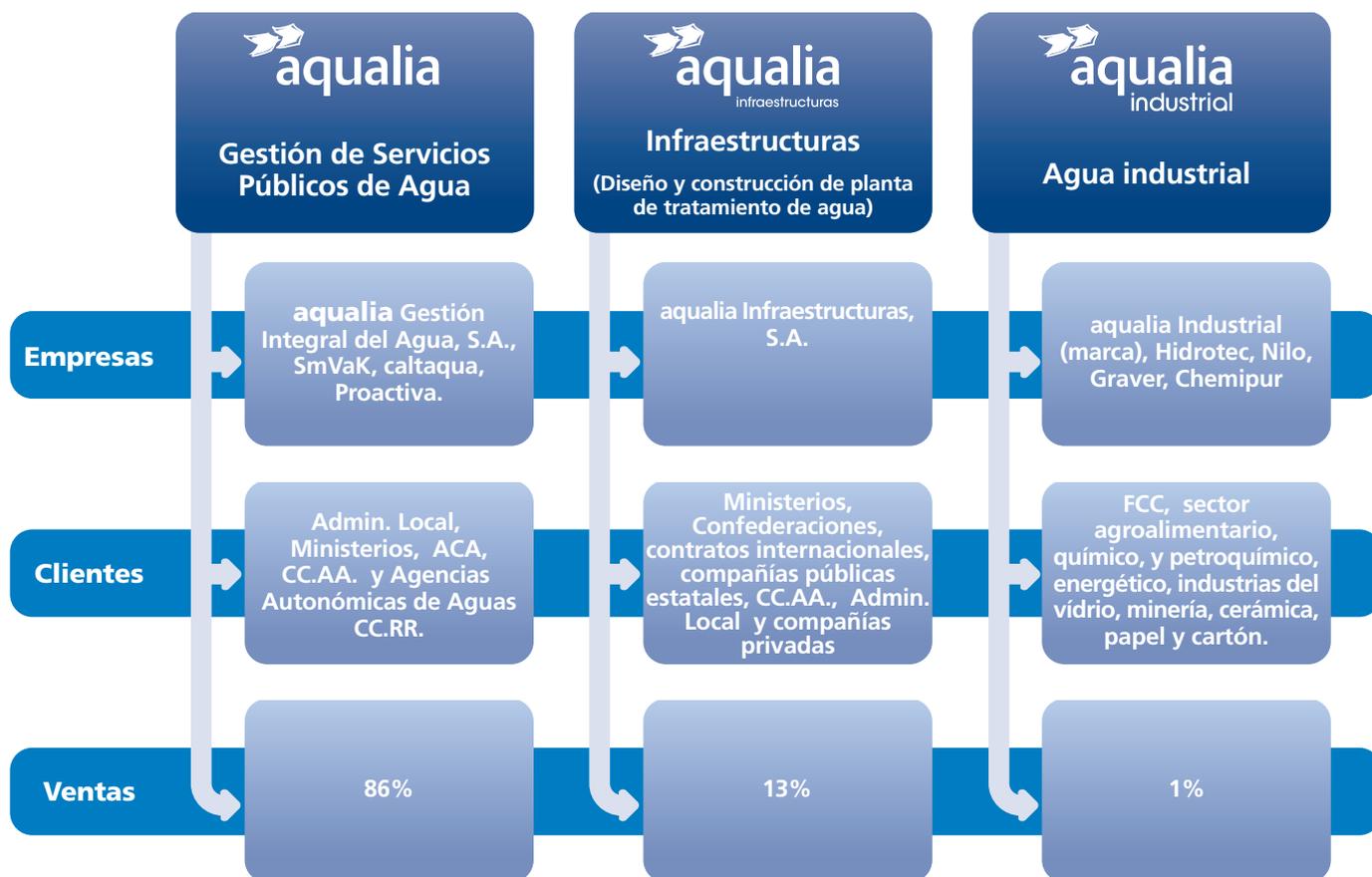
La toma de decisiones dentro de estas unidades operativas se apoya en comités a nivel directivo que marcan las líneas estratégicas a seguir en cada área de actividad del grupo.

Estos comités se alimentan de información objetiva aportada por distintos grupos de trabajo, constituidos por personal técnico altamente cualificado perteneciente a la propia empresa.



Diversificación e internacionalización, bases de nuestro éxito

La empresa basa su estrategia en la diversificación de negocios y la expansión internacional, dividiendo su actividad en tres ámbitos de actuación:



aqualia Industrial

aqualia Industrial aporta 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, en cada país, con una marcada orientación al servicio de la industria.



Fortalezas

- Capacidad para la optimización de los recursos hídricos y los volúmenes de agua necesarios.
- Garantía de una rápida y eficaz resolución en situaciones de emergencia.
- Racionalización de costes de explotación mediante sistema de aseguramiento de la calidad (UNE-EN ISO 9001).
- Respeto y protección del entorno (UNE-EN ISO 14001).
- Referencia en el sector por su estructura, capacidad de ingeniería, desarrollo tecnológico, contrastada experiencia y calidad de servicio.
- Oferta global de soluciones, servicios y equipos, orientada al servicio al cliente.

aqualia Infraestructuras

Su tarea es diseñar, desarrollar, y en su caso, gestionar, la planta de tratamiento de aguas que cada situación requiere. Entre este tipo de instalaciones, figuran las siguientes:



Fortalezas

Referencia en el sector por su estructura, capacidad de ingeniería, desarrollo tecnológico, contrastada experiencia y excelente calidad de servicio.

Gran especialización. Conocimiento profundo en la construcción de todo tipo de plantas de tratamiento de agua.

Sinergias con marca aqualia que hacen posible un menor desgaste comercial.



Planta desaladora Cap Djinet, Argelia, de **aqualia Infraestructuras**.



Planta de mantenimiento de **aqualia Industrial**.



Gestión de servicios públicos del agua.

aqualia gestión de servicios públicos del agua

Lleva a cabo la gestión del ciclo integral del agua, constituido por los procesos de captación, tratamiento, potabilización, distribución, recogida de las aguas usadas y depuración final de las mismas para su devolución al medio natural en condiciones óptimas.



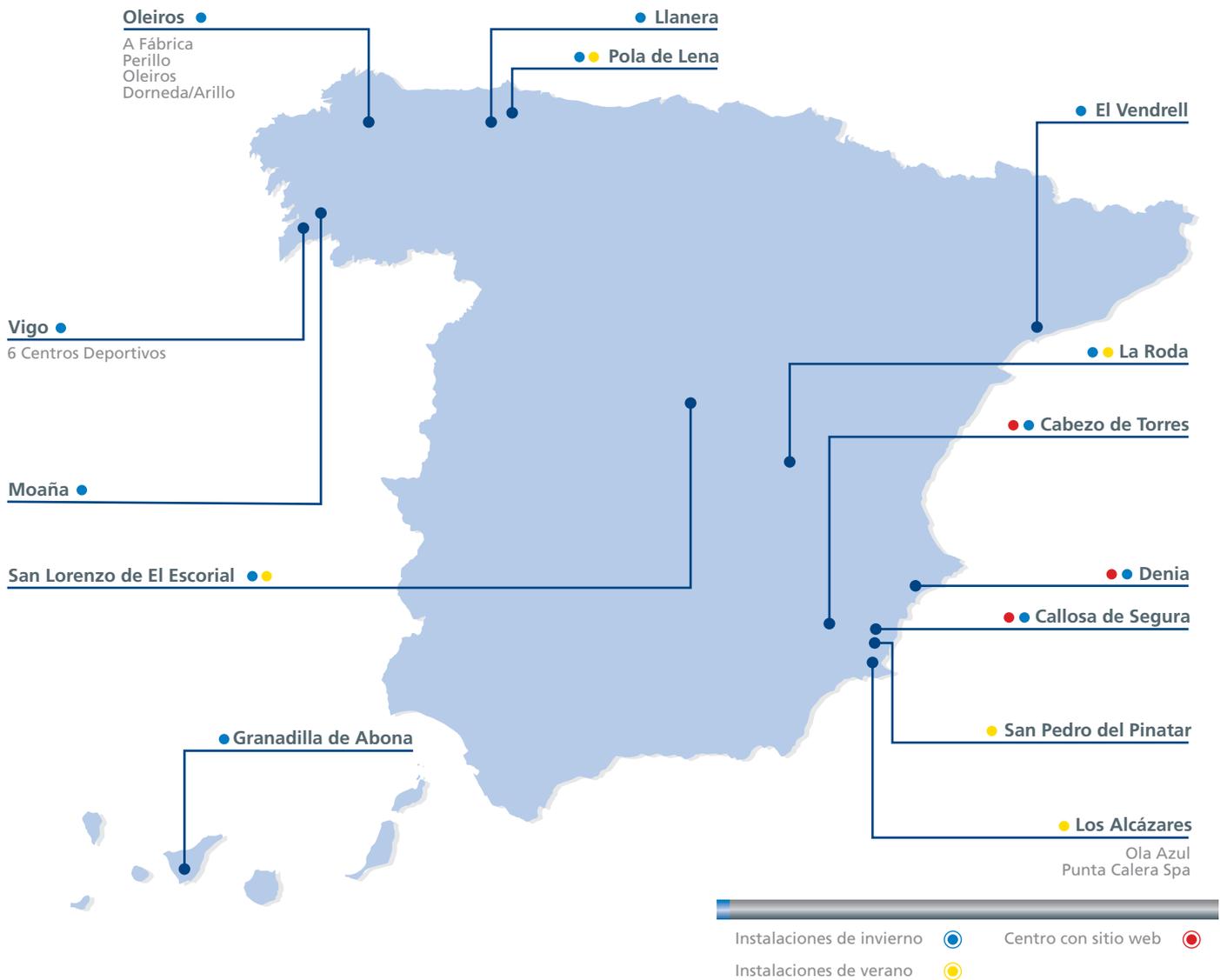
Fortalezas

Garantía de gestión experta del servicio público del agua.

Modelos de atención al cliente basados en un servicio de calidad.

Profesionales altamente cualificados y Marca referencia en el sector ligada a servicios del agua.

Existencia de cliente final al que **aqualia** emite factura con logotipo propio y que paga directamente a la empresa.



Además, **aqualia gestión de servicios públicos del agua** es la encargada de llevar a cabo las siguientes actividades:

- **Gestión de instalaciones deportivas municipales** en toda la geografía española.
- **Análisis de agua:** en el último año, se han llevado a cabo más de 1.330.000 determinaciones paramétricas en agua, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las exigencias recogidas en la legislación vigente. Esta labor se realiza gracias a laboratorios dotados con la última tecnología y profesionales altamente cualificados.

Los laboratorios de Ávila, Jerez de la Frontera, Oviedo, Adeje y Lleida, mantienen implantados un sistema de calidad bajo criterios de la Norma UNE-EN ISO /IEC 17025, por la que se reconoce su competencia técnica.

- **Soluciones para infraestructuras de riego** en todas sus fases: proyecto, construcción, financiación y explotación bajo un enfoque claramente medioambiental, lo que ha llevado a **aqualia** a generar el SISGRE, sistema de gestión integral que ofrece un control óptimo de todos los activos de cada Comunidad de Regantes.

aqualia es la principal empresa en Cataluña en la gestión de mantenimiento y explotación de regadíos. Además, su cartera en riego se amplía en Castilla La Mancha, Andalucía y Extremadura.

- **Colaboración con la Administración Pública,** proporcionando asistencia técnica necesaria con equipos profesionales para trabajos de consultoría.



Laboratorio **aqualia**.

Presencia internacional

aqualia desarrolla una intensa actividad internacional, comprometiéndose con la inversión y generación de grandes proyectos de construcción y la gestión de infraestructuras hidráulicas en todo el mundo.

La gran capacidad tecnológica y profesional de la compañía permite aplicar su experiencia en cualquier lugar del mundo, abordando proyectos de tratamiento de agua de proceso, depuración, desalinización, reutilización o gestión del ciclo integral del agua.

VOLUMEN DE VENTAS



aqualia ha consolidado unos altos estándares de calidad en todos sus servicios internacionales, trabajando durante el último año en la incorporación de nuevas mejoras orientadas al cliente, como la implementación de la factura electrónica en Italia que facilita el acceso a la información de los usuarios, o la mejora del sistema de monitorización del call center, que mejora el control de los procesos de atención al cliente.

Otro claro ejemplo lo podemos ver en Arabia Saudí, donde **aqualia** ha cumplido su primer año de gestión encargándose del control, búsqueda y reparación de fugas de la capital saudí, en lo que supone el primer contrato de gestión de agua para una empresa española en Oriente Medio. Como consecuencia de los buenos resultados, se ha producido una nueva adjudicación para la gestión de la red de saneamiento y depuración de aguas residuales de la zona Este de Abu Dhabi.

Paralelamente **aqualia** ha sido invitada, como empresa líder del sector, a participar activamente en los principales foros internacionales, donde ha podido dar a conocer las últimas tecnologías utilizadas en sus proyectos. Han sido múltiples las participaciones en 2012, entre las que cabe destacar por su importancia el encuentro sectorial Mexico

Infrastructures Summit, organizado por Business News Americas (BNAmericas), el encuentro bilateral entre la Unión Europea y Egipto, celebrado en El Cairo o las jornadas Saudi Water & Power Egipto, celebrado en El Cairo o las jornadas Saudi Water & Power Forum (SWPF) que se organizan en la ciudad de Jeddah.



European Benchmarking Cooperation (EBC) en Hamburgo.

European Benchmarking Cooperation (EBC)

Un año más, **aqualia** ha participado en 2012 en el proyecto **European Benchmarking Cooperation (EBC)**, que tiene como objetivo la comparación de modelos de gestión, tanto en abastecimiento como en saneamiento, de diferentes empresas de gestión de agua a nivel internacional.

En el proyecto han participado 50 empresas de 16 países europeos y 3 fuera del ámbito europeo (Estados Unidos, Israel y Singapur). En esta edición **aqualia** ha participado con la concesión de Vigo, en el nivel más avanzado, tal y como hicieron en los años precedentes Almería y SmVaK (esta última ha participado también este año por segundo año consecutivo).

La técnica del benchmarking utilizada compara modelos de gestión en base a unas variables e indicadores, que a su vez calibran la eficiencia de un sistema en comparación con otros. **aqualia** Vigo ha reportado durante el ejercicio más de 300 variables, que a su vez han generado 273 indicadores de gestión que han permitido detectar puntos fuertes tales como la calidad del servicio, el consumo energético, la huella de carbono y la eficiencia de la red de distribución, entre otros. También se han sentado las bases para un programa de mejora interna.



Datos actualizados a 31 de diciembre de 2012.
 * Proactiva de Medio Ambiente (50% FCC-50% Veolia).



- Gestión de servicios públicos de agua.
- Construcción y gestión de instalaciones acuático-deportivas.
- Diseño y construcción de plantas de tratamiento.
- Concesiones de infraestructuras hidráulicas.
- Soluciones para el agua en la industria.
- Infraestructuras para riego.
- Delegación comercial.

Responsabilidad Social Corporativa

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

aqualia asume esta tarea y quiere que la Responsabilidad Social Corporativa sea parte del trabajo que realiza diariamente, de tal modo que el componente social y ambiental se integre en cada una de sus actividades.

Respuesta a los Grupos de Interés

La Responsabilidad Social en **aqualia** se articula en torno a las demandas y expectativas de sus grupos de interés, los cuales han sido identificados teniendo en cuenta el grado de interacción con el entorno en el que se desarrolla la actividad y su alineación con la estrategia de la compañía.

