



Siempre hay un nuevo camino

2011

Informe de  
Responsabilidad  
Social Corporativa





Índice



05 Mensaje del Director General.

07 **aqualia** en 2011.

11 El valor del agua.

- 17 Presentes en todo el ciclo del agua.
- 18 Desalinización.
- 18 Investigación y desarrollo.

21 La responsabilidad para **aqualia**.

- 22 Diálogo con los grupos de interés.

29 Clientes: Calidad y transparencia son nuestro compromiso.

- 30 Comunicación con el cliente.
- 32 Calidad del agua.
- 34 Seguridad del suministro.
- 34 Gestión de tarifas y consumo responsable.
- 35 Satisfacción del cliente.

37 Empleados. Nuestro mayor activo.

- 38 Gestión del talento.
- 40 Seguridad y salud laboral.

43 Medio Ambiente. Pensando en el futuro.

- 44 Gestión de impactos ambientales.
- 45 Gestión de residuos.
- 46 Cambio climático.
- 47 Gestión de riesgos.

49 Proveedores. Responsabilidad en cadena.

- 50 Seguridad y salud.

51 Sociedad. Contribuimos al progreso.

- 52 Implicados con el progreso social.
- 52 Implicados con el mundo académico.
- 54 Implicados con la educación, la cultura y el deporte.

56 Anexo 1: Glosario.

58 Anexo 2: Otros indicadores relevantes.

60 Anexo 3: Informe de Verificación.

62 Anexo 4: Índice de contenidos GRI.

70 Anexo 5: Declaración GRI.





## Mensaje del Director General

Bienvenidos al Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011 de **aqualia**, el sexto de estas características que desarrolla la compañía.

En las siguientes páginas podrán conocer los principales hitos del desempeño económico, social y ambiental de nuestra empresa durante 2011. **aqualia**, como agente con un papel fundamental en la gestión de un activo tan valioso como es el agua, enfoca su compromiso con la sostenibilidad desde la premisa de que la mayor aportación que puede hacer es la de desarrollar de manera correcta su trabajo: gestionar eficientemente el agua y dar el mejor servicio posible a sus más de 28 millones de clientes, minimizando en ese ejercicio los impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.

El objetivo del Día Mundial del Agua 2011 fue centrar la atención internacional sobre el impacto que sobre los sistemas urbanos de agua tienen factores como el rápido crecimiento de la población urbana (la mayor parte de la población mundial vive hoy por hoy en ciudades), la industrialización, las incertidumbres derivadas del cambio climático o los desastres naturales. Así, con el lema "Agua para las ciudades: respondiendo al desafío urbano" se quiso alentar a gobiernos, organizaciones, comunidades e individuos a participar activamente para abordar los desafíos de la gestión del agua urbana. Dado que gran parte del negocio de **aqualia** se desarrolla fundamentalmente en el ámbito urbano, la compañía es absolutamente consciente de estos retos y trabaja en este contexto desde su compromiso con el desarrollo sostenible.

En un escenario económico general adverso, en **aqualia** hemos seguido trabajando para proporcionar las mejores soluciones técnicas relacionadas con el ciclo integral del agua a nuestros clientes. La actividad de I+D+i es, por tanto, clave en un negocio como el de **aqualia**, y nos permite seguir ofreciendo un buen servicio garantizando los máximos niveles de calidad. Durante 2011, la compañía invirtió más de 2,3 millones de euros en I+D+i (un 35% más que en 2010) en los 17 proyectos que mantiene actualmente en activo.

Este año **aqualia** ha seguido cosechando buenos resultados de negocio. Hemos participado en 341 licitaciones públicas y logrado la adjudicación de 149 nuevos contratos, por un valor total de 1.185,2 millones de euros. Actualmente nuestra cartera asciende a 13.135,7 M€.

En España cabe destacar, entre otros, los contratos de gestión integral del agua de Baena en Córdoba, Fraga en Huesca, Arico en Santa Cruz o Llagostera en Gerona. Asimismo se ha ampliado el contrato de gestión en el servicio de Algeciras en Cádiz con la incorporación de la nueva EDAR y prorrogado el contrato de saneamiento y depuración de El Puerto de Santa María también en la provincia de Cádiz.

En el mercado internacional, apuesta estratégica de la compañía desde hace unos años, hemos seguido creciendo. Actualmente **aqualia** está presente en 17 países de Europa, Asia, África y América y se han obtenido contratos tales como la construcción y puesta en servicio de la Planta de Bombeo de El Caracol en México; la gestión integral del agua en Fundao, en Portugal; el servicio de detección y reparación de fugas de Riad, en Arabia Saudita, o el Saneamiento y Depuración del East Area de Abu Dhabi en los Emiratos Árabes Unidos.

