

GRI Estándar	Resumen descripción	Resumen descripción
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	FCC Aqualia
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 14-18
102-3	Ubicación de la sede	Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 18-23
102-5	Propiedad y forma jurídica	FCC Aqualia S.A. es propiedad 100% del Grupo FCC
102-6	Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios)	Pág. 18-23
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 12
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 12, Pág. 91-97 No existen diferencias significativas en el tipo de contratación por sexos. Los trabajadores externos y por cuenta propia no representan una parte significativa de la compañía, por lo que no se establece un control que permita su desglose por sexo.
102-9	Cadena de suministro	Pág. 108
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido en 2017 ningún cambio significativo
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 94 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos)
102-12	Iniciativas externas	Pág. 31-35
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 28
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 4-5
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 4-5
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 13 Código ético FCC http://www.fcc.es/documents/21301/154414/Código+Etico+FCC.pdf (2. Misión, Visión, Principios y Actitudes; 6. Pautas de conducta)

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 31-35 Código ético FCC http://www.fcc.es/documents/21301/154414/Codigo+Etico+FCC.pdf (6. Pautas de conducta, 9. Ayuda e información)
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de la gobernanza	Pág. 94 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-19	Delegación de autoridad	Pág. 94 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta General, pg. 7)
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Pág. 35-37 Accionistas: Junta General de Accionistas. Empleados: canal de comunicación con RRHH.
102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités	Pág. 94 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 94 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Presidente de Aqualia Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-25	Conflicto de intereses	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo)
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos)
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág. 31-38
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos)

102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo). Con una periodicidad mínima anual se evalúan los temas económicos, ambientales y sociales.
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4-5 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta General, pg. 7)
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Pág. 37 Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo; H. Otras informaciones de interés)
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Pág. 37 La alta dirección de Aqualia forma parte del Comité RSC en el cual se tratan temas económicos, ambientales y sociales, relevantes y críticos.
102-35	Políticas de remuneración	Informe anual de remuneración de Consejeros FCC http://www.fcc.es/es/informe-anual-sobre-remuneraciones (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso)
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Informe anual remuneración de Consejeros FCC http://www.fcc.es/es/informe-anual-sobre-remuneraciones (A. Política de remuneraciones de la Sociedad para el año en curso)
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La junta general de accionistas aprueba los presupuestos. Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (B. Junta General; H. Otras informaciones de interés)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de los grupos de interés	Pág. 36
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Todos los empleados están sujetos a convenio colectivo
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 36
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés	Pág. 36-37, Pág. 45-46
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 37
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Todas las entidades que figuran en los estados financieros consolidados figuran en la memoria. Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (A. Estructura de la Propiedad)
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 37, Pág. 112-Pág. 123.
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 37
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 112
102-49	Cambio en la elaboración de informes	Pág. 112

PERFIL DE LA MEMORIA

102-50	Período objeto del informe	2017
102-51	Fecha del último informe	2016
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	FCC Aqualia Av. del Camino de Santiago, 40 28050 Madrid, España www.aqualia.com
102-54 102-55	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 112 Exhaustivo
102-56	Verificación externa	Pág. 125 Anexos GRI

ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 37, Pág. 113-Pág. 123. Los aspectos materiales identificados han sido considerados para todo Aqualia
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 37, Pág. 113-Pág. 123. Los aspectos materiales identificados han sido considerados para todo Aqualia. Los aspectos identificados como materiales han sido considerados por todos los grupos de interés externos y para todo Aqualia.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Enfoque de gestión: desempeño económico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 12 Cuentas anuales consolidadas 2017 http://www.aqualia.com/documents/846879/1709574/Grupo+FCC+Aqualia+Cuentas+Anuales+Consolidadas+Auditadas++PDF+Informe+Anual+Consolidado+2017.pdf/5f694ba0-cce0-1eee-8e03-101a9977b4aa
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Pág. 82-89 Cuentas anuales consolidadas 2017 http://www.aqualia.com/documents/846879/1709574/Grupo+FCC+Aqualia+Cuentas+Anuales+Consolidadas+Auditadas++PDF+Informe+Anual+Consolidado+2017.pdf/5f694ba0-cce0-1eee-8e03-101a9977b4aa (25. Información sobre Medio Ambiente)
201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones	No hay planes de prestaciones
201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Pág. 12