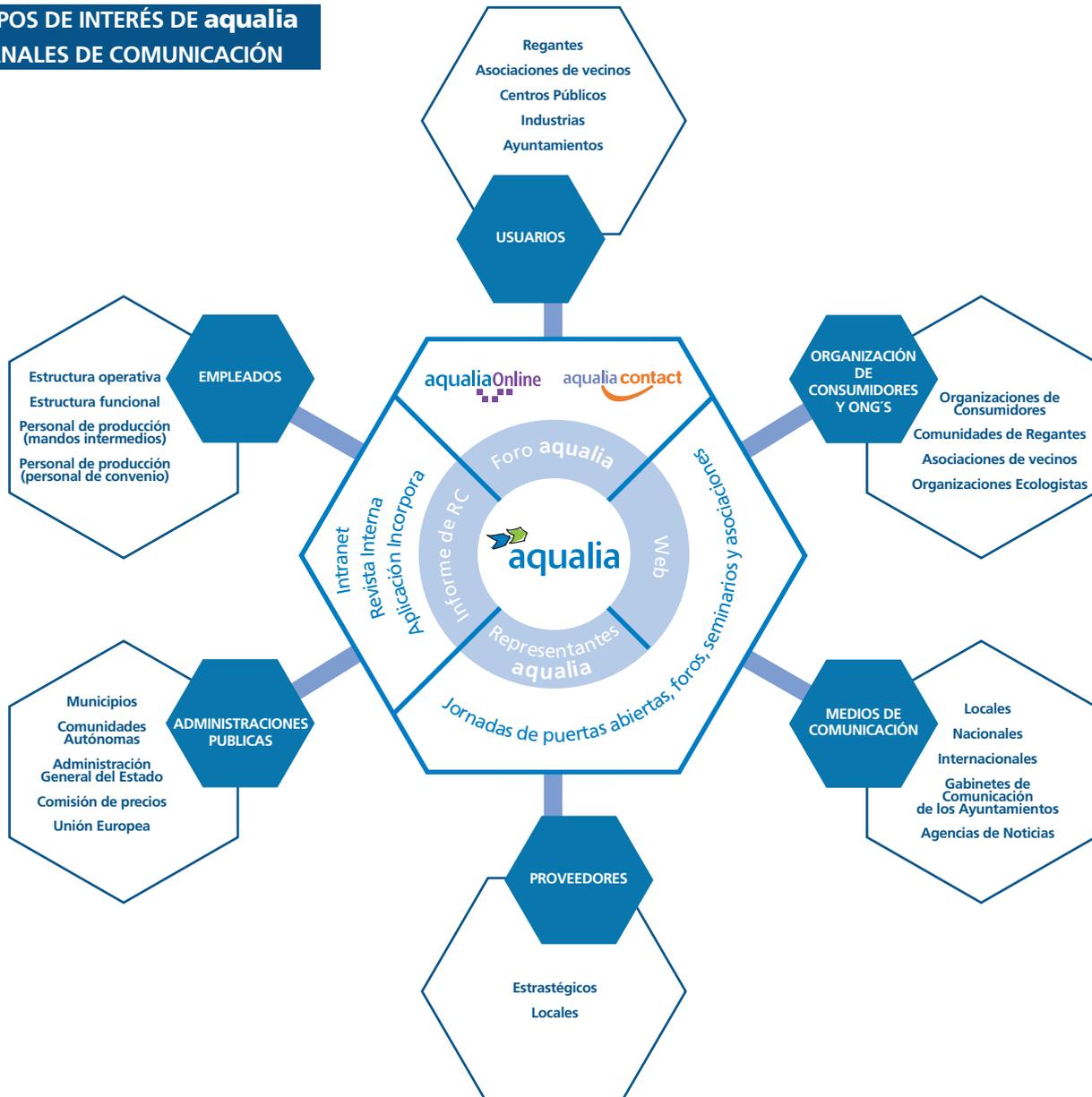
La transparencia y el diálogo activo con cada grupo de interés es la base para orientar las líneas estratégicas de responsabilidad social en **aqualia**. Para facilitar este diálogo la compañía ha puesto en marcha diferentes canales de comunicación adaptados a cada colectivo.



*“En épocas difíciles, es cuando de verdad se ve el compromiso social y medioambiental de las empresas. **aqualia** sigue reforzando su presencia en la sociedad, mediante una gestión responsable”.*

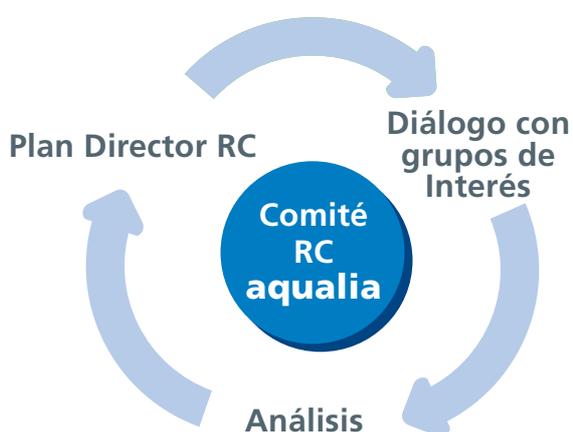
Enrique Hernández Moreno
Dtor. Gestión de Servicios

GRUPOS DE INTERÉS DE **aqualia** Y CANALES DE COMUNICACIÓN



A partir del diálogo con los Grupos de Interés, se ha definido el **Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo FCC**, que da respuesta a las demandas de cada colectivo. El Plan incluye objetivos y actuaciones específicas para **aqualia**, cuyo seguimiento es realizado por un Comité de Responsabilidad Social que tiene como misión principal reforzar la **integración transversal de la Responsabilidad Corporativa** en toda la organización y está compuesto por representantes de las principales Direcciones de **aqualia**.

Además el Grupo FCC dispone de un **Código Ético** dirigido a todos los empleados que incluye pautas de obligado cumplimiento orientadas a garantizar un comportamiento honesto, transparente, y, en definitiva que se aleje de cualquier práctica no ética. El código es de aplicación también a proveedores y contratistas.



En 2012, se ha querido reforzar la comunicación con los grupos de interés. Para ello, se han realizado encuestas particularizadas a Empleados y Administraciones Públicas, con el objetivo de conocer su **opinión y valoración sobre la estrategia de responsabilidad social de aqualia y las acciones puestas en marcha**. Tras este proceso de diálogo se recabaron importantes conclusiones que se considerarán en futuras actuaciones:

EMPLEADOS

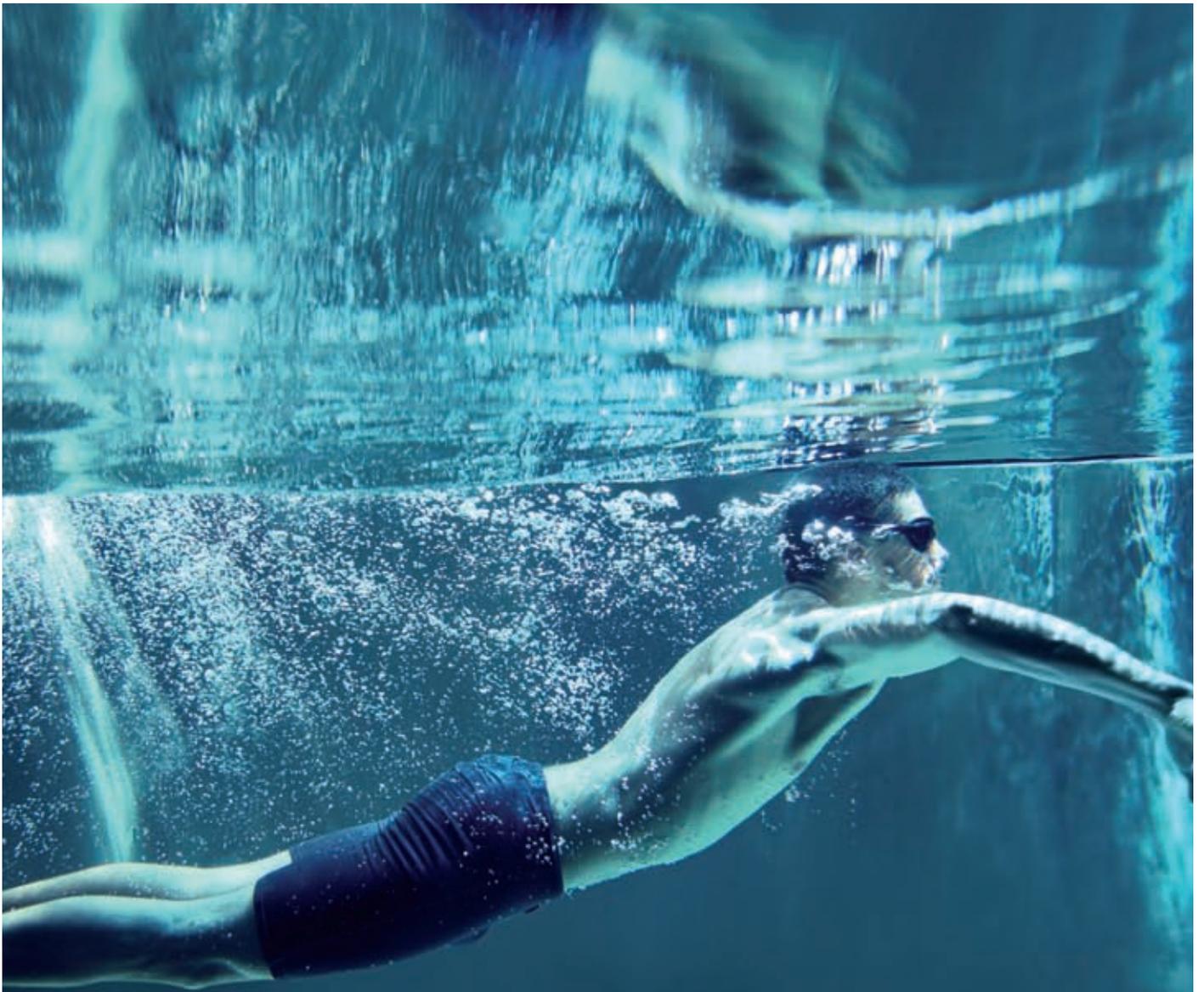
PUNTOS FUERTES	ÁREAS DE MEJORA
Formación	Conocimiento
Plan de igualdad	Iniciativas de Responsabilidad Social

ADMINISTRACIÓN

PUNTOS FUERTES	ÁREAS DE MEJORA
Profesionalidad	Conocimiento
Compromiso Medio Ambiental	Iniciativas de Responsabilidad Social

Principales asociaciones y foros a los que pertenece aqualia

- Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS)
- Asociación Española de desalación y Reutilización (AEDyR).
- Asociación de Abastecimiento de Agua y Saneamientos de Andalucía.
- Asociación Tecnológica para el Tratamiento de Agua (ASAC).
- Foro PPP infraestructuras.
- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA).
- Consejo Asesor de Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento
- Water Environment Federation.
- Internacional Desalination Association.
- Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa
- Sociedad Checa de Tecnologías sin Excavación



RETOS 2013

- Mejorar el conocimiento de las acciones de Responsabilidad Social de aqualia a todos los grupos de interés, mediante actividades de difusión y formación.
- Crear un Comité asesor externo orientado a la mejora de la gestión en materia de Responsabilidad Social.



Principales hitos 2012



Negocio

Consolidación Internacional: 2012 ha sido el año de la consolidación y el reconocimiento de **aqualia** a nivel internacional como una de las principales empresas de gestión integral del agua.

A la **adjudicación de nuevos proyectos** como "la gestión de la red de saneamiento y depuración de aguas residuales de la zona Este de Abu Dhabi", se ha sumado la **invitación a participar en los principales foros y proyectos internacionales** como el European Benchmarking Cooperation (EBC) y el **reconocimiento internacional con distinciones** como el premio Water Deal of the Year 2012 al cierre financiero de "El Realito", proyecto que se desarrolla en México.

Diálogo con Grupos de Interés: con el objetivo de mejorar la transparencia y el diálogo activo con los grupos de interés, **aqualia** ha puesto en marcha un proyecto de realización de encuestas a Empleados y Administraciones Públicas, en las que se ha preguntado sobre **la estrategia de responsabilidad social de aqualia y las acciones puestas en marcha.**

Los **Empleados** han destacado como un **punto fuerte la formación recibida**, mientras que la **Administración** ha remarcado el **compromiso medioambiental** de la compañía.

(Más información capítulo aqualia en valor)

Clientes

Atención al cliente: durante 2012 se ha puesto en marcha un Sistema de Calidad, "Quality Monitoring" en el contact center de **aqualia**. El sistema permite realizar auditorías de control en las que se analiza la calidad de la atención prestada y se detectan las posibles áreas de mejora orientadas a mejorar el servicio.

Otra de las mejoras desarrolladas durante el año ha sido la implantación y certificación conforme a la norma UNE-ISO 27001:2007 de un sistema de gestión que garantiza la seguridad de la información de los clientes en **aqualia contact** y **aqualia online**, principales canales de comunicación con los usuarios.

Mejora de la facturación y control de consumos: en 2012 se ha implementado una nueva factura en color, que permite una interpretación más fácil de la información al usuario, con un diseño personalizado.

También se ha ampliado la capacidad de lectura a distancia de contadores sin necesidad de presencia del usuario. Actualmente se tiene acceso a distancia a la lectura de alrededor de 50.000 clientes y se tienen disponibles más de 100.000 canales para ampliar la lectura en un futuro a otros usuarios.



Telelectura de contadores.

Siguiendo en la misma línea, también se ha aumentado el control de lecturas y consumos directamente desde las oficinas de **aqualia**.

Innovación: la I+D+i forma parte de la estrategia empresarial y permite a la compañía mejorar constantemente sus productos y servicios ofreciendo mayor calidad, menor impacto ambiental y menor coste para los clientes.

El año 2012 ha destacado por un aumento sustancial de la actividad de innovación y la finalización con éxito de tres de los proyectos iniciados, resultando en nuevas patentes, realizaciones industriales y nuevas herramientas de trabajo. Más de 15 proyectos se realizan gracias a la participación e involucración de todo el personal de **aqualia** con importantes beneficios para la sociedad como la reducción del consumo energético, la reducción de emisiones a la atmósfera o la reutilización de materiales.

(Más información capítulo clientes)



Fotobiorreactores del proyecto Cenit VIDA

Empleados

Desarrollo de mujeres Predirectivas: con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de la mujer, **aqualia** participa en un Programa de Desarrollo para Mujeres Predirectivas, curso organizado por la Escuela de Organización Industrial (EOI) para mujeres con alto potencial. Con esta acción, se pretende contribuir al acceso de las mujeres a puestos directivos en la compañía, facilitando la adquisición y desarrollo de competencias y habilidades directivas de aplicación práctica, así como enriqueciendo su desarrollo personal y profesional.

Mejora de la Comunicación Interna: la comunicación interna es uno de los aspectos clave en organizaciones que como **aqualia** engloba áreas y personas con funciones y responsabilidades muy diversas. Durante el 2012 la compañía se ha marcado como objetivo la implantación de medidas específicas que mejoren la comunicación interna, como la plataforma corporativa "**Incorpora**" en la que los empleados disfrutan de los nuevos servicios de consulta y gestión de información de interés, o la **Revista interna "Red de Comunicación"** donde los protagonistas son los empleados de todas las áreas del Grupo y donde la actualidad de **aqualia** está muy presente.



Complementariamente **aqualia** ha puesto en marcha el boletín "**Avanzando con nuestro equipo**", cuya finalidad es informar vía e-mail a la organización de las incorporaciones, cambios de puesto, promociones y todo lo relacionado con la carrera profesional de los trabajadores.

(Más información capítulo empleados)

Medio ambiente

Sistema de Gestión Energética: al cierre de 2012, las actividades asociadas a los contratos de La Solana, Denia y Alcoi tienen certificado un Sistema de Gestión Energética en sus instalaciones conforme a los requisitos de la Norma

ISO 50001: 2011. Esta iniciativa se traduce en la implantación de mejoras que han reducido los consumos energéticos entre un 1 y un 5%.

Concienciación sobre el uso responsable del agua: el uso responsable del agua, garantiza que las generaciones futuras puedan disfrutar de este recurso fundamental y con este objetivo, **aqualia** ha puesto en marcha en 2012 diversas actividades, como jornadas, celebraciones o puertas abiertas dirigidas a la concienciación de escolares y del público en general sobre la importancia que tiene realizar un uso responsable del agua.

Además, **aqualia** utiliza todos sus canales de comunicación (web, facturas, cartelería...) como medios para concienciar a la sociedad y conseguir su involucración en la aplicación de medidas que ayuden a mejorar el uso eficiente y responsable del agua.

(Más información capítulo Medioambiente)



Acto educativo Día Mundial del Medioambiente Vigo.



Alfonso Tomás gerente de Oviedo e Inma González concejala de aguas del ayuntamiento en la presentación del Cómic Gluglú en un colegio.

Sociedad

Apoyo a la infancia: La infancia es uno de los colectivos más vulnerables, por esta razón ha sido elegido por **aqualia** para centrar sus esfuerzos de acción social y durante el 2012 se han puesto en marcha múltiples acciones educativas con el objetivo principal de concienciar a los más pequeños sobre el uso responsable del agua.

También se han organizado otras actividades educativas y culturales como El Concurso Internacional de Dibujo Infantil de **aqualia**, que ha cumplido 10 años regalando sonrisas, o la edición y distribución de más de 16.000 comics en centros escolares, donde los niños aprenden los procesos a los que se somete el agua desde su captación hasta su devolución al medio ambiente.

Colaboración con Universidades: La colaboración con las Universidades es una de las líneas principales de actuación en materia de Responsabilidad Social. Durante el 2012 **aqualia** ha colaborado en proyectos y programas formativos con la Universidad de Alcalá, a Universidad de La Rioja, la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y la Universidad Nebrija entre otras.

(Más información capítulo aqualia en valor)



Show de magia en la entrega de premios del 10º Concurso Internacional de Dibujo de **aqualia** en Bajo Andarax (Almería).