Estos resultados son reconocidos a nivel internacional por prestigiosas organizaciones. En este sentido, si ya en el Informe de 2010 dábamos cuenta del orgullo que suponía para la compañía ocupar el cuarto puesto en el Global Water Intelligence, este año la alegría es aún mayor: hemos escalado una posición, situándonos actualmente como la tercera compañía en gestión del agua en el mundo según este prestigioso ranking.

La orientación estratégica que nos proporciona ser una filial de uno de los mayores grupos de servicios ciudadanos de Europa, como es el Grupo FCC, se ha visto durante el pasado año reforzada en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Así, a finales de 2011, ha tenido lugar la aprobación del Plan Director de RSC 2011-2014 del Grupo, herramienta que nos señala las metas y directrices necesarias para que se reconozca a FCC como una compañía con capacidad para afrontar los nuevos desafíos que están por venir, especialmente en el marco de las comunidades urbanas. **aqualia**, como filial del Grupo FCC, ha participado en su definición y en los próximos años basará su propia actuación en el ámbito de la RSC en el marco que proporciona este Plan.

Por último, quiero destacar que nuestro equipo humano continúa siendo el mayor activo de **aqualia** y su preparación, esfuerzo y compromiso la mayor garantía de éxito. Gracias a ello, continuamos avanzando y consolidando una forma de hacer empresa cuyo acierto avalan, año tras año, las cifras y proyectos que podrán consultar en las páginas siguientes. Confío en que la lectura de este Informe de RSC 2011 les sirva para profundizar en el conocimiento de las actuaciones que **aqualia** desarrolla y del compromiso que mantenemos con los retos del mundo que nos rodea. Muchas gracias.

**Fernando Moreno García**  
Presidente del Comité de RSC.

**Director General de aqualia**  
Gestión Integral del Agua S.A.



aqualia en 2011.



Durante el 2011, **aqualia** ha estado centrada en proyectos que buscan la valorización de las aguas residuales. Éstas pueden ser utilizadas como fuentes de energías renovables, por un lado, con proyectos como "**All-gas**", financiado por la Unión Europea, y el proyecto 'VIDA', financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación español y en el que **aqualia** participa junto con otras 14 organizaciones e instituciones, basados en el cultivo de biocombustibles a partir de las aguas residuales.

Y por otro con proyectos piloto como el de revalorización de fangos en la depuradora de Salamanca, inaugurado en el mes de febrero y que cuenta con la colaboración de la Universidad de Salamanca. Esta iniciativa persigue el objetivo de la generación de energía a partir de los lodos resultantes del proceso de depuración, de modo que se permita su uso como abono en la agricultura y en la obtención de biogás.



Representantes de las empresas participantes en el proyecto All-gas.

Durante 2011 también se llevó a cabo el desarrollo del Proyecto Innpronta, a través de dos investigaciones: 'ITACA', centrado en la conversión del proceso de tratamiento de aguas actual en una estrategia para la reutilización, el aprovechamiento de sustancias, subproductos y residuos; e 'IISIS', que aborda la investigación integrada sobre islas sostenibles con la colaboración de la Universidad de Valencia. Gracias a ello, **aqualia** se ha convertido en la única compañía participante en dos investigaciones de este proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

*Junto a otras empresas, organismos investigadores e instituciones públicas, aqualia ha participado durante 2011 en numerosas iniciativas y proyectos de I+D+i que persiguen la utilización de las aguas residuales y otros residuos como recursos para la generación de energía.*

En España cabe destacar este año la consecución de importantes contratos para la compañía en gestión integral del agua. Baena (Córdoba), Fraga (Huesca) o Llagostera (Gerona) han sido algunos de los más importantes.

## Internacionalización

Más allá de nuestras fronteras, una de las principales novedades del ejercicio 2011 fue la constitución de la sucursal de **aqualia** infraestructuras en Chile, que arranca con el desarrollo de los trabajos relativos a una desaladora en la III Región. Este primer contrato adjudicado en el país está valorado en 32 millones de euros. Además, comenzó la andadura de **cartaqua**, empresa que gestiona el agua en Cartaxo (Portugal), y en la que **aqualia** participa con un 60%. Durante los 35 años de vigencia de la gestión contratada, se estima una producción cercana a los 300 millones de euros.