Enfoque de gestión: presencia en el mercado

202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Pág. 12 El salario inicial está definido por convenio para cada empresa del grupo sin diferencias de género y es superior al salario mínimo obligatorio.
--------------	---	---

202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de altos directivos son españoles. Informe de Gobierno Corporativo 2017 http://www.fcc.es/es/informe-anual-de-gobierno-corporativo (C. Estructura de la Administración de la Sociedad)
--------------	--	--

Enfoque de gestión: consecuencias económicas indirectas

203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	Cuentas anuales consolidadas 2017 http://www.aqualia.com/documents/846879/1709574/Grupo+FCC+Aqualia+Cuentas+Anuales+Consolidadas+Auditadas+PDF+Informe+Anual+Consolidado+2017.pdf/5f694ba0-cce0-1eee-8e03-101a9977b4aa (5. Inmovilizado Material)
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 4-5, Pág. 12

Enfoque de gestión: prácticas de adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 108
--------------	--	----------

Enfoque de gestión: lucha contra la corrupción

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Código Ético Grupo FCC http://www.fcc.es/documents/21301/154414/Codigo+Etico+FCC.pdf (6.3. Control interno y prevención del fraude)
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Código Ético Grupo FCC http://www.fcc.es/documents/21301/154414/Codigo+Etico+FCC.pdf (6.3. Control interno y prevención del fraude)
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	<u>No se han producido casos de corrupción ni denuncias judiciales.</u>

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Enfoque de gestión: materiales

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 83 Se aporta como dato representativo el peso del consumo de reactivos.
301-2	Insumos reciclados utilizados	Dada la naturaleza del negocio de Aqualia el agua captada o comprada se considera que procede de una fuente renovable. Otros consumos no son significativos comparativamente 67-69.

Enfoque de gestión: productos y servicios

301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No aplica
--------------	---	-----------

Enfoque de gestión: energía

302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 82-84 Consumo energético total: 3.700.757 GJ (consumo indirecto + consumo directo renovables + consumo combustibles) Al no disponer del mix eléctrico de todos los países en los que opera la organización, el dato proporcionado de consumo indirecto no diferencia consumo energético procedente de renovables y no renovables. No se dispone de datos respecto a la energía vendida.
--------------	--	---

302-2	Consumo energético fuera de la organización	No se dispone de la información
302-3	Intensidad energética	469,82 GJ/empleado
302-4	Reducción del consumo energético	Pág. 83-89 Aqualia trabaja en cada uno de los contratos en acciones de reducción de los consumos energéticos dentro de su sistema de gestión basado en ISO 50001. Pero no se dispone del dato global de la reducción de consumo energético en 2017. Además, desarrolla proyectos de I+D+i cuyo objetivo es la reducción de consumo energético. (ver Pág. 74-78 y Pág. 89)
302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Pág. 82-85 Pág. 74-78 y Pág. 89 (Proyectos I+D+i)
302-6	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se han producido casos de corrupción ni denuncias judiciales.
Enfoque de gestión: agua		
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 86-87
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Pág. 86-87 Aqualia realiza su captación de agua a través de concesiones administrativas en las que es la Autoridad competente en la gestión de aguas la que decide el punto de captación y las cantidades captadas. Este es el motivo por el cual Aqualia no maneja información sobre porcentajes de captación respecto a masas totales de agua.
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Dada la naturaleza del negocio de Aqualia el agua que recicla no es para consumo interno de la organización sino para su vertido y utilización por terceros (ver indicador 306-1)
Enfoque de gestión: biodiversidad		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	125 de 6.215 en España 2 de 172 en Italia 0 de 383 en Portugal 0 de 1 en Egipto 0 de 84 en Emiratos Árabes 0 de 1 en México
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No se dispone de la información.
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	FCC Aqualia no desarrolla actividades de restauración de hábitats
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No se dispone de la información.
Enfoque de gestión: emisiones		
305-1 305-2	Emisiones directas e indirectas de GEI. Emisiones indirectas de GEI al generar energía	Pág. 82 y Pág. 85
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 82 y Pág. 85