Cercanía al
Cliente

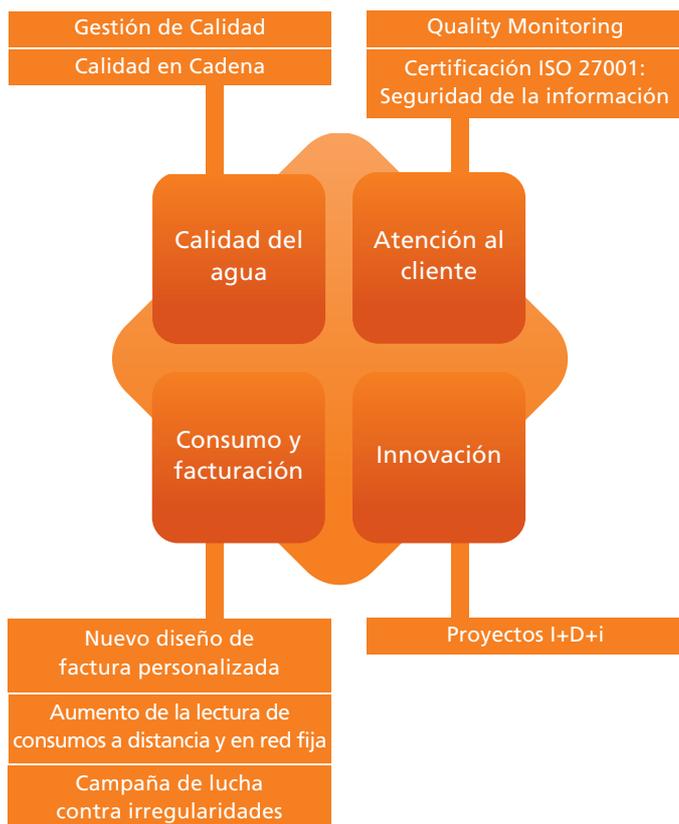
Proximidad al Cliente

El año 2012 ha supuesto un nuevo hito en la historia de **aqualia** ya que el contexto socio económico actual ha requerido un esfuerzo especial para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes.

*En 2012, **aqualia** proporcionó el suministro domiciliario de agua potable a 7.091.033 de habitantes y a 2.796.940 de clientes en saneamiento, con un volumen total de agua potable producida de 671.026.019 m³ a través de una red de abastecimiento de 39.576 km y 19.539 km en alcantarillado. Para la mejora y mantenimiento de la red se han invertido 74.222.631 euros.*

Un servicio de **calidad, cercano y personalizado**, junto con la **consolidación internacional** han sido las prioridades que han marcado las acciones desarrolladas a lo largo del año.

LÍNEAS DE ACCIÓN 2012



Calidad del Agua

Garantizar la calidad del agua y su suministro es la razón de ser de **aqualia**. Este objetivo se traduce en un compromiso real de toda la compañía que se despliega en un Plan Estratégico de Calidad y que incluye actuaciones de control y mejora en todas las fases del ciclo integral del agua.

Gestión de Calidad

Un claro ejemplo de la preocupación de **aqualia** por la calidad es que prácticamente el 100% de sus instalaciones tienen implantados Sistemas de Gestión de Calidad certificados según la norma de calidad UNE-EN ISO 9001:2008. Estos Sistemas exigen un seguimiento y mejora continua de todos los procesos relacionados con el cliente.

aqualiaLab, los laboratorios de **aqualia** de análisis del agua, juegan un papel fundamental en el seguimiento y control del agua. Éstos garantizan la calidad del agua suministrada comprobándola anualmente a través de más de 1.330.000 determinaciones de calidad en agua potable, siendo conformes más del 99%. Los laboratorios cabecera de la organización están acreditados según la norma UNE-EN ISO 17025.

Más del 99 % de las determinaciones de calidad son conformes.



aqualiaLab Lleida.

Los ciudadanos disponen de información pública sobre los controles y parámetros de calidad en la página web del SINAC (<http://sinac.msn.es>) y en las webs locales en las que **aqualia** ofrece servicios (también disponible en www.aqualia.es). El SINAC cuenta con distintos grupos de trabajo, y uno de ellos está liderado por **aqualia**. Se trata del grupo de trabajo para la mejora de la transparencia en la información sobre la calidad del agua para los usuarios.

El resultado de esta preocupación por la calidad del agua y del servicio en general se evidencia en los altos niveles de **satisfacción de los clientes**.

CLIENTE INSTITUCIONAL

Valoración media (Sobre 5) **3,9**

Aspecto destacado:

Valoración del personal de **aqualia** (sobre 5) **4,2**

CLIENTE FINAL: USUARIOS

Cientes satisfechos con el servicio **71,9%**

Aspecto destacado:

satisfacción con el proceso de lectura del contador **78%**

Los clientes institucionales, señalan en su mayoría que consumen agua del grifo y consideran que el suministro es continuo y sin interrupciones y el agua llega en general con suficiente presión a los hogares.

*Una gran mayoría de los usuarios asocia **aqualia** con una compañía que asegura el suministro (87,4%) y que además es eficiente (75,7%).*

Calidad en cadena

aqualia exige a todos sus proveedores y contratistas el cumplimiento de unas estrictas normas y requisitos orientadas a garantizar el máximo nivel de calidad en los productos y servicios contratados.

Desde el grupo FCC se desarrolla un compromiso con la creación de valor en las comunidades donde opera, realizándose en 2012 más del 90% de las compras a proveedores locales.

Durante los últimos años los esfuerzos realizados por todo el Grupo FCC se han centrado en consolidar una función de compras eficiente y en reforzar los sistemas de información con el objetivo de mitigar los riesgos medioambientales, reputacionales y operacionales de la cadena de proveedores.

Así, se exige en cláusulas contractuales a todos los proveedores el cumplimiento de obligaciones que se traducen en términos de seguridad laboral, buen gobierno, integridad, transparencia y el cumplimiento del código ético. Los proveedores deben comprometerse junto a **aqualia** a asumir los diez principios del **Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas**.

*El 77 % de los proveedores evaluados globalmente por **aqualia** tienen Sistemas de Gestión de Calidad UNE-EN ISO 9001.*

En 2012, las compras adjudicadas por **aqualia** han ascendido a **479 millones de euros**, cifra muy similar a la del año anterior y que da una idea del impacto económico positivo que tiene en sus proveedores y contratistas.



Atención al cliente

Para poder prestar un servicio de **“calidad”**, es necesario conocer las necesidades de los clientes, es decir, hay que **“saber escuchar”**. Con este objetivo se trabaja en la mejora de sus canales de comunicación de forma que permitan mantener un diálogo abierto y fluido con cada usuario.

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

aqualiaOnline

aqualiaOnline permite a cualquier usuario acceder a la oficina virtual las 24 horas del día y los 365 días al año. A través de <https://aqualiaonline.aqualia.es/aqualiaonline/> se puede resolver de forma rápida y sencilla los principales trámites relacionados con el servicio: gestión de pagos, modificación de datos, solicitud de información, reclamaciones...

aqualia contact

aqualia contact, con la tecnología más avanzada, da respuesta telefónica tanto a funciones de atención al cliente, permitiendo la realización de las mismas funciones que en la oficina, como a la gestión de averías y autolecturas. En <http://www.aqualia.es/aqualia/atencion-al-cliente/aqualia-contact> pueden encontrarse los teléfonos de atención en cada provincia.

Complementariamente, **aqualia** dispone también de webs locales en gran parte de los municipios donde opera. En estas webs municipales el usuario puede ver, de forma detallada, todos los servicios que **aqualia** ofrece en una localidad concreta.

Todo el proceso de atención al cliente se rige bajo unos estándares de calidad muy exigentes:

- Tiempo medio de resolución y respuesta de reclamaciones: **15 días naturales**.
- Número de contratos con consumos estimados: **< 2,4%**.
- Número de llamadas atendidas en el contact center: **> 90%**.
- Tiempo medio de respuesta de llamadas: **< 17 segundos**.
- Número de llamadas con nivel excelente* de atención: **< 75%**, (*según criterios **aqualia**).

Quality Monitoring en Call Center

Una de las principales acciones desarrolladas durante 2012 ha sido la implantación y puesta en marcha de un Sistema de Calidad, **“Quality Monitoring”** en el contact center de

aqualia. El sistema realiza la grabación de las llamadas y las gestiones que realiza el operador en los sistemas informáticos, lo cual permite realizar auditorías de control donde se analiza la calidad de la atención prestada y se detectan las posibles áreas de mejora orientadas a mejorar el servicio.

Certificación UNE- EN ISO 27001: Seguridad de la Información

aqualia contact y **aqualiaOnline**, disponen de un sistema de gestión que garantiza la seguridad de la información de los clientes desde tres puntos de vista: disponibilidad, integridad y confidencialidad. El sistema ha sido avalado en 2012 con la obtención del certificado de AENOR conforme a la norma UNE-ISO 27001:2007 que refuerza la estrategia de excelencia de la Compañía en la atención a sus clientes.

Mejora de control de consumos y facturación

El proceso de control de consumos y facturación es uno de los aspectos del servicio que más preocupa a los clientes, por ello **aqualia** ha introducido progresivamente nuevas mejoras orientadas a facilitar la lectura de contadores y la interpretación de la factura por los usuarios.

Nuevo diseño de factura personalizada

Durante 2012 se ha implementado una nueva factura en color, que permite una interpretación más fácil de la información al usuario. El nuevo diseño llega de forma personalizada al destinatario y adaptada a la sociedad a la que se factura (mixtas, UTE's, etc...) y al idioma oficial de cada territorio.



“En el año 2012 hemos dado un nuevo impulso a los canales de comunicación con nuestros clientes mejorando el servicio de atención telefónica y poniendo a disposición de los usuarios un nuevo formato de factura que facilita su lectura y comprensión”

Miguel Perea Fdez-Pacheco
Director Nacional Dpto. Gestión de Clientes
aqualia Gestión Integral del Agua, S.A.

Entre las novedades más importantes que incluyen los 14 millones de facturas que **aqualia** emite cada año se encuentra **Infoaqualia**, un nuevo canal de comunicación que contiene información de interés para el ciudadano en el reverso de la factura: aclaraciones de facturación, mensajes corporativos o de actualidad.

Por otro se ha incorporado un sello de servicio inteligente, a modo de llamada para fomentar los mejores hábitos de cuidado hacia el medioambiente.



También cabe destacar el esfuerzo realizado para ampliar el acceso de los clientes a la factura electrónica. Un claro ejemplo lo encontramos en **aguas de Alcalá** (UTE participada por aqualia que gestiona el servicio de Alcalá de Henares), donde el 9,3 % de los usuarios han recibido en 2012 la e-factura, dato que supera holgadamente el 2,4% de Madrid capital.

Aumento de lectura de consumos a distancia y en red fija

La lectura de contadores tanto a distancia como desde las oficinas de **aqualia**, supone un gran avance para los usuarios, evitándoles por un lado molestias innecesarias, no siendo necesaria su presencia durante el control del consumo, y por otro lado evitando estimaciones, facturando siempre el consumo real.

Más de 100.000 canales disponibles para lectura a distancia

Con este objetivo se ha ampliado la capacidad de lectura a distancia de contadores sin necesidad de presencia del usuario. Actualmente se tiene acceso a distancia a la lectura de alrededor de 50.000 clientes y se tienen disponibles más de 100.000 canales para ampliar la lectura en un futuro a otros usuarios.

Siguiendo en la misma línea, también se ha aumentado el control de lecturas y consumos directamente desde las oficinas de **aqualia**. En localidades como El Vendrell ya se dispone de más de 4.100 contadores de este tipo y en 2013 se ampliará con otros 2.700 contadores más. También en Benalmádena se dispone de 600 contadores con lectura en oficina que en 2013 se ampliará hasta 3.500.



Contadores Inteligentes de El Vendrell.

Campaña de lucha contra irregularidades en el consumo

Para contribuir al consumo responsable del agua, **aqualia** ha puesto en marcha una campaña destinada a detectar irregularidades y fraudes en el consumo real. A lo largo del año se han realizado múltiples inspecciones que han servido para detectar y evitar más de 10.000 situaciones irregulares, que contribuían a un consumo descontrolado.

Innovación

Para **aqualia** es una prioridad entender cuáles son las necesidades actuales y futuras de sus clientes y usar esa comprensión para impulsar una actividad de innovación orientada a dar soluciones reales.

La I+D+i forma parte de la estrategia empresarial y permite a la compañía mejorar constantemente sus productos y servicios ofreciendo mayor calidad, menor impacto ambiental y menor coste para los clientes.



Representantes del CDTI, Ministerio de Economía y Competitividad, del IMDEA y de la Universidad de Alcalá junto con directivos de **aqualia**.

El año 2012 ha destacado por un aumento sustancial de la actividad de innovación y la finalización de tres proyectos con éxito, resultando en nuevas patentes, realizaciones industriales y nuevas herramientas de trabajo.



"En 2012, hemos aumentado el departamento en 50%, incorporando a 4 investigadores nuevos".

Frank Rogalla
Director de Innovación y Tecnología.

Proyectos I+D+i

Más de 15 proyectos se realizan gracias a la participación e involucración de todo el personal de **aqualia** en todos los procesos de la I+D+i, desde la identificación de oportunidades, hasta la implementación de proyectos.

Los objetivos de la I+D+i y de los proyectos son definidos mediante un diálogo permanente con operadores, clientes

y sociedad en general y se centran en mejorar el rendimiento de **aqualia** en las siguientes áreas:



Primera Jornada de **aqualia** de I+D+i en la Sala de Conferencias Internacionales del Colegio de San Ildefonso, edificio noble de la Universidad de Alcalá (Madrid).



Félix Parra y Javier Bello clausuran la Jornada.

Un ejemplo de este diálogo ha sido la jornada organizada por **aqualia** en Diciembre de 2012, **“I+D+i en una empresa de agua: retos y oportunidades”** en la Universidad de Alcalá. El evento ha permitido a administraciones, empresas, clientes y otras partes interesadas compartir experiencias y analizar oportunidades de mejora en la colaboración.

Con el fin de dotar a los proyectos de los mejores recursos, **aqualia** participa en programas de I+D+i financiados por agencias regionales, nacionales y europeas. A continuación se resumen los más de 15 proyectos de investigación activos que desarrollan los centros regionales de la compañía.

Proyecto

Objetivo

TERMINADOS 2011

Fangos San Sebastián	Trabajo complementario a Salamanca pero con digestores más grandes e integrando el ATAD (Digestión aeróbica termofílica). El objetivo es modelizar y controlar la digestión con pre-tratamiento termofílico.
Acrilamida	Sustituir la acrilamida en el tratamiento de agua y en el secado de fangos de ETAP, ya que este elemento ha sido prohibido por la legislación.
MBBR Ávila	Desarrollar nuevas tecnologías para adaptar las EDAR's existentes a los nuevos requisitos de calidad reduciendo además los costes CAPEX y OPEX.

TERMINADOS 2012

Salamanca Sólidos Sostenibles	Preparar la norma europea que pide la desinfección de los lodos de depuración. También optimización de la producción de biogás como fuente de energía renovable y reducción de los residuos biodegradables destinados a vertedero.
Mantenimiento Predictivo	Modernizar las unidades didácticas implantadas como programa de estudio en los centros de Formación Profesional y permitir a las empresas participantes implantar este tipo de mantenimiento.
ELAN Trainasa	Demostración, a escala piloto, de una nueva tecnología que elimina nitrógeno de los retornos de la línea de fango en una EDAR.

Área

En marcha 2012

Sostenibilidad	All-gas:	Producción sostenible de biocombustibles a gran escala basada en el cultivo de microalgas a bajo coste, (ver capítulo de medio ambiente).
	Cenit Vida	Valorización Integral De Algas (VIDA), que posibiliten abastecer de las necesidades humanas a partir de recursos naturales renovables.
	Innpacto Downstream	Optimizar el cultivo de algas en aguas residuales y su procesado posterior.
	SWAT	Desarrollar una tecnología universal para el cosechado de algas
Calidad	Anammox aqualia	Obtención de los conocimientos necesarios para la gestión estable del proceso Anammox (eliminación de nitrógeno en la línea de fangos) y el escalado a nivel industrial . Recuperación sostenible de parte del fósforo y amonio solubilizados en el proceso de digestión anaerobia.
	Innpacto Filene	Integración de una membrana cerámica en un biorreactor anaeróbico, optimización del diseño y de la operación para la reducción del consumo energético.
	MBR Relleno	Estudiar la combinación de un reactor biológico de biopelículas (soporte plástico móvil) con un proceso de membranas de ultrafiltración novedosas.
	Innprompta ITACA	Investigación en nuevas tecnologías de depuración de las aguas residuales, eficientes y sostenibles: maximizar la reutilización, el aprovechamiento de sustancias, subproductos y residuos, y la valorización energética, minimizando los impactos ambientales.
Gestión Integral	Innprompta IISIS (Investigación Integrada Sobre Islas Sostenibles)	Crear un "hogar del futuro" sostenible que sea capaz de evolucionar y responder a los estímulos del entorno, repensando los servicios ciudadanos en una urbanización inteligente.
	Innovación en el área de Gestión de Clientes	Se agrupan tres proyectos diferentes orientados a la mejora del proceso comercial (aqualia SIC), el proceso de facturación (Simtar) y mejora en la toma de decisiones en cuanto al dimensionado y tipo de equipo de medida (Grandes Clientes).

Área

Nuevos 2012

Calidad	Innova Cantabria	Demostrar nuevos reactores biológicos integrados y compactos (combinados y/o híbridos) reduciendo su tamaño para pequeñas EDAR's.
Gestión Integral	Life Remembrance	Prolongar la vida de las membranas usadas en el proceso de ósmosis inversa, valorizando lo que ahora es un residuo.
	Predicción de consumos	Nuevo proyecto de innovación en el área de gestión de clientes que busca desarrollar una herramienta de predicción de demanda de consumo de agua esperada para dar fiabilidad a estudios de tarifas, ofertas,... en base a variables de segmentación que se establezcan.