La compañía también se responsabilizará durante dos años de la implementación del plan de actuaciones para la optimización, sectorización y vigilancia en la red de distribución de agua en la capital de Arabia Saudí. De este modo, **aqualia** se convirtió en la primera empresa española en obtener un contrato de gestión del agua en Oriente Medio.

**aqualia, se ha convertido en 2011 en la primera empresa española en obtener un contrato de gestión del agua en Oriente Medio (Arabia Saudí).**



Firma contrato **aqualia** Arabia Saudí. El embajador español en Arabia Saudí, Pablo Bravo, felicita a Loay Al-Mussalam, junto a Miguel Jurado, Subdirector General de Desarrollo Internacional de **aqualia**.

## Certificaciones

Con respecto a las nuevas certificaciones de **aqualia** en 2011, la principal novedad fue la obtención de la certificación en Seguridad de la Información, con el nº SI-0065/2011, que evidencia la conformidad con la norma UNE-ISO/IEC 27001:2007 en los Sistemas de Gestión del Centro de Atención al Cliente y Oficina Virtual. En cuanto a los Sistemas de Gestión Energética, **aqualia** actualizó su certificado a través de la adhesión a la recientemente aprobada ISO 50001:2011 y AENOR hizo entrega de los certificados de acuerdo a la Norma UNE-EN 16001:2010 correspondientes a sus servicios de La Solana y La Orotava.



Certificaciones obtenidas por **aqualia** en 2011.

Por otra parte, una de las más destacadas novedades de **aqualia** en 2011 fue su participación en el proyecto European Benchmarking Cooperation (EBC), que tiene como objetivo la comparación de modelos de gestión de abastecimiento y de saneamiento de diversas empresas de gestión de agua a nivel internacional. **aqualia** participa en esta iniciativa junto con su filial checa **SmVaK**, sumándose así a las 45 empresas participantes, procedentes de 19 países europeos y de dos no europeos (Brasil y Singapur). Como resultado de su participación en este proyecto, **aqualia SmVaK** destaca por aspectos como la eficiencia de la red de distribución, los ratios de coberturas de costes, la gestión del consumo energético o la calidad del agua servida.

## Grupos de Interés

El diálogo de **aqualia** con sus grupos de interés volvió a tener su reflejo en los **Foros aqualia** 2011, que este año tuvieron como temas centrales la actividad de comunicación de la compañía y la relación de **aqualia** con sus proveedores. Bajo el título "La comunicación en una empresa de gestión de agua", el primer foro reunió a responsables de medios de comunicación de España y Portugal. En el segundo encuentro del año, "Los proveedores en la cadena de valor de **aqualia**" se debatieron propuestas para la toma de decisiones y acuerdos que pueden facilitar la obtención de mejores resultados en el negocio de la compañía y también en el de sus proveedores.

*"La comunicación en una empresa de gestión de agua" y "Los proveedores en la cadena de valor de aqualia" han sido los dos foros aqualia celebrados en 2011.*



Foro **aqualia** "La Comunicación en una empresa de gestión de agua".



Reunión en Oslo de participantes del EBC.

## Educación

En 2011, **aqualia** participó en la organización del Curso de Verano 'Redes tecnológicas, redes sociales y redes empresariales: Ideas para la innovación, la investigación y el desarrollo' celebrado en Aranjuez por la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid. El principal punto tratado fue la utilidad de las redes en su sentido más amplio, con especial mención al protagonismo en movimientos sociales y a la importancia en la búsqueda de trabajo a través de las redes sociales en el panorama actual. También fueron tratados asuntos vinculados a las redes de distribución de agua, sus profesionales y a la labor de innovación llevada a cabo en este ámbito.

En el mes de julio **aqualia** patrocinó el curso "Los recursos hídricos en Canarias: Ciencia, Técnica y Gestión" de la Universidad de Verano de Adeje, en Tenerife, en el que se expuso la experiencia de la compañía en lo que a su gestión se refiere, destacando su transparencia, eficiencia y respeto al medio ambiente.

Además, **aqualia** presentó en noviembre su modelo de gestión energética en las LVII Jornadas DIFUTEC, organizadas por la Universidad Politécnica de Valencia. Bajo el título "Ahorro energético en los municipios", se dieron a conocer los resultados de **aqualia** en Albal y Alboraya, cuya gestión ha supuesto un ahorro energético equivalente a 200 hogares durante un año.

Por último, aunque no menos importante, cabe destacar la concesión por parte de la Universidad de Extremadura del Premio 'Empresa Distinguida'. Esta distinción reconoce el trabajo realizado por **aqualia** en los últimos cuatro años en su programa de prácticas empresariales para estudiantes de la Facultad de Económicas y Empresariales.