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	La intensidad de emisiones (t CO ₂ e/empleador) viene dada de dividir las emisiones entre el número de trabajadores (7.877) • Emisiones Directas (Alcance 1): 5,86 t CO ₂ e/empleador • Emisiones Indirectas (Alcance 2): 43,82 t CO ₂ e/empleador • Emisiones Indirectas (Alcance 3): 4,46 t CO ₂ e/empleador
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 85
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	No aplica

Enfoque de gestión: efluentes y residuos

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	816.179.934 m ³																																			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Residuos peligrosos (t)</th> <th>Residuos no peligrosos (t)</th> <th>Lodos España (t)</th> <th>Todos los residuos no peligrosos (t)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>España</td> <td>8.135,08</td> <td>363.813,03</td> <td>268.047,02</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Portugal</td> <td>1,48</td> <td>626,30</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Italia</td> <td>7,27</td> <td>9.491,87</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Egipto</td> <td>92,82</td> <td>2.174,81</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Emiratos Árabes</td> <td>2,26</td> <td>440,25</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>8.238,91</td> <td>376.546,26</td> <td>268.047,02</td> <td>644.593,28</td> </tr> </tbody> </table>		Residuos peligrosos (t)	Residuos no peligrosos (t)	Lodos España (t)	Todos los residuos no peligrosos (t)	España	8.135,08	363.813,03	268.047,02		Portugal	1,48	626,30			Italia	7,27	9.491,87			Egipto	92,82	2.174,81			Emiratos Árabes	2,26	440,25			TOTAL	8.238,91	376.546,26	268.047,02	644.593,28
	Residuos peligrosos (t)	Residuos no peligrosos (t)	Lodos España (t)	Todos los residuos no peligrosos (t)																																	
España	8.135,08	363.813,03	268.047,02																																		
Portugal	1,48	626,30																																			
Italia	7,27	9.491,87																																			
Egipto	92,82	2.174,81																																			
Emiratos Árabes	2,26	440,25																																			
TOTAL	8.238,91	376.546,26	268.047,02	644.593,28																																	
306-3	Derrames significativos	0																																			
306-4	Transporte de residuos peligrosos	8.238.908,05 kg																																			
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	2 Vertidos en Áreas protegidas; 2 Vertidos en áreas No protegidas; 1 alivio en área no protegida; 1 alivio en área protegida.																																			

Enfoque de gestión: cumplimiento regulatorio

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	51.623,56 €
--------------	--	-------------

Enfoque de gestión: evaluación ambiental de los proveedores

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100%
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 108-109 Los proveedores de Aqualia, dada su actividad no tienen impactos ambientales significativos, sin embargo, se exige el cumplimiento de criterios ambientales al 100% cuando son de aplicación.

DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Enfoque de gestión: cumplimiento regulatorio

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 12, Pág. 92-93
401-2	Prestaciones sociales a los empleados	Pág. 101 Los beneficios sociales son independientes de la jornada y entre ellos se encuentran: préstamos subvencionados, seguros de vida y accidente y ayudas familiares.

401-3	Permiso parental	<p>Datos España: Nº de empleados con baja de maternidad: 66 Nº de empleados con baja de paternidad: 134 El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad, el resto solicita excedencia por cuidado de hijos, tras la cual se reincorporan al trabajo. El 100% de los afectados se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por paternidad. El 100% de los afectados que se reincorporaron al trabajo después de finalizar su baja por maternidad/paternidad conserva su empleo pasado 12 meses desde su reincorporación.</p>
Enfoque de gestión: relaciones entre los trabajadores y la dirección		
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Los períodos de preaviso vienen definidos en convenio. Los convenios colectivos vigentes incluyen las condiciones de consulta y negociación.
Enfoque de gestión: salud y seguridad en el trabajo		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	El 39,3 % de los trabajadores de Aqualia en España está representado en Comités de Seguridad y Salud. Los Comités de SS se constituyen principalmente en los servicios de Aqualia
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 104-106 Durante 2017 no ha habido ningún accidente mortal. 195 accidentes con baja de los cuales 1 ha sido grave. 324 accidentes sin baja. 410 incidentes sin daños personales.
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional, si bien en 2017 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	100%
Enfoque de gestión: capacitación y educación		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 12, Pág. 82, Pág. 102-104
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 82-108
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	No se realizan evaluaciones del desempeño.
Enfoque de gestión: diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 96-97
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Los salarios base son fijados en los convenios colectivos y no existen diferencias entre hombres y mujeres.
Enfoque de gestión: no discriminación		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han registrado casos de discriminación.