I+D+i: Durante 2012 se han recibido 641.949 euros en ayudas y se han invertido más de 3 millones de euros en más de 15 proyectos.

Para organizar la actividad de innovación, **aqualia** gestiona todos los proyectos de I+D+i con un sistema certificado por AENOR de acuerdo a los requisitos de la norma UNE 166002: 2006. Esta herramienta permite el control de los recursos destinados y el seguimiento continuo de los resultados obtenidos, en relación a los objetivos iniciales. Los procesos facilitan la vigilancia tecnológica y el intercambio de información con más de 10 universidades y más de 5 centros tecnológicos nacionales e internacionales.

RETOS 2013

- Crear la figura del "Defensor del Cliente" para facilitar la labor a todos los clientes en la resolución de incidencias con el servicio.
- En el área de innovación, aumentar el porcentaje de inversión respecto a facturación y trabajar conjuntamente con clientes, proveedores, administración y competidores en proyectos que permitan aumentar la eficiencia y mejorar los resultados.



Recursos
Humanos

Profesionales con futuro

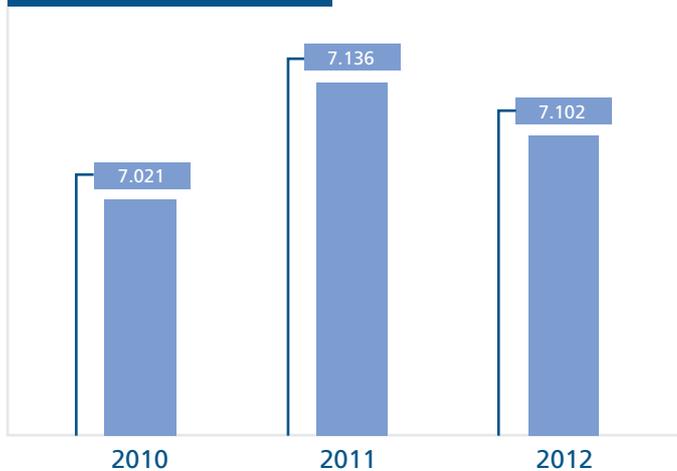
Para acometer con éxito los nuevos retos de futuro, la gestión de recursos humanos de **aqualia** se articula a través de una política que aplica por igual a todos los empleados y que durante el 2012, ha potenciado aspectos tan importantes como el **desarrollo profesional, la comunicación interna, la seguridad laboral o la igualdad.**

aqualia en cifras

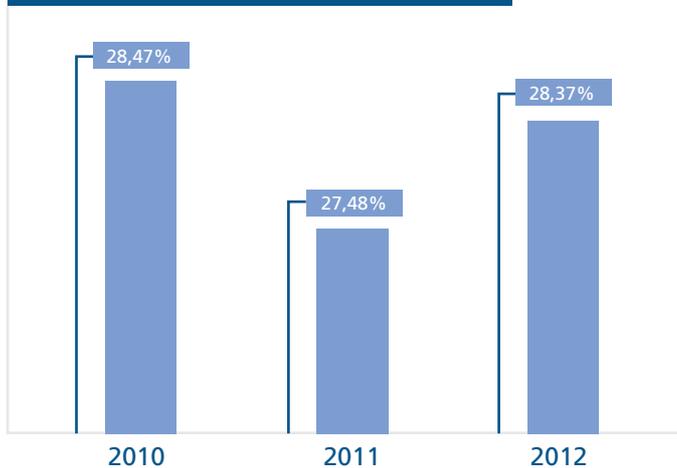
aqualia lo forman **7.102 profesionales comprometidos y preparados para asumir con éxito nuevos retos profesionales**, adaptándose a las necesidades que la sociedad y el difícil contexto económico actual exigen.

La distribución geográfica se concentra mayoritariamente en España con 5.475, seguido de República Checa con 975, Italia con 190 y México con 104, facilitándose la movilidad internacional.

NÚMERO DE EMPLEADOS



PORCENTAJES CONTRATOS INDEFINIDOS



El porcentaje de plantilla con contrato indefinido ha aumentado en 2012 hasta el **28,37%** (2.015), un dato muy positivo teniendo en cuenta el entorno socio-económico actual.

En cuanto a la rotación existente, entendida como baja voluntaria de la empresa, se sitúa en niveles muy bajos **2,21%**, casi siete décimas inferior al dato del 2011.



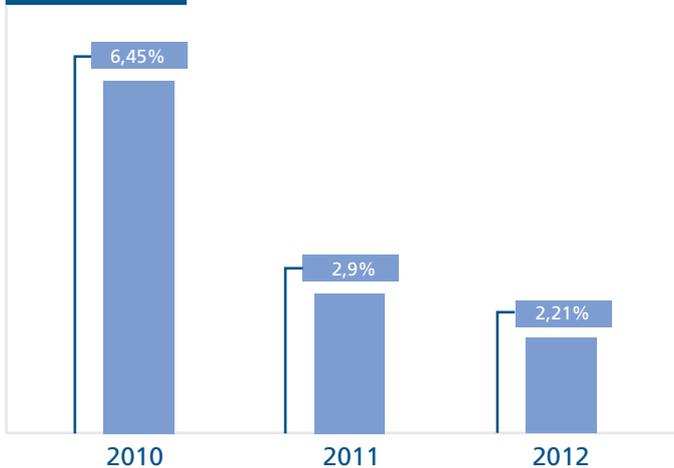
"Nuestro objetivo es conseguir un alto grado de eficiencia en la gestión de RRHH que ayude a un mayor y mejor desarrollo personal y profesional de los empleados de la empresa"

Carmen Rodríguez Gómez
Directora de Recursos Humanos de aqualia.



Trabajadores del Servicio de Almería.

% Rotación *

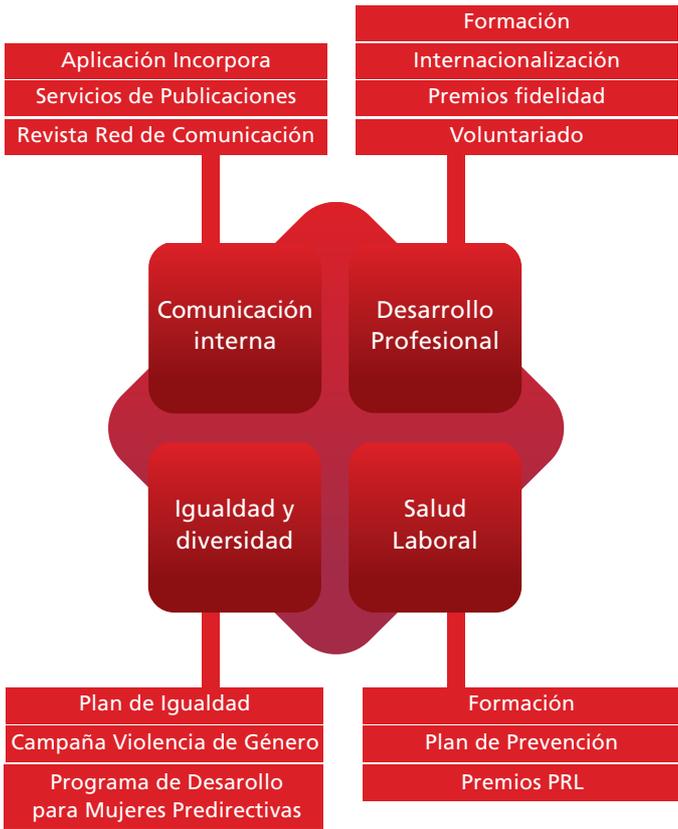


* No incluye datos de Montenegro, Chile, Argelia, Portugal y R. Checa

Lineas de acción 2012

En respuesta a las necesidades y demandas de los empleados, **aqualia**, durante el año 2012, ha centrado sus esfuerzos en cuatro áreas específicas de trabajo.

LÍNEAS DE ACCIÓN 2012



En cada una de estas áreas se han desarrollado acciones concretas orientadas a mejorar aspectos como el diálogo entre los distintos niveles profesionales, la detección de necesidades formativas o la disminución de accidentes laborales.

Igualdad y Diversidad

aqualia viene desarrollando desde hace años una intensa labor de creación de principios y valores éticos, así como de implantación de programas, procedimientos internos y medidas positivas tendentes a crear una atmósfera de trabajo que potencie el respeto entre empleados, la igualdad de oportunidades y la integración de la diversidad.

Plan de Igualdad

Durante 2012 se han aumentado los esfuerzos en la implantación de un **Plan de Igualdad de la Compañía**, que garantiza la igualdad y favorece la conciliación laboral y familiar.

Dentro de las medidas tendentes a crear una atmósfera de trabajo que potencie el respeto y la igualdad entre empleados, se ha creado un folleto informativo en materia de igualdad y prevención del acoso para la entrega a la totalidad de la plantilla.

En 2012 el porcentaje de mujeres en plantilla ha aumentado más de medio punto hasta 21,78%



También, coincidiendo con el día 8 de marzo, **Día Internacional de la Mujer**, se realizó una campaña de difusión sobre la igualdad de oportunidades dando protagonismo a las mujeres trabajadoras de la empresa. Por otro lado, dando un paso más se realizó una campaña de difusión a todos los clientes sobre el compromiso de **aqualia** con la igualdad a través de las facturas de agua.

Campaña Violencia de Género

En línea con el Plan de Igualdad **aqualia** ha firmado un convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad con el objetivo de potenciar la sensibilización e inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género.

Entre las acciones desarrolladas, fruto de este convenio, merece la pena destacar la Campaña de sensibilización **"No te saltes las señales. Elige vivir"** desarrollada a través de los distintos canales de comunicación existentes en **aqualia**.

En el área de inserción laboral de las víctimas de violencia de género, se han puesto en marcha acciones de capacitación para mejorar la empleabilidad de este colectivo realizándose prácticas formativas no laborables en **aqualia Contact**. Estas prácticas han facilitado la inserción laboral de algunas de sus participantes.

Programa de Desarrollo para mujeres Predirectivas

Con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de la mujer, **aqualia** participa en un Programa de Desarrollo para Mujeres Predirectivas, curso organizado por la Escuela de Organización Industrial (EOI) para mujeres con alto potencial. Con esta acción, se pretende contribuir al acceso de las mujeres a puestos directivos en la compañía, facilitando la adquisición y desarrollo de competencias y habilidades directivas de aplicación práctica, así como enriqueciendo su desarrollo personal y profesional.

Todas estas acciones han llevado a la Administración a avalar la política de igualdad puesta en práctica por **aqualia** recibiendo la **evaluación favorable del Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad para mantener un año más el distintivo de "Igualdad en la Empresa"**.

El informe del Ministerio constata y valora muy positivamente:

- El aumento de la presencia femenina en las jefaturas de servicio y de departamento, sobre todo en departamentos en los que la presencia de mujeres era, hasta ahora, minoritaria.
- Las medidas adoptadas para asegurar que los procesos de selección y contratación cumplan con el principio de igualdad entre hombres y mujeres.
- La participación de la Compañía en diferentes foros sobre la violencia de género.

Comunicación Interna

La comunicación interna es uno de los aspectos clave en toda organización y, en especial, en aquellas que, como **aqualia**, engloban áreas y personas con funciones y responsabilidades muy diversas. Una comunicación transparente y eficaz a todos los niveles facilita el trabajo y favorece la confianza de los empleados.

Actualmente, la principal herramienta de comunicación con los empleados es la intranet corporativa que permite mantener informados a todos los miembros de la compañía sobre los principales aspectos de interés como políticas, estrategias, noticias de actualidad, eventos...

Durante el 2012, la compañía se ha marcado como objetivo la implantación de medidas específicas que mejoren la comunicación interna, entre las que cabe destacar:

Aplicación Incorpora

A través de la plataforma corporativa "Incorpora", los empleados de **aqualia** disfrutan de los nuevos servicios de consulta y gestión de información de interés como la nómina, las vacaciones, los gastos o el perfil profesional. Desde el punto de vista de los empleados, Incorpora potencia la autogestión y facilita la accesibilidad a un mayor catálogo de servicios de recursos humanos on line.



En la imagen, empleados de aqualia en Toledo colaborando en la campaña "No te saltes las señales. Elige vivir".

Revista "Red de Comunicación" y herramienta "Avanzando con nuestro equipo"

La Revista interna "Red de comunicación" está disponible en la intranet corporativa y en la web de FCC. Esta publicación es un espacio donde los protagonistas son los empleados de todas las áreas del Grupo y donde la actualidad de **aqualia** está muy presente. La revista pretende acercar a las personas de FCC para que se conozcan mejor y poner en alza los valores comunes de la compañía.

Complementariamente **aqualia** ha puesto en marcha la herramienta de comunicación interna "Avanzando con nuestro equipo", cuya finalidad es informar vía e-mail a la organización de las incorporaciones, cambios de puesto, promociones y todo lo relacionado con la carrera profesional de los trabajadores.

Servicio de Publicaciones Especializadas

Desde el mes de octubre el **Servicio de Publicaciones Especializadas (SPE)** de **aqualia** está disponible para todos los interesados en las noticias y artículos de las principales publicaciones del sector. Las revistas están disponibles de forma íntegra mediante un sistema de índice navegable, por lo que su lectura resulta sencilla y muy intuitiva.

Con el SPE se pone a disposición de los empleados de **aqualia** una potente fuente de información, muy útil para el desempeño profesional, y se da respuesta a la creciente necesidad de estar en contacto con la actualidad del sector.

Desarrollo Profesional

Las personas que forman **aqualia** son una garantía de éxito en los resultados. La compañía mantiene un compromiso activo con todos los empleados orientado al **crecimiento y desarrollo profesional**.

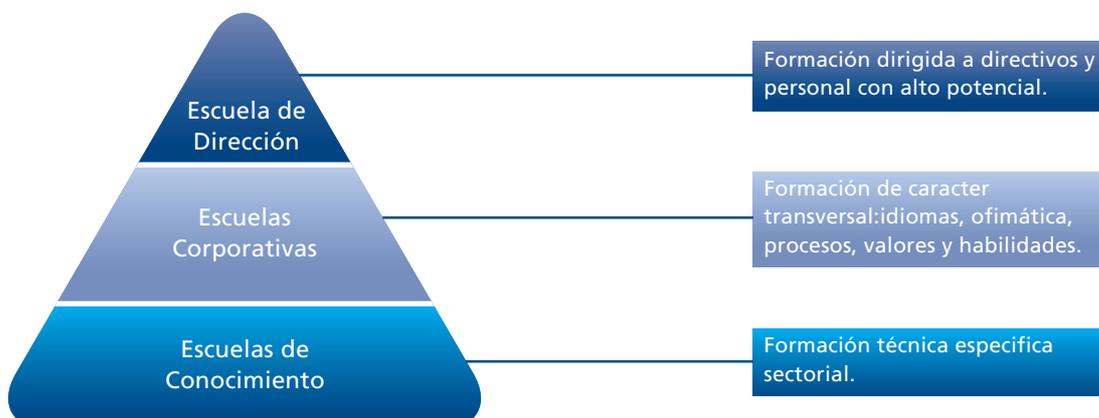
Formación

La formación continua y personalizada es un requisito indispensable para el desarrollo profesional.

aqualia dispone de un completo modelo formativo basado en tres niveles de formación:



Ejemplos de comunicaciones internas "Avanzando con nuestro equipo".



Los dos primeros niveles son gestionados a nivel del Grupo FCC, mientras que la formación técnica específica del sector del agua es gestionada por **aqualia**.

El resultado de este modelo formativo es un Plan de Formación que parte de una detección de las necesidades transversales y funcionales del área o puesto que ocupa cada trabajador.

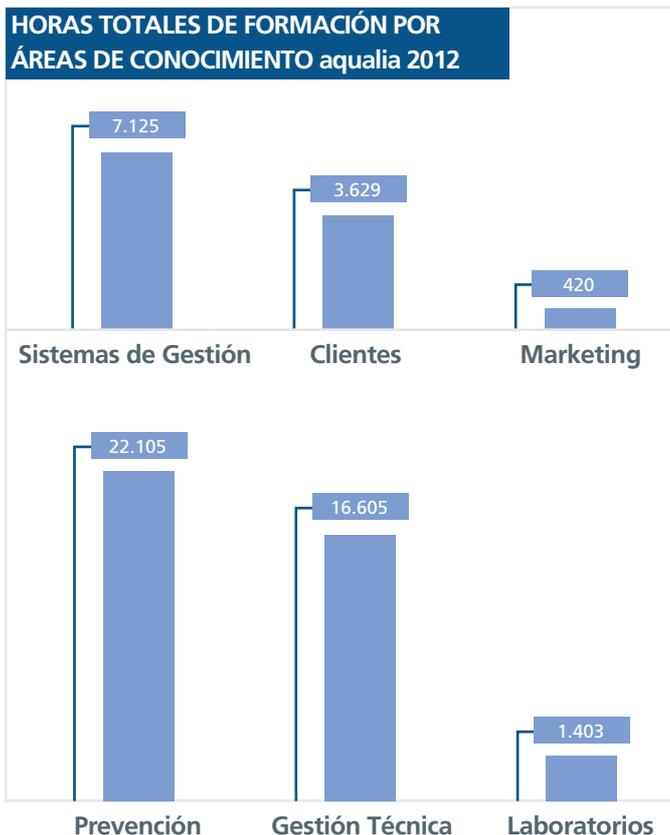
Con este objetivo, desde **aqualia** se ha continuado elaborando itinerarios formativos específicos, adaptados a cada puesto.