***aqualia ha participado durante 2011 en diversos cursos de verano y otras iniciativas relacionadas con el mundo académico, con el que mantiene sólidos lazos desde hace años.***

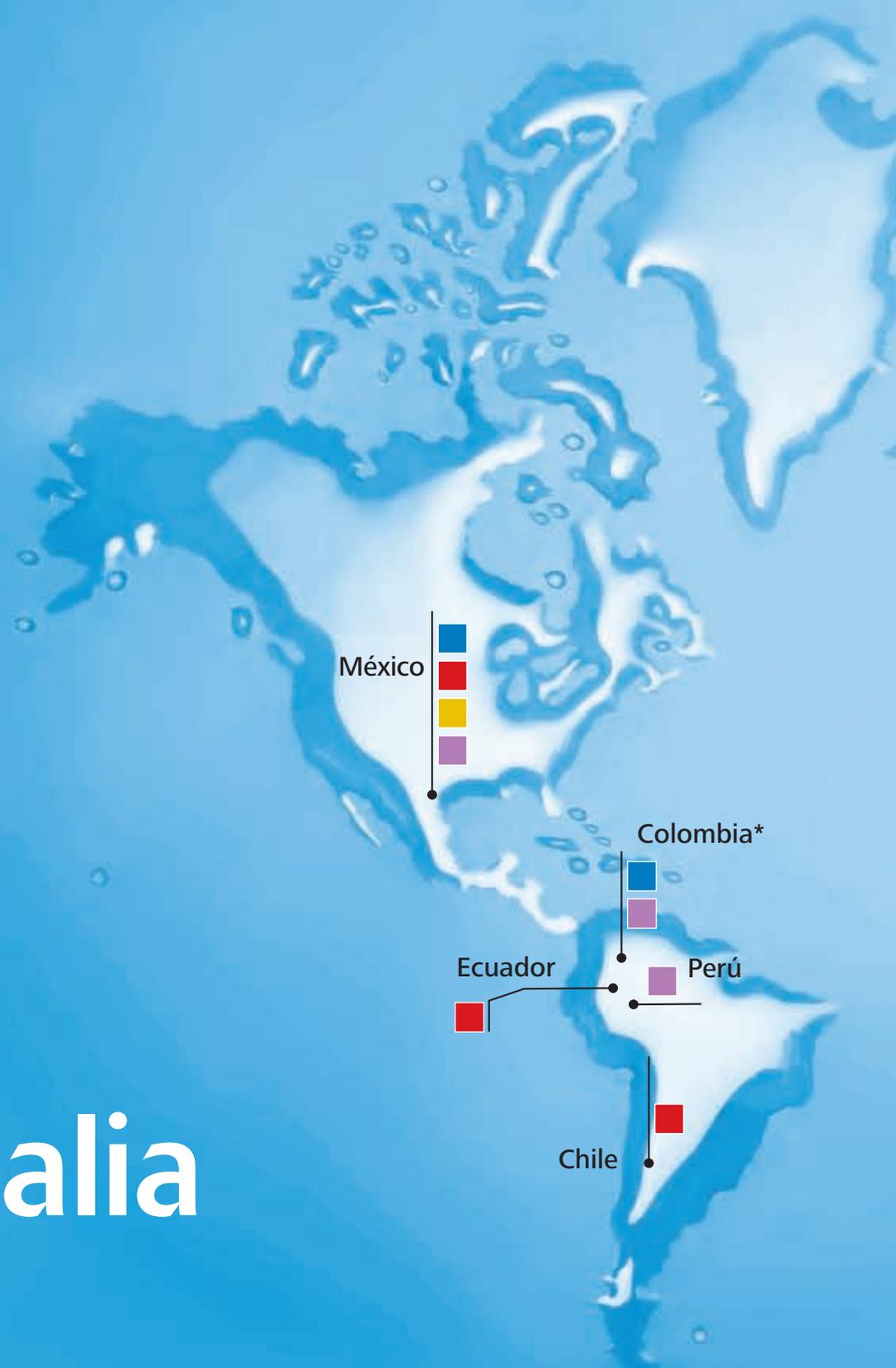


Jesús Rodríguez, Director Delegación Extremadura - Portugal recogiendo el premio "Empresa Distinguida".