Enfoque de gestión: libertad de asociación y negociación colectiva

407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas que les aplican, no tienen riesgo de que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados.
--------------	---	--

Enfoque de gestión: trabajo infantil

408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Solamente existe un riesgo residual de enfermedad profesional, si bien en 2017 no se ha producido ningún caso gracias a la actividad preventiva.
--------------	---	--

Enfoque de gestión: trabajo forzoso

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Aqualia y sus proveedores, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas, no tienen riesgo de trabajo forzoso.
--------------	--	---

Enfoque de gestión: medidas de seguridad

410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Aqualia no dispone de personal de seguridad en plantilla y el personal subcontratado recibe el 100% formación relacionada.
--------------	--	--

Enfoque de gestión: derechos de la población indígena

411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se han detectado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas debidos a la actividad de Aqualia o sus proveedores.
--------------	---	--

Enfoque de gestión: evaluación

412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Aqualia, teniendo en cuenta su actividad y las normativas internas y externas no considera el cumplimiento de los derechos humanos un riesgo, por lo que no se realizan evaluaciones.
--------------	---	---

Enfoque de gestión: inversión

412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Al no considerarse un aspecto material para Aqualia dada su actividad, no se ha realizado formación relacionada con los Derechos Humanos.
--------------	---	---

412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se han producido acuerdos de inversión en los que sean necesarios incluir cláusulas sobre los derechos humanos.
--------------	--	--

Enfoque de gestión: comunidades locales

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 52-65
--------------	---	------------

413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No existen centros de operaciones que tienen o pueden tener impactos negativos significativos sobre las comunidades locales.
--------------	---	--

Enfoque de gestión: evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos, prácticas laborales y repercusión social

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.
--------------	--	---

414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Aqualia considera que sus proveedores no tienen riesgos negativos de impacto social, por lo que no se han producido evaluaciones.
--------------	--	---

Enfoque de gestión: política pública

415-1	Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario	Aqualia no realiza aportaciones de este tipo
--------------	---	--

Enfoque de gestión: salud y seguridad de los clientes

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100%
--------------	---	------

416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	19.522,20€
--------------	---	------------

Enfoque de gestión: etiquetado de productos y servicios

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 42-46
--------------	---	------------

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio.
--------------	--	---

417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos relacionados con comunicaciones.
--------------	--	--

Enfoque de gestión: privacidad de los clientes

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han producido reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
--------------	---	---

Enfoque de gestión: cumplimiento regulatorio

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han producido sanciones por incumplimiento de normativa o legislación.
--------------	--	--

Enfoque de gestión 2017: organización y presencia en foros

Presencia y organización de Aqualia en foros, ferias, seminarios y eventos mediante los cuales comparta experiencias y aumente su visibilidad.

Relación de eventos nacionales e internacionales que han contado con la participación de Aqualia.	Pág. 24-26
---	------------

Enfoque de gestión 2017: atención al cliente

Avances hacia la omnicanalidad en la atención al cliente para facilitar su interacción con la compañía

Número de llamadas de clientes recibidas	Pág. 42, Pág. 45-46
--	---------------------

Número/porcentaje de reclamaciones	Pág. 45-46
Número de usuarios de los nuevos canales	Pág. 45-46
Satisfacción de los clientes	Pág. 45-46

Enfoque de gestión 2017: calidad del agua

Proporcionar un agua de máxima calidad a los usuarios

Número de determinaciones realizadas en los laboratorios	Pág. 44
Número de laboratorios acreditados	Pág. 44

Enfoque de gestión 2017: concienciación y sensibilización ambiental

417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 42-46
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han producido incumplimientos relativos a la normativa de información del servicio.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos relacionados con comunicaciones.

Enfoque de gestión: privacidad de los clientes

Proporcionar un agua de máxima calidad a los usuarios

Campañas de sensibilización y concienciación	Pág. 55-58
--	------------