El 70% de las mujeres y el 51% de los hombres en plantilla han recibido formación en 2012.

En 2012, el plan de formación en **aqualia** se ha traducido en datos muy positivos:

- **474** cursos impartidos, un **21% superior** al año anterior.
- **5.822** participantes frente a los **5.181** del año anterior.
- **73.122** horas de impartición, un **30% más** que en 2011.
- **11,8** horas de promedio recibidas por trabajador, casi un **40% superior** al año 2011.
- **501.754 euros** de **inversión total** en formación y desarrollo de personas, **más de un 10% superior a 2011**.

Entre los nuevos programas impartidos en 2012 **se incluye el curso "Implantación del Modelo RSC para Gestión Responsabilidad Social"** especialmente diseñado para mejorar la gestión de la RSC en toda la compañía.



Formación por categoría y sexo 2012	Horas		Nº empleados formados		Horas/empleados	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	168	2.788	7	74	24,00	37,68
Mandos intermedios	3.569	10.315	105	318	33,99	32,44
Técnicos	4.252	7.312	150	219	28,35	33,39
Trabajadores cualificados	7.086	19.170	392	1.032	18,08	18,58
Trabajadores baja cualificación	4.363	14.177	218	883	20,01	16,06
Total	19.438	53.762	872	2.526		

Cabe destacar que los participantes han valorado muy positivamente la formación técnica recibida desde la escuela de conocimiento de **aqualia**, valorando con una puntuación media superior a **8 puntos** los cursos presenciales.

Internacionalización

aqualia apoya el desarrollo profesional de sus empleados potenciando su movilidad en aquellos países en los que opera. En este sentido, se mantienen políticas activas que permiten identificar dentro de la compañía los candidatos más adecuados para cada puesto internacional.

En 2012, 12 nuevos empleados han tenido la oportunidad de desarrollar su potencial profesional en Italia, Montenegro, Egipto, Arabia Saudí, Emiratos Arabes, Chile y México.

Premios Fidelidad

Cada año FCC reconoce la fidelidad a los empleados que han cumplido 40 ó 25 años en el Grupo. Este distintivo, muestra el agradecimiento a los trabajadores que han desarrollado plenamente su carrera profesional en la compañía.

En 2012, 129 personas han recibido el reconocimiento, de las cuales, **10 pertenecen a aqualia**.

Voluntariado

El Grupo FCC desarrolla un Programa de Voluntariado Corporativo, en el que los empleados de las distintas empresas realizan una labor social para ayudar a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad, especialmente a personas de edad avanzada y con discapacidad cerebral.

El programa se articula principalmente a través de las residencias de ancianos situadas en Collado Villalba (Madrid) y Fort Pieç (Barcelona) y la destinada a discapacitados físicos y psíquicos ubicada en Valencia.

Los empleados de **aqualia** se sienten muy **orgullosos de apoyar este proyecto solidario, y son muchos los que ya han participado con una importante contribución personal**.

Salud Laboral

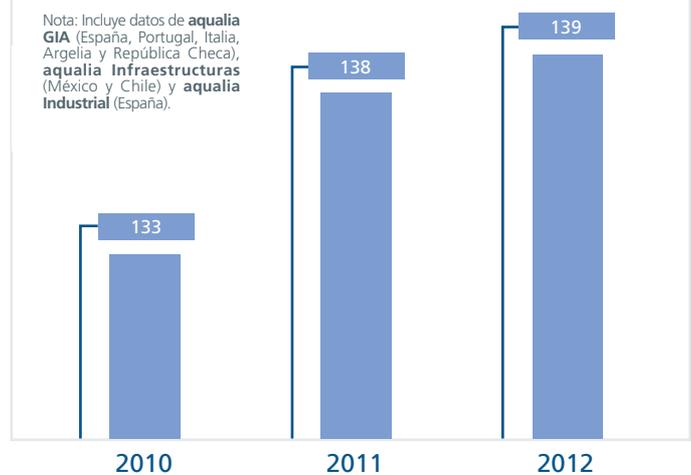
aqualia ha establecido una **política activa de prevención de riesgos y salud laboral**, que aplica a todas las actividades de la compañía y que se ha marcado como objetivo fundamental el conseguir **“cero accidentes laborales”**.

Para ello se han puesto en marcha acciones específicas, que han dado resultados tan positivos como las “más de 200.000 horas de trabajo sin accidentes en la remodelación de la ETAP Cutzamala, México”, o las “más de 250.000 horas de cero accidentes en la construcción de la planta de Salamanca, México.”

Durante 2012 las tasas de accidentes se han mantenido respecto al año anterior.

NÚMERO DE BAJAS POR ACCIDENTE LABORAL

Nota: Incluye datos de **aqualia GIA** (España, Portugal, Italia, Argelia y República Checa), **aqualia Infraestructuras** (México y Chile) y **aqualia Industrial** (España).



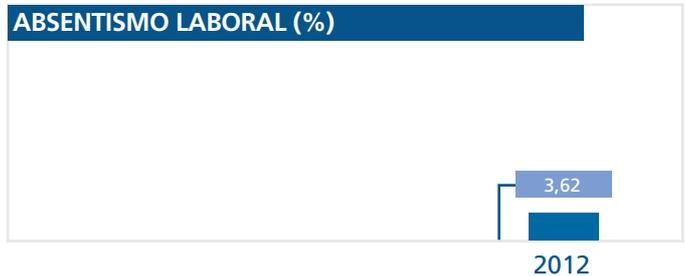
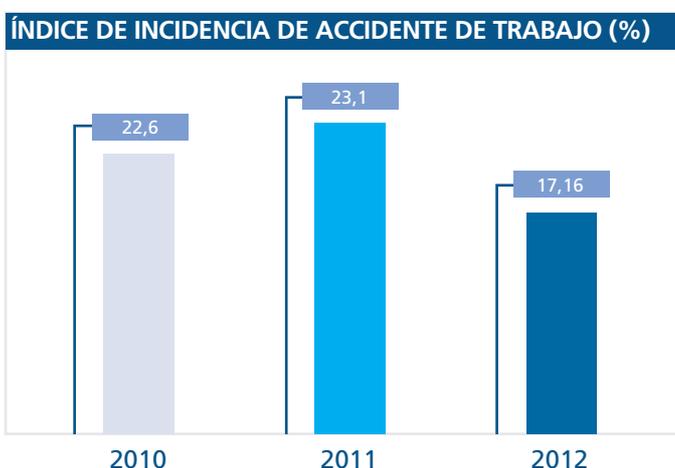
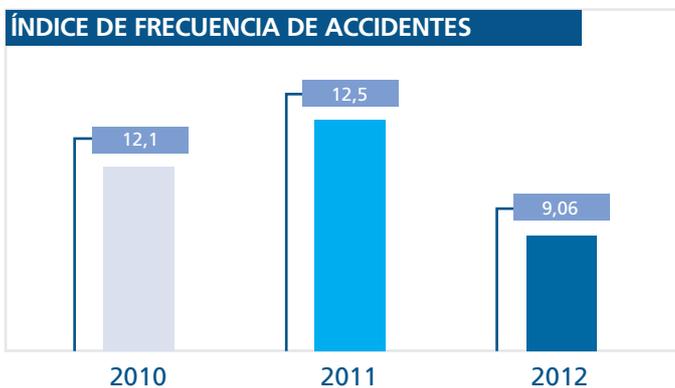
Por otro lado, **todos los índices de absentismo han disminuido en gran medida**, registrándose un total de 7.148 jornadas perdidas por accidente laboral o enfermedad profesional y 57.364 perdidas por enfermedad común o accidente no laboral, favorecido por la coyuntura socio-económica actual.

Entre las principales acciones desarrolladas en 2012, se encuentran principalmente:

TASAS DE ACCIDENTABILIDAD Y ABSENTISMO

2010 2011 2012

Nota: Incluye datos de **aqualia GIA** (España, Portugal, Italia, Argelia y República Checa), **aqualia Infraestructuras** (México y Chile) y **aqualia industrial** (España). Los datos de absentismo laboral incluyen además **aqualia Infraestructuras** España y **aqualia GIA** Arabia Saudita.



- **Índice de frecuencia de accidentes:** número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas.
- **Índice de gravedad de accidentes:** número de jornadas perdidas debido a accidentes laborales por cada mil horas trabajadas.
- **Índice de incidencia de accidente de trabajo:** número de accidentes ocurridos por cada mil personas expuestas.
- **Absentismo laboral:** horas totales perdidas en relación a las horas totales trabajadas.

Formación PRL

La formación y sensibilización es la base para una prevención efectiva. Por ello, **aqualia** ha puesto en marcha durante el 2012 un Plan de Formación y sensibilización específico para **formar y concienciar a los empleados sobre la importancia de la prevención de riesgos y el logro de unas condiciones de trabajo seguras y saludables.**

*En 2012, se han impartido en **aqualia** 146 cursos sobre prevención a un total de 2.055 alumnos y que han supuesto 22.105 horas. Esta formación ha tenido un coste de 95.210 euros.*

Incluidos en el programa formativo, se encuentran los nuevos cursos prácticos diseñados por el departamento de Seguridad y Salud de **aqualia**, destinados a unos **700 trabajadores** que necesitan acceder al interior de espacios confinados o realizar trabajos en altura. La formación está totalmente adaptada a su actividad profesional y se imparte con los mismos medios con los que se desenvolverán en el día a día.

Complementariamente al programa de formación, se ha intensificado la Política de Comunicación desarrollando múltiples actividades de divulgación encaminadas a conseguir una mayor involucración de los trabajadores en la prevención de riesgos.

Plan de Prevención

El **Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** de 2012 de **aqualia** tiene como premisa garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores y la de sus subcontratistas. Dicho objetivo está, además, totalmente alineado con la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.

Para la elaboración de este Plan, el Departamento de Seguridad y Salud ha analizado el resultado de las iniciativas llevadas a cabo a lo largo de 2011. En función de los puntos de mejora detectados, **aqualia** ha centrado sus esfuerzos en varios aspectos. El más importante es el **descenso de la siniestralidad**, con especial atención a los sectores o situaciones que han presentado mayores tasas. En paralelo se ha planteado una **mayor integración de la prevención en toda la línea productiva**, incluyendo la **extensión de la certificación sobre seguridad laboral OHSAS al**

ámbito internacional. Otro de los aspectos incluidos en el Plan de Prevención del año 2012 es la **implantación de medidas** derivadas del **Plan de Seguridad Vial de FCC**.

Premios PRL

aqualia ha convocado en 2012 la **I Edición de los Premios de Prevención**. Con esta nueva iniciativa, la Empresa desea reconocer la dedicación de las áreas de producción, así como las iniciativas o actuaciones realizadas por los empleados, en la contribución de la mejora del nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

Los Premios de Prevención se han organizado en torno a dos categorías: **Premio a la gestión preventiva y Mención a la trayectoria personal**.





RETOS 2013

- Definición de nuevos itinerarios Formativos.
- Continuar con el desarrollo de las evaluaciones del desempeño.
- Mejorar la aplicación interna para la mejora de la formación.



Medioambiente.

Servicio sostenible

La gestión ambiental de **aqualia**, enmarcada dentro de la Política Ambiental y el Plan Director de Responsabilidad Corporativa de FCC, se caracteriza por una gestión integral del agua eficiente y respetuosa con el medio ambiente, que contribuye de manera directa al desarrollo sostenible.

Puesto que los servicios que desarrolla **aqualia** pueden llegar a producir impactos sobre el entorno, todas las unidades operativas elaboran y aplican planes medioambientales, que incluyen medidas concretas para prevenir y minimizar los riesgos derivados de la propia actividad.

*En **aqualia**, todas las unidades operativas cuentan con un plan medioambiental que permite identificar riesgos y minimizar impactos sobre el entorno.*

Gracias a esta metodología, son muchas las buenas prácticas ambientales emprendidas desde hace años, como por ejemplo:

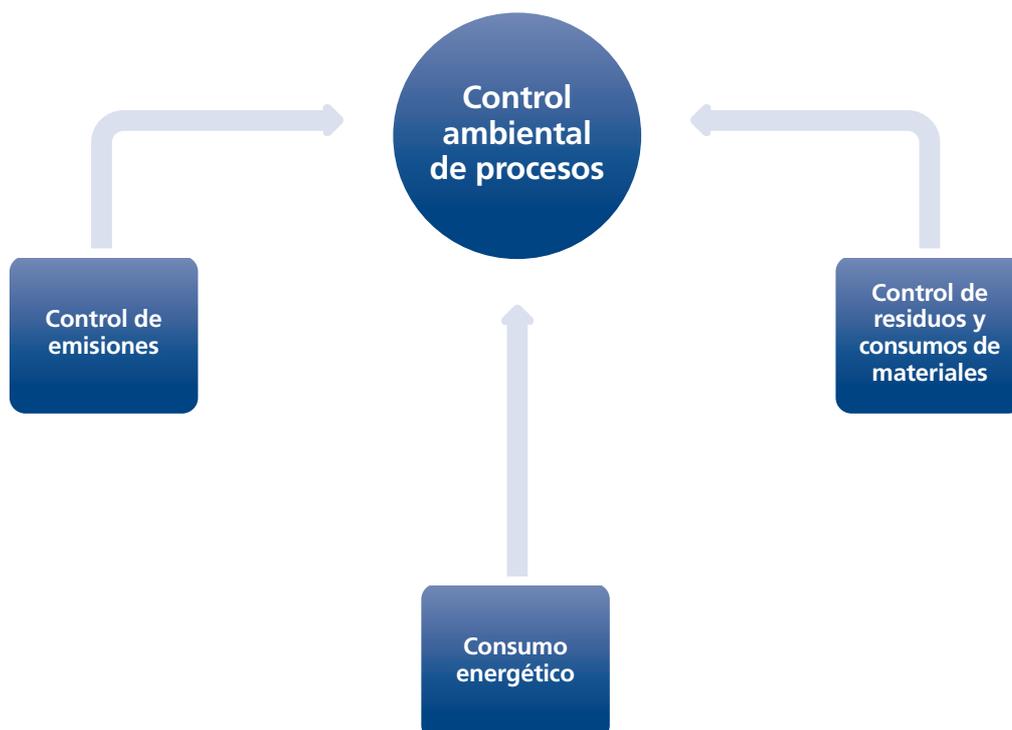
- Reutilización y valorización de lodos residuales como material de compostaje en explotaciones agrícolas.

- Eliminación de impactos derivados de la captación de agua del medio con el uso intensivo de plantas desaladoras.
- Reducción de los costes de energía gracias a la reutilización de fangos de depuración para la generación de biocombustibles.
- Ahorro energético derivado del servicio de asesoramiento a clientes que contratan los servicios de **aqualia Infraestructuras**, durante la fase de redacción del proyecto y posterior ejecución de la obra.
- Certificación en Sistemas de Gestión Ambiental UNE- EN ISO 14001 de más del 94% de la producción generada por **aqualia**.

Control Ambiental: **aqualia** en verde

La gestión ambiental desarrollada por **aqualia** establece un seguimiento continuo de sus impactos sobre el medio ambiente basado en un control estricto de los principales aspectos: **recursos consumidos, residuos y emisiones generadas**.

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos y su evolución durante los tres últimos años:



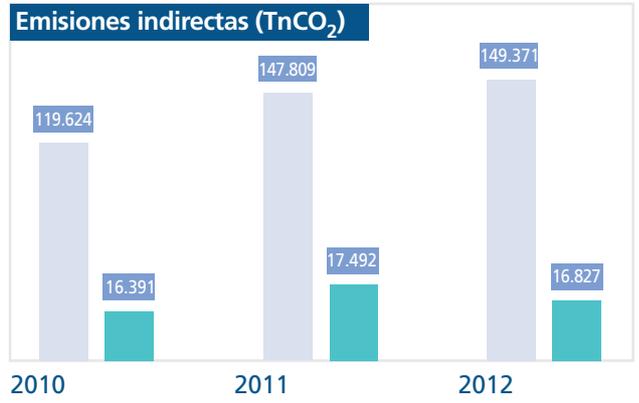
Control de emisiones

aqualia GIA aqualia Infraestructuras SmVak

Emisiones directas (TnCO₂)



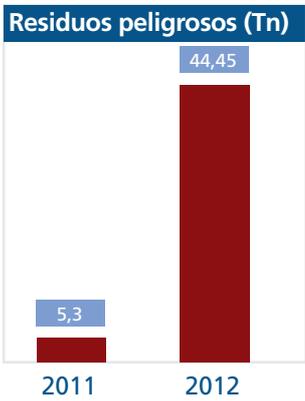
Emisiones indirectas (TnCO₂)



Control de residuos y consumos de materiales

GIA España y SmVak

Residuos peligrosos (Tn)



Residuos no peligrosos (Tn)



Cosumo de reactivos (Tn)

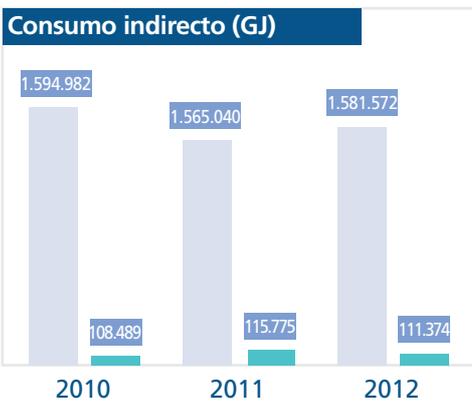


Datos de residuos peligrosos para aqualia Infraestructuras España, Rumania, México y Chile; y GIA SmVak. Datos de residuos no peligrosos para aqualia Industrial España y aqualia GIA España.

Consumo energético

aqualia GIA aqualia Infraestructuras SmVak

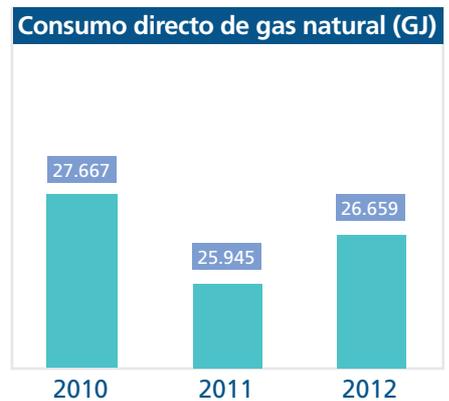
Consumo indirecto (GJ)



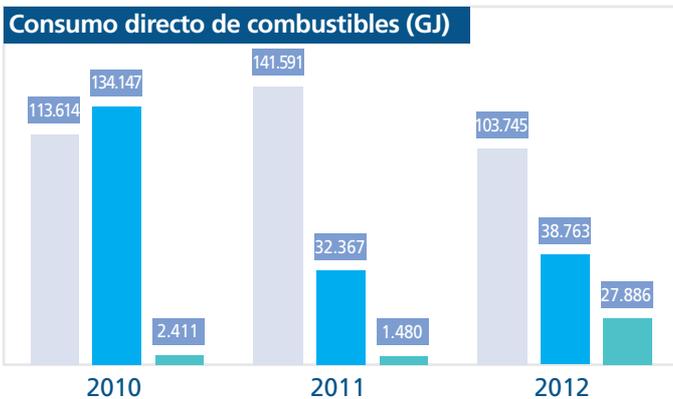
Cosumo directo renovables (GJ)



Consumo directo de gas natural (GJ)



Consumo directo de combustibles (GJ)



*Nota: Las emisiones y el consumo directo no son significativos en aqualia Industrial.

**Nota: Las emisiones y el consumo indirecto no son significativos en aqualia Industrial y aqualia Infraestructuras.

Líneas de acción 2012

Los valores y principios de **aqualia** se caracterizan por reflejar un compromiso real por el **respeto al entorno y la minimización en el uso de recursos**.

Estos valores se traducen en una estrategia ambiental basada en la **optimización de los procesos actuales, el análisis del rendimiento energético de la red, la incorporación de energías alternativas (eólica, fotovoltaica, biomasa, microgeneración hidráulica), la adopción de nuevos conceptos económicos (coste ambiental del agua y mercado de crédito de carbono), y la concienciación de empleados y sociedad**.

Como resultado de todo ello, **aqualia** ha identificado dos grandes áreas de mejora ambiental sobre las que se han centrado los esfuerzos en 2012:

LÍNEAS DE ACCIÓN 2012



Eficiencia energética

Una de las principales preocupaciones de **aqualia** se centra en la investigación de nuevas vías para mejorar la eficiencia energética en su actividad.

Esta estrategia tiene un doble objetivo: mejorar la gestión ambiental y reducir el importe del servicio al cliente, ya que el consumo eléctrico supone un 8% del coste del servicio prestado al usuario final.

Sistema de Gestión Energética

En el año 2011, **aqualia** comenzó la implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética en sus instalaciones conforme a los requisitos de la Norma ISO 50001: 2011. Esta iniciativa tiene como objetivo la implantación de mejoras que aumenten el rendimiento y maximicen la eficiencia energética de los centros de operaciones.

A cierre de 2012, se encuentran certificadas todas las actividades asociadas a los contratos de La Solana, Denia y Alcoi.

Centro de Denia: esta instalación constituye un ejemplo claro de los beneficios obtenidos tras la implantación efectiva de un Sistema de Gestión de este tipo, ya que los resultados de las mediciones en los KWh consumidos por cada m³ de agua producida (EDAS + captaciones) han pasado de 0,61 en 2010, a 0,52 en 2012.

El aumento de la eficiencia energética de los procesos de prestación del servicio viene motivado por la introducción de una serie de mejoras, entre las que podemos destacar las siguientes:

Descripción de la mejora	Equipos afectados	Consumo inicial (kWh)	Consumo tras las mejoras (kWh)	Ahorro energético respecto al consumo energético total (%)
Modificación Funcionamiento Planta Edas Racons. Estado A	Conjunto Planta Racons, especialmente pretratamiento río.	1.587.756	1.301.826	22%
Modificación Funcionamiento Planta Edas Racons. Estado B	Conjunto Planta Racons.	1.433.904	1.279.687	12%
Edas Beniadla. Ajuste Captaciones y Revoluciones Bomba	Pozos y Bombas Alta Edas Beniadla	1.238.221	1.111.486	11%
Extracción Bomba. Reparación y reparación columna	Bomba Casablanca	100.118	48.601	106%
Extracción Bomba. Instalación reserva y reparación columna	Bomba Pozo 2 Beniadla	151.528	95.246	59%

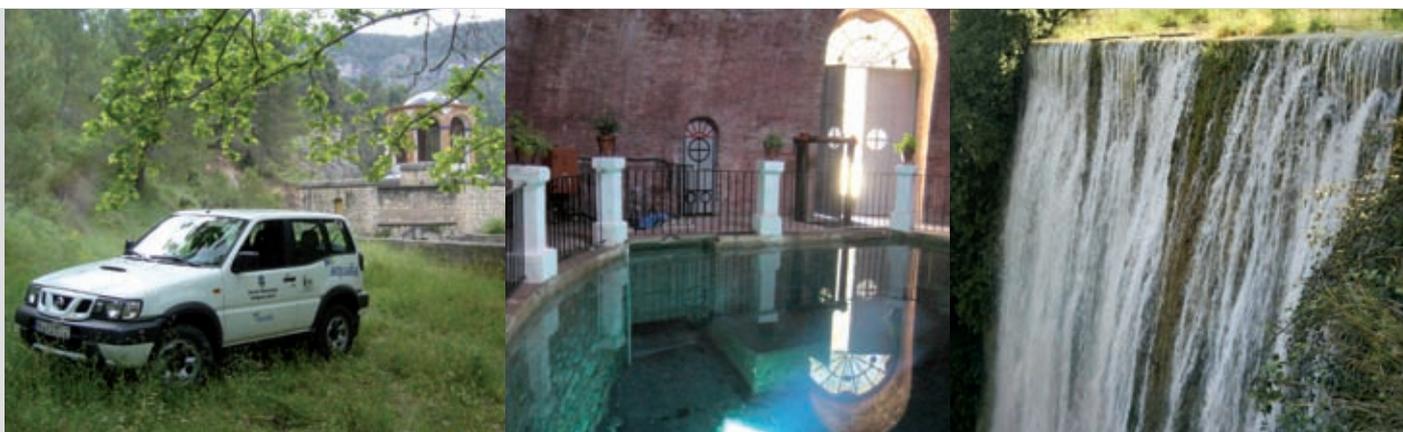
Centro de La Solana: de nuevo se demuestra la eficacia del sistema, esta vez mediante los resultados obtenidos tras la medición de los Wh consumidos por m³ de agua bombeada: pasando de 7,31 en 2011, a 6,89 en 2012. Esta mejora se ha logrado principalmente gracias al cambio de rodamientos en motores y bombas.

Actualmente, se están desarrollando sistemas de control energético y telemando en diversos equipos de la ETAP y EDAR, de tal manera que se puedan aprovechar los tramos energéticos más económicos.

Por último, cabe reseñar que está previsto instalar dos herramientas de medida "remotas" que permitan captar datos del nivel del depósito de agua tratada en la ETAP para poder almacenar y analizar información sobre consumos y caudales.

Centro de Alcoi: puesto que el Sistema de Gestión Energética de esta instalación se implantó en 2012, todavía no se puede establecer una valoración objetiva de los resultados obtenidos, si bien las acciones de mejora implantadas, han sido varias:

- Cambio de la tarifa eléctrica contratada y del arrancador estático en Pozo Barranc del Cint.
- Inversión en un correlador y un geófono buscafugas y 20 Permalog.
- Instalación de 11 contadores de sector y de registradores de datos en los contadores de salida de departamento, con el objetivo de averiguar mínimos nocturnos.



Servicio Municipal de Aguas de Alcoi.

Cálculo de la Huella de Carbono

En el segundo semestre de 2012, **aqualia** emprendió un proyecto orientado a la definición de una metodología propia para el cálculo de la huella de carbono de uno de sus Servicios Integrales del Agua, y el diseño de una herramienta de cálculo adaptada a las particularidades de este servicio. Este proyecto permitirá identificar nuevas mejoras ambientales que reduzcan las emisiones y el consumo energético.

El servicio piloto elegido ha sido el situado en la provincia de Lleida, para el que se está calculando la huella de carbono generada por las emisiones de todo el ciclo integral del agua: aducción, cloración, distribución, recogida por el sistema de alcantarillado, depuración y vertido final a efluentes.

El resultado del trabajo, que se presentará en 2013 será un informe de emisiones de CO₂ equivalente que identifique las emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y también las emisiones evitadas que no han sido emitidas a la atmósfera, como consecuencia de las buenas prácticas que el servicio ha llevado a cabo.

Por último, el proyecto incluye una identificación y cuantificación de la cantidad de carbono fijada, entendida como el carbono retenido en la biomasa por más de 100 años, que se ha producido a lo largo del ciclo integral del agua.

Proyecto All-gas

aqualia lidera un clúster compuesto por seis compañías líderes en Europa que participan en el proyecto de I+D “**All-gas**”, desarrollado bajo el Séptimo Programa Marco (FP7) de la Unión Europea, con una subvención de 7,1 millones de euros. El proyecto, busca formas de obtener energía a partir de las aguas residuales, lo que supondría convertir a las plantas depuradoras en auténticas “fábricas de energía”.

En concreto, se busca transformar los efluentes de las estaciones depuradoras de agua residual en materia orgánica aprovechable por cultivos de microalgas que producen biocombustibles. Además, este sistema se autoabastecerá con la propia energía producida. En 2012, por primera vez se está ejecutando un proyecto de estas características a gran escala con 10 hectáreas de cultivo en Chiclana de la Frontera, Cádiz. Se prevé que con los biocombustibles producidos en esta extensión se pueda cubrir el consumo anual de una flota de 400 vehículos.

Concienciación sobre el Uso Responsable del Agua

aqualia es consciente del papel tan importante que juega en la gestión de un recurso básico y tan valioso como es el agua. Anualmente son millones los m³ de agua que se captan desde diversas fuentes y son gestionadas por **aqualia**, asumiendo la responsabilidad social que implica.



Esquema de los procesos de la central de Lleida en los que se calcula la Huella de Carbono.

Tipo de captación	2010 (m ³)	2011 (m ³)	2012 (m ³)
Agua de mar	6.848.870,6	12.139.697,1	9.980.448
Embalse o asimilado	318.891.223,1	311.605.289,3	336.164.773
Galería de filtración	925.102,3	958.544,6	837.181
Manantial	57.222.549,7	61.394.235,4	80.720.514
Pozo entubado	151.093.725,1	167.322.955,6	143.388.159
Pozo excavado	21.733.173,2	25.997.709,9	22.127.595
Río o asimilado	71.436.374,2	78.242.975,5	83.588.644
Sin especificar	18.524.792,2	18.915.105,7	13.631.755
TOTAL	646.675.810,4	676.576.513,0	690.441.069,0

El uso responsable del agua garantiza que las generaciones futuras puedan disfrutar de este recurso fundamental y con este objetivo, **aqualia** ha puesto en marcha en 2012 diversas actividades dirigidas a la concienciación de los ciudadanos.

Campañas de Sensibilización

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Medioambiente celebrado el pasado 5 de junio de 2012, **aqualia** colaboró activamente con las actividades que ayuntamientos, organizaciones y asociaciones realizaron

reportajes dedicados a los problemas ocasionados por los atascos en las bombas sumergibles de las instalaciones de impulsión de agua residual, como consecuencia de la acumulación de fibras y tejidos que ocasionan las toallitas húmedas, gasas, compresas, etc., al ser arrojadas al inodoro de las viviendas.

Durante la retransmisión de estos reportajes, **aqualia** aprovechó la ocasión para pedir la colaboración ciudadana y evitar este tipo de problemas, que podrían evitarse con el simple gesto de tirar estos residuos a la bolsa de basura del domicilio, fomentando, al mismo tiempo, el ahorro en el consumo de agua derivado de cada descarga del inodoro.



Acto educativo Día Mundial del Medioambiente en Vigo.



Jornadas de Puertas Abiertas en el laboratorio de Oviedo el Día Mundial del Agua.

en las ciudades en las que se presta servicio, como Vigo, Oviedo, Santander... Las actividades en las que participó la compañía se centraron principalmente en concienciar a escolares, y al público en general sobre la importancia que tiene realizar un uso responsable del agua.

Además, **aqualia** utiliza todos sus canales de comunicación (web, facturas, cartelería...) como medios para concienciar a la sociedad y conseguir su involucración en la aplicación de medidas que ayuden a mejorar el uso eficiente y responsable del agua. Como por ejemplo, las nuevas facturas, donde se incluyen mensajes específicos y personalizados de sensibilización.

También en 2012, la televisión autonómica de Asturias y la televisión autonómica de Castilla la Mancha emitieron

Riesgos ambientales

Teniendo en cuenta los servicios que presta **aqualia** a la sociedad, y su interacción con un recurso tan importante como es el agua, es importante tener una actitud preventiva y de control en relación a los posibles riesgos ambientales que se generan como consecuencia de su propia actividad.

Con este objetivo, el Grupo FCC ha elaborado un Mapa de Riesgos para todas las empresas del Grupo, y en el caso de **aqualia**, se han identificados los siguientes riesgos medioambientales:

Cambios asociados a sistemas naturales y humanos

Riesgos hidrológicos asociados a infraestructuras existentes.

Disminución de la disponibilidad de agua dulce.

Aumento del coste asociado a las actividades de potabilización.

Cambios asociados a políticas públicas

Incremento de los costes energéticos.

Junto con los riesgos identificados, **aqualia** ha valorado la circunstancia de que, en algunos casos, desarrolla su actividad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad, en los cuales se mantiene una actitud de respeto al entorno garantizando su preservación:

A lo largo del capítulo se describen las acciones y los proyectos puestos en marcha en 2012 para mitigar en la medida de lo posible los riesgos existentes, especialmente orientados a disminuir los costes energéticos y los impactos ambientales generados.

RETOS 2013

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

Espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad en los que aqualia desarrolla actividad

1. Espacios Naturales Protegidos	<ul style="list-style-type: none">· Captación en Embalse de Orellana (ENP 53)· Abastecimiento de Hornachos (ENP 55)· Canalización en Valdeinferno en Jaén· Captación en Umbría del Cerro de Motón de Trigo en Jaén· EDAR en Paraje Las Angosturas en Córdoba
2. Red Ecológica Europea Natura 2000 (ZEPAs y LICs)	<ul style="list-style-type: none">· Captación en embalse de Arroyo Conejo (ZEPA 3)· Captación en Embalse de la Serena y el Zújar (ZEPAs 35 y 43)· Captación en embalse de Orellana (ZEPA 38 y LIC 1)· Abastecimientos y depuradoras en La Serena (ZEPAs 43 y 47, y LIC 9)· Abastecimiento de Torrejón el Rubio, ETAP Mdad. Riberos del Tajo (ZEPA 54)· Abastecimiento de Herrera del Duque (ZEPA 57 y LIC 8)· Abastecimiento de Hornachos (ZEPA 66 y LIC 4)· Captación en embalse de Alange (ZEPA 67)· Abastecimiento San Jorge de Alor (LIC 38)· Abastecimiento, saneamiento, ETP y EDAR en CHKO Beskydy (República Checa)
3. Reserva de la Biosfera	<ul style="list-style-type: none">· Abastecimiento de Torrejón el Rubio de Monfragüe
4. Parques Naturales	<ul style="list-style-type: none">· EDAR Camarles, EDAR L'Aldea y EDAR Deltebre en el Parque Natural del Delta de l'Ebre· Abastecimiento y saneamiento de Sant Josep de Sa Talaia y Formentera en el Parque Natural de Ses Salines d'Eivissa i Formentera· Explotación de acuífero, depósitos y bombeo de agua potable en el Paraje Natural Acantilados Maro- Cerro Gordo (Granada)· EDAR en el Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche en Huelva· Explotación de acuíferos bombeo de agua, y pozos en el Parque Natural Doñana en Huelva· EDAR en el Paraje Natural Marismas y Ribera del Tinto· Tramo de tubería en el Paraje Natural Lagunas de Palos y Las Madres· Depósitos de agua potable en el Parque Natural La Breña en Cádiz· EDAR Y EBAR en el Parque Natural Cabo de Gata en Almería· Depósitos de agua, bombeo y EDAR's en el Parque Natural Cabo de Gata-Níjar en Almería· Captación en el Parque Natural Sierras de Alhama, Tejeda y Almijara en Málaga· Depósito de agua, captación y EDAR en el Parque Natural Sierra Norte en Sevilla
5. Patrimonio de la Humanidad	<ul style="list-style-type: none">· Desaladoras de Eivissa, Sant Antoni de Portmany y Santa Eulària des Riu en las Praderas de Poseidonia oceánica en las costas de la isla de Ibiza



Sociedad

En positivo

La **contribución positiva a la sociedad** es uno de compromisos asumidos por **aqualia**, y se traduce en acciones concretas que tienen como objetivo la mejora del bienestar social, en especial de los colectivos más vulnerables. Más allá de la propia actividad de la empresa, existe un interés claro de la compañía en colaborar activamente con los colectivos y comunidades locales en el desarrollo de programas sociales que respondan a problemas reales.

Lineas de acción 2012

Las acciones que **aqualia** ha puesto en marcha para el beneficio de la sociedad se han definido tras un proceso de escucha activa, que permite priorizar las líneas de actuación en función de las necesidades actuales. El apoyo al deporte,

LÍNEAS DE ACCIÓN 2012



Entrega de Premios Concurso de Dibujo de Bajo Andarax (Almería).



aqualia apoyando la Talajara B-PRO Bike con aljibes de agua para la hidratación de los participantes.

la formación universitaria, la infancia y los colectivos más desfavorecidos, han marcado las principales líneas de acción durante el 2012.

**En 2012 aqualia ha invertido
alrededor de 400.000 euros
en acción social**

Deporte

El deporte representa valores con los que **aqualia** se siente identificada como el esfuerzo, la superación, el respeto y el trabajo en equipo, y también responde a los conceptos de "vida sana" y "entretenimiento", tan demandados y necesarios para la sociedad.

Por esta razón, durante el 2012, se han desarrollado nuevas acciones de apoyo y promoción del deporte:

Participación y Apoyo de Eventos Deportivos

A lo largo de 2012 han sido muchas las actividades deportivas a las que **aqualia** ha contribuido de un modo u otro, ya sea mediante la organización, la aportación de fondos y/o materiales o la participación activa de los propios empleados, como por ejemplo la **III Marxa Cicloturista Dénia-Les Valls de la Marina, Alicante**. El evento, fue coorganizado por el Centro Deportivo Dénia y acogió a más de 300 ciclistas federados, siendo la primera prueba puntuable dentro del calendario del circuito de cicloturismo de la Comunidad Valenciana.

Otro ejemplo destacable ha sido la celebración del **III Campeonato de Natación Intercentros aqualia** con un importante éxito de participación, ya que un total de 89 alumnos han competido en las instalaciones del Centro Deportivo Dénia, sede de las competiciones finales.

También durante el 2012, la compañía ha colaborado en la **octava edición del Torneo Internacional Juvenil de Baloncesto, "Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero"** que se ha celebrado durante dos días en el pabellón municipal La Granadilla.

Otro de los apoyos al deporte ha sido el realizado por **cartagua**, Aguas do Cartaxo, filial de **aqualia** en la localidad portuguesa. La empresa ha suministrado las camisetas para más de 200 alumnos de **dos escuelas infantiles de fútbol** y mantiene carteles con el logotipo corporativo durante toda la temporada en el campo.

Por último, merece la pena reseñar la colaboración de la compañía con el **programa de TVE "Al filo de lo imposible"** en Mazarrón, Murcia, en el programa "Viviendo Al filo con Juan Francisco Cerezo", reconocido director murciano de reportajes y documentales.



Colaboración de **aqualia** en el rodaje del programa de TVE "Al filo de lo imposible"



Torneo Internacional Juvenil de Baloncesto "Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero".



Masterclass solidaria CD Dénia para Cruz Roja.

El pabellón ha disfrutado de dos intensas jornadas de baloncesto juvenil de alto nivel. Real Madrid, Estudiantes, Selección de Portugal y el anfitrión Baloncesto Ciudad de Badajoz (BCB) han competido en el Torneo, que cada año permite ver en acción a algunas de las futuras figuras del baloncesto.

Además un año más, **aqualia** ha colaborado en la organización de la **Talajara B-PRO Bike**, una de las **carreras de bicicleta de montaña** más populares de cuantas se celebran en el territorio nacional, y que en esta su V edición, ha congregado a más de 4000 participantes. La colaboración ha consistido en la instalación de aljibes y vejigas de agua en los puntos de avituallamiento, eliminando el consumo de botellas de plástico. Además, la presencia de la compañía se ha dejado notar, ya que un grupo de 10 competidores han sido equipados con el maillot de la empresa.

Infancia

La infancia es uno de los colectivos más vulnerables y que necesita un apoyo especial para garantizar su bienestar y formación. Por esta razón ha sido elegido por **aqualia** como uno de los colectivos en los que centra sus esfuerzos.

El bienestar de los más pequeños es una prioridad para aqualia.

Acciones educativas

A lo largo de 2012 **aqualia** ha organizado diversas acciones educativas con el objetivo principal de concienciar a los más pequeños sobre el uso responsable del agua. Entre las principales actividades desarrolladas se encuentran:

- Con motivo de la **celebración del Día del Niño**, en la localidad portuguesa de Fundao, se presentó el ciclo integral del agua a más de 400 niños. La celebración se vió complementada con la representación de una pieza teatral, y con una exposición de los dibujos recibidos por **aqualia** en la última edición del Concurso de Dibujo Infantil.
- Con motivo del **Día Mundial del Agua**, en el servicio de Oviedo un grupo de escolares visitó el laboratorio, donde recibieron una charla educativa sobre el agua y en Ibiza otros cincuenta escolares visitaron la desaladora de la capital ibicenca. Por su parte, el servicio de Santa Eulalia del Río (Ibiza) inauguró una exposición de dibujos, con la asistencia de personal docente de los centros escolares del municipio.
- En el **Día Mundial del Medioambiente** los escolares de Vigo, bajo el lema "con el agua no se juega", han podido conocer en primera persona la importancia que tiene realizar un uso responsable del recurso.

a los niños con el objetivo de ampliar la oferta deportiva al máximo en estas fechas.

Concursos infantiles de Dibujo

A lo largo de 2012 **aqualia** ha organizado diversas acciones educativas con el objetivo principal de concienciar a los más pequeños sobre el uso responsable del agua. Entre las principales actividades desarrolladas se encuentran:

Con motivo del Día Mundial del Agua se lanza un año más **El Concurso Internacional de Dibujo Infantil de aqualia** que **ha cumplido 10 años** regalando sonrisas. En 2012, el Certamen, con el lema "**Un Sobresaliente para Ti, Un sobresaliente para el planeta**" ha continuado difundiendo entre los más jóvenes el valor del agua y la importancia de consumirla de forma responsable.

Esta décima edición ha presentado un carácter especialmente solidario a través de dos programas: uno con la **Fundación Theodora** y su proyecto **Risas de Emergencia** y otro con la **ONG Acción Contra el Hambre** y la campaña **#hazque-seoiga**, concienciando de la problemática del agua en países menos desarrollados y recaudando fondos para proyectos de agua de la ONG.



Alfonso Tomás Gerente de Oviedo e Inma González Concejala de aguas del Ayuntamiento presentando el cómic de **aqualia** Gluglú a un colegio de la ciudad.



Día del Niño en Fundao, Portugal.

· En Tomelloso se llevaron a cabo multitud de acciones de sensibilización, **dentro del programa de Agenda 21** del Ayuntamiento: charlas, talleres, experimentos y chocolatada en una jornada muy intensa para los niños participantes.

· En muchos de los **colegios** de los municipios donde **aqualia** presta servicio se han llevado a cabo charlas donde los niños conocen la actividad de la compañía y los procesos realizados para la gestión del agua en su ciudad. Ejemplo, Oviedo, Vigo, etc...

· Los niños también han sido los protagonistas en Calella, Barcelona, donde escolares de 3º y 4º de Primaria han podido **conocer con detalle todos los tratamientos** a que es sometido el agua antes de llegar a sus casas.

Además los Centros Deportivos **aqualia** realizan durante el periodo navideño jornadas de puertas abiertas dirigidas

Esta acción social se ha convertido en un referente del sector que poco a poco ha ido cosechando una mayor participación y ha permitido llegar a la 10ª edición gracias a la implicación de las personas **aqualia** que dedican esfuerzo e ilusión en que los niños aprendan y valoren el ciclo integral del agua.

En paralelo, la empresa ha organizado también la tercera edición del certamen "peque-artistas", dirigido a hijos o nietos de empleados de la Compañía de 5 a 11 años, donde los participantes recojen ideas para cuidar y conocer el agua.

La distribución de comics educativos en centros escolares, refuerza el compromiso pedagógico y educativo de la compañía, para que las nuevas generaciones se formen e involucren en el cuidado del medio ambiente.

Edición de Comics

En diciembre de 2012 **aqualia** presentó el cómic educativo **"Hidrokid, el guardián del agua"** del que se **han distribuido 10.000 ejemplares** en diversos centros educativos. Con esta publicación los escolares aprenden los procesos a los que se somete al agua desde su captación hasta su devolución al medio ambiente en las condiciones más idóneas y conocen la importancia de preservar el Planeta.

Con este mismo objetivo se ha editado también el Cómic **"Gluglú"**. El comic, del que se **han distribuido 6.500 ejemplares**, es protagonizado por una gota de agua, y describe de forma amena el viaje que realiza por el ciclo de depuración del agua hasta que queda completamente limpia y vuelve a su medio natural. También se ha editado el video "Gluglú", dirigido a los más pequeños, sobre desalación.



Cómics de Hidrokid y Gluglú.

Colaboración con Universidades

La colaboración con las Universidades se enmarcan dentro de la actividad de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, que de esta manera apuesta por el desarrollo de las comunidades en las que desarrolla su trabajo acercando su actividad y su manera de hacer a la sociedad.

Durante el 2012 han sido varias las colaboraciones destacables de **aqualia con Universidades**:

- **La Universidad de Alcalá y la Fundación Botín** organizan anualmente el **Foro del Agua** con el objetivo de analizar las tendencias globales, tecnológicas, económicas y sociales, poniendo al día de forma sencilla los datos y resultados científicos más relevantes para España. El programa cuenta con la participación de **aqualia**, que en la edición de 2012 ha formado parte de una mesa redonda sobre los "Aspectos tecnológicos en la gestión del agua".
- En el mes de Julio, la **Universidad de la Rioja ha organizado el Seminario "Problemas actuales del derecho y la gestión del agua en España: unidad de cuenca y planificación"**, en el que **aqualia** ha participado activamente en un ponencia sobre el ciclo urbano del agua, su régimen jurídico y las formas de gestión.



Jornadas sobre Smart City en la Escuela de Negocios de Extremadura ITAE.

- En su segunda edición, el **seminario "Ciudades Inteligentes e Innovación en Servicios"** organizado la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo** ha proporcionado una visión práctica de las ciudades inteligentes, a través de la presentación de proyectos innovadores en diferentes áreas funcionales de Ayuntamientos involucrados en las **Smart Cities**, tanto a nivel internacional, como nacional y local. En esta edición **aqualia** ha realizado una ponencia sobre la gestión inteligente del agua.

- El **"Máster en Periodismo en Televisión Antena 3"** de la **Universidad Nebrija** es uno de los más destacados de los que se imparten en España para periodistas. El equipo de Comunicación de **aqualia** ha participado en una sesión del programa recreando una situación real de comunicación especializada en el sector del agua. En concreto, los alumnos han acudido a cubrir la presentación del proyecto "All-gas" de I+D+i e incluido en el Séptimo Programa Marco (FP7) de la UE.

Universidad y cultura

La cultura forma parte de la esencia de sociedad. Las costumbres, la formación y la forma de vida son el reflejo cultural de las personas. **aqualia** quiere hacer una aportación positiva a la comunidad mediante el apoyo a las Universidades y el fomento de la cultura, en especial en el área en el que es líder: **"la gestión sostenible del agua"**.

aqualia apuesta por el desarrollo de las comunidades donde opera.

- En 2011, **aqualia** se adhirió al **Consejo Asesor del Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de la Escuela de Organización Industrial (EOI)**, formado por organizaciones como AENOR, ENAC, ENUSA, ENRESA, Orange, Vodafone, Ericsson, Alstom, RTVE o Metro de Madrid. Esta colaboración ha permitido la participación de la compañía en el Máster de Calidad de esta escuela y la acogida de becarios del programa Fin de Máster.

Participación en Foros y Seminarios

También han sido importantes las participaciones activas de **aqualia** a seminarios y programas formativos sectoriales:

- **La XII Jornada Internacional de Seguridad de la Información de ISMS Forum Spain** ha reunido en 2012 a expertos y representantes de empresas e instituciones del más alto nivel, para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas. El evento, con el título **Raising Cyber Security Awareness**, tuvo como tema principal la concienciación de gobiernos, empresas y de la sociedad en general, para conseguir un ciberespacio más seguro. **aqualia**, como empresa participante, realizó una ponencia sobre la aplicación de la norma ISO/IEC 27010:2012 a las infraestructuras críticas.

- **aqualia** ha colaborado con la Mancomunidad Tierra de Barros - Matachel para la ejecución de la especialidad de Gestión de Servicios Ambientales de la **Escuela Taller "Barros - Matachel"** en Villafranca de los Barros (Badajoz). El curso se ha prolongado por un plazo de dos años y ha proporcionado a los asistentes el certificado de "Profesionalidad de Operación de Estaciones de Tratamiento de Aguas". El personal de la compañía ha prestado su ayuda para la realización de la actividad docente.

Colaboración con la comunidad científica

La colaboración con asociaciones y organizaciones especializadas del sector del agua es otra de las líneas de actuación de la compañía:

- **IMDEA-Agua: aqualia** es miembro del patronato y del consejo científico de esta fundación que tiene como objetivo la investigación y la innovación en el sector del agua. También centra sus esfuerzos en formar a científicos y profesionales a través de diversos programas. (www.agua.imdea.org)



Laboratorio IE Business School de Madrid.



Congreso de ISMS.

- La tercera edición del **"Laboratorio Ciudad Sostenible"** se celebró en las aulas del **IE Business School de Madrid**. En esta ocasión, **aqualia** participó aportando sus experiencias y su punto de vista en los debates sobre el tema tratado "La gestión del agua en entornos urbanos".

- El **I Foro "Servicios inteligentes hacen ciudades sostenibles"** organizado por **RTVCyL** ha contado con la colaboración de **aqualia**. En el foro se ha debatido intensamente sobre la importancia de la **colaboración público-privada en la prestación de servicios públicos** a los ciudadanos. Una colaboración que debe ir aparejada de la involucración del ciudadano para alcanzar ciudades sostenibles.

- **Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento: aqualia** es miembro del consejo asesor de este organismo perteneciente a la AECID, que colabora con los países socios de la Cooperación Española en América Latina para conseguir el logro del séptimo de los Objetivos del Milenio: "reducir a la mitad la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento para 2015". (www.fondodelagua.aecid.es)

- **Instituto Tecnológico del Agua de la Universidad Politécnica de Valencia:** un claro ejemplo de apoyo a la cultura se puede ver en el libro **"La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos. Aprendiendo de la historia"**, editado en 2012 por **aqualia** y el Instituto Tecnológico del Agua de la Universidad Politécnica de Valencia.

El origen de este libro fue el programa de un seminario internacional celebrado en la Universidad de Alicante, de cuyo posterior análisis se concluyó que existía un gran interés en conformar una completa secuencia de la historia de la ingeniería del agua y la proyección de su gestión a épocas posteriores.

compromiso activo de apoyo a los más necesitados y a los grupos sociales más desfavorecidos.

aqualia responde a las necesidades reales de la sociedad.

Colectivos desfavorecidos

aqualia, quiere formar parte de la solución a los problemas reales de la sociedad, por ello, en un contexto económico tan difícil como el actual, la compañía mantiene un

Acción social

A continuación se describen otras acciones solidarias realizadas en 2012, dirigidas a diferentes colectivos desfavorecidos:

Colectivo Objetivo	Descripción
Discapacitados	<p>aqualia, con motivo del Día Mundial del Agua, ha donado material didáctico relacionado con el ciclo integral del agua al Centro de Apoyo a la Integración Arco Iris de Oviedo. Dicho material ha sido adaptado específicamente a cada una de las personas con distinto grado de discapacidad.</p> <p>La compañía lleva colaborando 6 años con la asociación para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y su familia, Aprosuba-13, que realiza proyectos de integración y normalización de personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, en Villafranca de los Barros y comarca (Badajoz).</p> <p>En el servicio de aqualia en Jaén la retirada de papel de la oficina para ser destruido se contrata a la Asociación Provincial Prominusválidos Psíquicos, Aprompsi. Con este convenio, se contribuye al desarrollo profesional y social de este colectivo. Además, este mismo servicio ha colaborado en la iniciativa Tapones Solidarios con la entrega de tapones de plástico a la Escuela de Educación Infantil San Fernando, de Martos, para conseguir una silla adaptada a una niña con parálisis cerebral.</p>
ONG	<p>aqualia y la ONG Acción Contra el Hambre han lanzado la campaña "hazqueseoiga" coincidiendo con el Día Mundial del Agua. Una original melodía de agua interpretada con copas de cristal ha hecho posible recaudar más de 12.000 euros a través de donaciones a Acción Contra el Hambre y que irán destinados a aumentar la cobertura de agua potable y saneamiento que beneficiará aproximadamente a 5.000 personas de la población de Madriz, Nicaragua. Además sirvió para dar a conocer el problema del agua en este país.</p> <p>Entre otras muchas acciones solidarias destaca también el maratón Solidario de Ciclo <i>Indoor</i> en Denia en colaboración con Cruz Roja o el maratón Solidario de natación de Cabezo de Torres (Murcia) en colaboración con la ONG "Amigos de Mali". Además, por iniciativa del centro de Callosa de Segura (Murcia), todos aquellos que participen en la clase de ciclo-<i>indoor</i> colaborarán con la donación de un juguete que será entregado a diferentes organizaciones como <i>Save the Children</i> o <i>Caritas</i>.</p>
Niños Hospitalizados	<p>El 10º Concurso Internacional de Dibujo Infantil de aqualia ha presentado un carácter especialmente solidario en esta edición, colaborando con la Fundación Theodora, a quien aqualia ha donado 4.000 euros para su proyecto Risas de Emergencia.</p> <p>También en Portugal la compañía ha colaborado, con motivo del Concurso con la ONG "Nariz Vermelha" con donaciones que han servido para que muchos niños hospitalizados se olviden de su enfermedad por un momento con la visita de los "Doctores Sonrisa".</p>
Colectivos Sociales	<p>aqualia aplica tarifas especiales reducidas a aquellos colectivos con necesidades especiales: familias numerosas, jóvenes, jubilados, ONG o personas con recursos limitados.</p> <p>Empleados de aqualia de aguas de priego han donado la subvención concedida por el Ayuntamiento para la participación con una carroza en la cabalgata de los Reyes Magos a tres organizaciones sociales: Albasur, dedicada a la integración social de minusválidos, la residencia de ancianos Hospital San Juan de Dios, y Caritas, organización que ayuda a los más desfavorecidos.</p> <p>Por otro lado los centros deportivos organizan anualmente en Navidad una recogida de juguetes para diferentes asociaciones: Caritas, Cruz Roja, etc...</p> <p>Tras las inundaciones en 2012 de Puerto Lumbreras, Murcia, aqualia ha reconstruido en tiempo récord la red de abastecimiento destruida y ha conseguido en sólo seis días abastecer de nuevo de agua potable a la localidad.</p>
Enfermos	<p>La piscina de aqualia en Linares, Linares, colabora con la Asociación de Fibromialgia de Jaén (Afixa) ofreciendo tarifas especiales. Dos veces por semana acuden a la piscina un grupo de 30 personas que padecen esta afección para realizar sesiones de hidroterapia como prevención y rehabilitación de este reumatismo crónico.</p> <p>SmVaK apoya el crecimiento de la Responsabilidad Civil de sus empleados reconociendo cada año a los mejores empleados donantes voluntarios de sangre que hayan alcanzado por lo menos cuarenta donaciones gratuitas. En 2012 fueron premiados tres empleados de la empresa.</p>
Tercera edad	<p>En diciembre de 2012, aqualia Jaén ha colaborado con la I Marcha Ciclista "Esperanza", organizada por la Cofradía del Perdón, envasando 400 litros de agua potable para avituallar a los participantes y colaboradores de este evento deportivo solidario, donde los beneficios fueron destinados a la compra de equipamiento para el Centro de Día de Mayores Virgen de la Esperanza de Jaén. Con el mismo fin, los empleados colaboran también cada año con la compra de 25 dorsales de la Marcha a Pie.</p>

Igualdad y lucha violencia de Género

aqualia quiere hacer público una vez más su compromiso en el fomento de una cultura empresarial basada en el respeto entre empleados, la integración de la diversidad y la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Así lo evidencian las múltiples acciones de sensibilización tanto internas como externas realizadas, y la adhesión el pasado 25 de noviembre, **Día Internacional contra la violencia de género**, a la campaña **"No te saltes las señales. Elige vivir"**, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

De esta manera, la Compañía ha querido contribuir a la erradicación de este problema social, recordando a todos los empleados que se debe estar alerta ante cualquier señal.

Dicho compromiso también está certificado con el distintivo **"Igualdad en la Empresa"** concedido por el Ministerio en 2010, que refuerza el camino emprendido, y que promueven el desarrollo y el desempeño profesional de sus trabajadores bajo la garantía de igualdad de oportunidades.

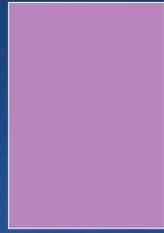
Otra muestra más de la concienciación e involucración de **aqualia** con la igualdad de género, es la **Jornada de puertas abiertas** organizada en los laboratorios de Oviedo donde mujeres de la asociación **"Mujeres en Igualdad"**, han visitado las instalaciones y han podido conocer en detalle la dotación de equipos y su funcionamiento.

RETOS 2013

- Apoyar nuevos proyectos sociales (ONGs, asociaciones...) en respuesta a los grupos de interés.
- Potenciar el apoyo y colaboración con las Universidades.
- Apoyar la "Marca España" para mejorar la imagen de España en interés de todos



Vista de la Asociación "Mujeres por la igualdad" al laboratorio de Oviedo.



Acerca del
Informe de RSC

Acerca del Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Cobertura y Alcance: Esta es la séptima ocasión en la que **aqualia** publica su Informe de Responsabilidad Social Corporativa, dando cuenta de sus compromisos en materia de Sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Además es el sexto año en el que este informe ha sido verificado por un tercero, los tres últimos por **AENOR**, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la GUIA **3.1 del Global Reporting Initiative** con **nivel A+**.

La información reportada en el informe se refiere al periodo comprendido entre el 1 de enero, y el 31 de diciembre del año 2012 y cubre todas las actividades de **aqualia (aqualia gestión integral del agua, aqualia infraestructuras y aqualia industrial)**, dando prioridad a la información material, sin omitir información relevante.

En algunos casos no se dispone de datos relativos a determinados servicios prestados principalmente fuera de España, en cuyo caso ha sido indicado en el propio informe. De manera general los datos operativos y medioambientales

no incluyen información de **aqualia GIA** en Italia y Países Árabes (supone el 16% de la facturación). Por otra parte cuando se han producido cambios en la fórmula de cálculo de datos aportados con respecto a Informes anteriores, es indicado junto al propio dato.

Materialidad: la materialidad de los contenidos se ha determinado a partir de la información recibida por los distintos Grupos de Interés a través de los canales de comunicación disponibles, y que se describen a lo largo del informe.

Estándares internacionales: el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa ha sido elaborado de acuerdo con las siguientes directrices:

- “Sustainability Reporting Guidelines” versión 3.1 del Global Reporting Initiative, conocida como G3.1.
- Protocolos de Indicadores del G3.1 Global Reporting Initiative.

Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido y proceso de definición del Informe Anual y de Responsabilidad Corporativa:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.
Dirección de Gestión de Servicios
Avda. Camino de Santiago, 40
28050. Madrid. España
www.aqualia.es





Anexos.

1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		RESPUESTA
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	6-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	6-7

2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		RESPUESTA
2.1	Nombre de la organización.	9
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	11-12
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	11
2.4	Localización de la sede principal de la organización	60
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria .	15-16
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	58
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	11-16
2.8	Dimensiones de la organización informante.	9, 25, 33
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	14
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	9-10, 35

3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		RESPUESTA
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	58
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	58
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	58
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	58
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> · Determinación de la materialidad · Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria · Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria 	17-18, 58
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	58
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	58
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	58
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	58
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración)	58. No se han producido reexpresiones de información significativas.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	No se han producido cambios significativos durante el ejercicio
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	60
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	58

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS		RESPUESTA
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	10. Informe de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 3, 10
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 12
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 12
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Junta General de Accionistas
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 21
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 38
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo la consideración de género y otros indicadores de diversidad.	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 17,38
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental, social, y el estado de su implementación.	Plan Director de Sostenibilidad 2012-2014 de FCC y Código Ético de FCC. www.fcc.es.
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	18. Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 38, 46
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 38,46
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	45, 48-49 . Informe Anual de Gobierno Corporativo 2012 de FCC. págs. 46
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	47-48, 51-57
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	14, 18, 52-57
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	17
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	17
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	17, 21
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	17-18

EC	INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	RESPUESTA
	ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO	11
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	9
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio Ambiente. Plan director de responsabilidad corporativa 2012-2014, pág 7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Los empleados no disponen de planes de pensiones, y por lo tanto la organización no tiene ninguna obligación contraída con el trabajador
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	9, 31
	ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO	14
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas, por género.	Todos los empleados están sujetos a convenios colectivos.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	26
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	aqualia no dispone de políticas activas en la contratación de proveedores o directivos locales.
	ENFOQUE DE GESTIÓN: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	11-13
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	11-13
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	26, 45

EN	INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	RESPUESTA
	ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES	43
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	9
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Aqualia en valor. Dada la naturaleza del negocio de aqualia, el agua captada o comprada como material consumido se considera que procede de una fuente renovable. Otros consumos no son significativos respecto al volumen gestionado.
	ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA	43, 45
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	44
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	44
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	46
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	22, 30, 47
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	28, 48
	ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA	11-13
EN8	Captación total de agua por fuentes.	48
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	48-49
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	En aqualia se ha reutilizado un total de 8.173.174 m ³ de agua lo que supone un 0,74% del agua captada-comprada
	ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD	48-49
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	48-49
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Los impactos significativos sobre el entorno son propios de la actividad de aqualia
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	aqualia no lleva a cabo actividades relativas a la protección o restauración de hábitats
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	48-49
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	
	ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	43
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	44
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	44
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	47
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	La actividad de aqualia solo genera emisiones significativas de CO ₂ , recogidas en EN 16
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Durante el 2012 no se han producido vertidos significativos de aguas residuales, que no tengan que ver con la propia actividad de aqualia
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	44
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No se han producido vertidos de agua y aguas de escorrentía significativos
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	aqualia no transporta, importa, exporta o trata residuos peligrosos enmarcados en el Convenio de Basilea
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No se han producido vertidos de agua y aguas de escorrentía significativos
	ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS	44, 47
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	48-49
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El producto comercializado por aqualia, el agua, no posee ningún tipo de embalaje

EN INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL	RESPUESTA
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	43
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El importe por sanciones ambientales en 2012 ha sido de 39.560 euros
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRANSPORTE	Los impactos derivados del transporte no son significativos en el contexto de la organización
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: GENERAL	43
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	47

LA INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES	RESPUESTA
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO	36
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, segmentado según sexo.	36
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	33, 34
LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado según los principales lugares donde se efectúan operaciones.	La plantilla dispone de préstamos subvencionados para gastos médicos perentorios, adquisición de vivienda habitual o compra de mobiliario básico, seguros de vida y accidente, y ayudas a los supuestos de familiares discapacitados.
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES	35-36
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100%
LA5 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Ver informe anual de RSC de FCC
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	38-40
LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	El 39,37% de los trabajadores de España está representado en Comités de Seguridad y Salud
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	39. En 2012 no se han producido accidentes mortales
LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	39
LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Existe una Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral, según lo marcado en el III Convenio Estatal del Sector de Aguas Potables y Residuales (BOE 24/08/2007) de aplicación en España.
ENFOQUE DE GESTIÓN: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	35, 36-37, 39
LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y sexo.	37
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	36-37
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo.	En 2012 se han realizado 466 evaluaciones de desempeño (6,5 %)
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	34
LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Ver Informe de Gobierno Corporativo de FCC págs. 3,10
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	El convenio colectivo al que están suscritos todos los trabajadores de aqualia indica la no discriminación salarial entre hombres y mujeres
LA 15 Tasa de permanencia en el puesto de trabajo después del retorno por baja parental, por género.	100% de permanencia.

HR INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS	RESPUESTA
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRACTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO	26 / aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar del Grupo FCC
HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	
HR2 Porcentaje de los principales distribuidores, contratistas y otros socios de negocio que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	26 / aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar del Grupo FCC
HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	18, 34
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN	34, 35
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se han detectado incidentes de discriminación durante 2012
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS	aqualia, al estar integrada en el Grupo FCC, cumple con los requisitos para asegurar que los derechos y libertades de todos sus empleados sean cumplidos
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EXPLOTACIÓN INFANTIL	
HR6 Actividades y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación efectiva.	La naturaleza de las actividades desarrolladas por aqualia, así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJOS FORZOSOS	La naturaleza de las actividades desarrolladas por aqualia, así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos
HR7 Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de toda forma de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD	
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	aqualia no dispone de personal de seguridad propio
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LOS INDÍGENAS	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos.
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido sometidas a evaluaciones sobre el cumplimiento de los derechos humanos.	No se han producido. Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos.
HR11 Número de sanciones asociadas a incumplimientos de los derechos humanos, y que han sido solucionadas mediante mecanismos formales.	

REPORTADO	PARTE NO REPORTADA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
Total				
Total				
Total				

REPORTADO	PARTE NO REPORTADA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
Parcial	Desglose por sexo	No se dispone de sistemas que permitan obtener el dato		2014
Parcial	Desglose por sexo y edad	No se dispone de sistemas que permitan obtener el dato	El dato de rotación no incluye datos de Montenegro, Chile, Argelia, Portugal ni República Checa.	2014
Total				
Total				
Total				
Total			Incluye datos de aqualia GIA (España, Portugal, Italia, Argelia y República Checa), aqualia Infraestructuras (México y Chile) y aqualia industrial (España). Los datos de absentismo laboral incluyen además aqualia Infraestructuras España y aqualia GIA Arabia Saudita.	
Total				
Parcial	Desglose por sexo	No se dispone de sistemas que permitan obtener el dato		2015

REPORTADO	PARTE NO REPORTADA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
Total				

SO INDICADORES DE SOCIEDAD
RESPUESTA

ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDAD	51
SO1 Número de operaciones que han implementado programas para determinar el impacto en las comunidades locales, gestionar dichos riesgos y establecer acciones de desarrollo.	18, 43, 47
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Informe RSC aqualia 2011 pág 47
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	18, 37-38
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Durante el 2012 no se han detectado incidentes de corrupción
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	En España no está permitida la existencia de "lobbys" o grupos de presión.
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	aqualia no realiza aportaciones financieras y/o en especie a partidos políticos en ninguno de los países en los que está presente
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante 2012 aqualia no ha recibido ninguna acción derivada de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
ENFOQUE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	18
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	En 2012 se han producido sanciones por valor de 299.262,59 euros
ENFOQUE GESTIÓN: COMUNIDAD	
SO9 Operaciones con impacto negativo potencial o actual sobre las comunidades locales.	Teniendo en cuenta la actividad principal de aqualia de gestión integral del agua, siempre genera un impacto positivo en las comunidades donde opera
SO10 Acciones de prevención y mitigación de impactos negativos (potenciales o actuales) sobre las comunidades locales.	

PR INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO
RESPUESTA

ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE	25-26
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	13, 25
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2012 se han producido sanciones relacionadas con sanidad por valor de 7.201 euros
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	27-28
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	27-28
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2012 no se han producido incumplimientos de este tipo
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	26
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNICACIONES DE MARKETING	aqualia no se encuentra adherido a ningún código voluntario de publicidad o patrocinio.
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2012 no se han producido incumplimientos de este tipo
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DEL CLIENTE	27
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Durante 2012 se han producido 3 reclamaciones fundamentadas en la LOPD
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	18
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	En 2012 se han producido sanciones relacionadas con consumo por valor de 213.050 euros

REPORTADO	PARTE NO REPORTADA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
Total				

REPORTADO	PARTE NO REPORTADA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
Total				



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **aqualia, Gestión Integral del Agua** ha presentado su memoria "impulsar colaborar avanzar crear poder" (2013) a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 4 de julio 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque aqualia, Gestión Integral del Agua ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 28 de junio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 017/13

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

AQUALIA – FCC SERVICIOS CIUDADANOS

Titulada: ***IMPULSAR, COLABORAR, AVANZAR, CREER, PODER. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA***

Y con número de depósito legal: M-19376-2013

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, siendo su nivel de aplicación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 19 de junio de 2013, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-024/13 de fecha 15 de abril de 2013 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 AQUALIA – FCC SERVICIOS CIUDADANOS, 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: 25 de junio de 2013

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR





Editado por:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.

www.aqualia.es

Diseño y maquetación:

the creativos

Producción:

Molinuevo

Depósito Legal: M-19376-2013

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

aqualia

Dirección de Gestión de Servicios

Av. del Camino de Santiago, 40.

28050-Madrid (España).

Dispone de más información sobre **aqualia**, y del presente informe en
formato digital en **www.aqualia.es**

Información sobre el Grupo FCC en: **www.fcc.es**

Información sobre Global Reporting Initiative en:

www.globalreporting.org

Índice de contenidos del GRI: www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx



Impreso en papel exento de cloro