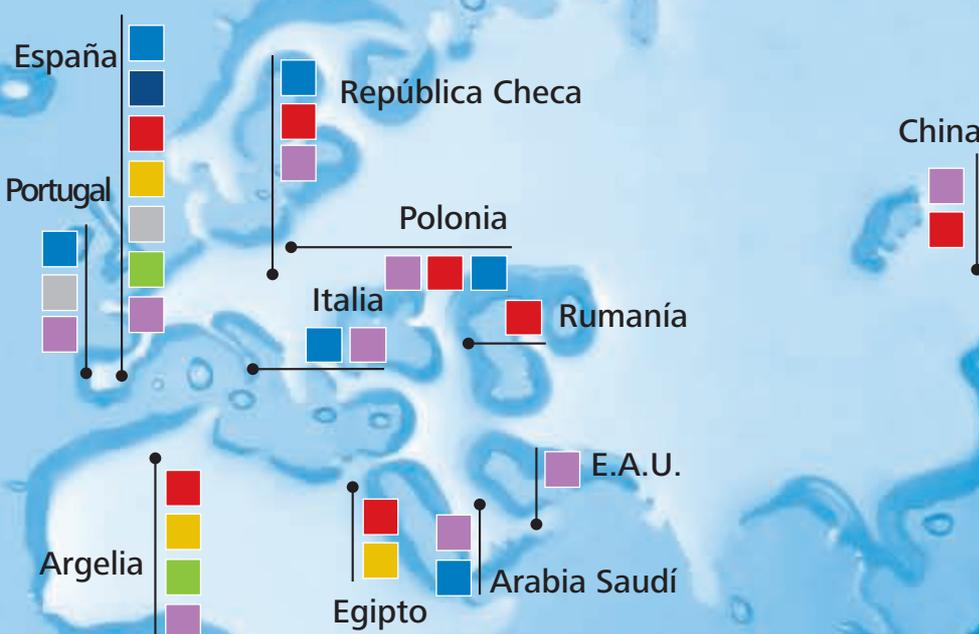


El valor del agua.





-  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.



**aqualia** es ya la 3ª compañía en gestión de agua en el mundo,  
según Global Water Intelligence.

La compañía da servicio a más de 28 millones de habitantes,  
cerca de un 3% más que en 2010, en los 17 países en los que está presente.

	2009	2010	2011
Cifras de negocio (mill.€)	872,00	867,97	844,95
Valor económico distribuido (mill.€)	780,13	871,63	836,35
Número de municipios atendidos	+1.100	+1.100	+1.100
Longitud total de redes gestionadas (km.)	51.232	54.392	56.890
Inversiones en infraestructuras (mill. €)	47,74	50,78	69,99

Nota: La cifra de negocios y el valor económico distribuido se refiere a todo el ámbito internacional de **aqualia** así como sociedades participadas a través del Grupo FCC. Respecto al número de municipios, la longitud de redes gestionadas e inversiones en infraestructuras hacen referencia a **aqualia** gestión integral del agua S.A. en España, Portugal y República Checa.

El Grupo FCC se divide en cuatro grandes áreas de actividad: **Infraestructuras**, con FCC Construcción a la cabeza; **Energía**, con actividad en el sector de las energías renovables, la eficiencia energética y la valorización de residuos, **Medio ambiente** y **Agua**. En esta última se ubica **aqualia**, gestión integral del agua S.A., como sociedad cabecera para las empresas del Grupo FCC dedicadas a la gestión integral del agua. **aqualia** divide su actividad en las siguientes tres áreas:

- **aqualia** Industrial
- **aqualia** Infraestructuras
- **aqualia** gestión de servicios públicos del agua.

Actualmente la compañía tiene presencia en más de 1.100 municipios en todo el mundo y tiene capacidad para atender a cerca de 28 millones de habitantes. La oferta de servicios de **aqualia** es amplia y sus profesionales trabajan para dar la mejor respuesta a las demandas tanto públicas como privadas a través de todo tipo de soluciones. **aqualia** es considerada una empresa experta en el ámbito de la gestión integral debido a su experiencia en todas las fases del ciclo del agua, ya sea para uso humano, industrial o agrícola.

Estos factores diferenciales han supuesto para **aqualia** en 2011 alcanzar prácticamente los 845 millones de euros de facturación, convirtiéndose ya en la 3ª compañía en gestión de agua a nivel internacional según Global Water Intelligence. De este modo, **aqualia** es una de las empresas con mayor reconocimiento, lo que supone un importante hito en el contexto económico actual y el hecho de que la marca fue creada hace tan solo diez años.

Durante el pasado año, **aqualia** logró la adjudicación de 149 nuevos contratos, valorados en 1.185,2 millones de euros, en las más de 341 licitaciones públicas en las que participó. Estos datos sitúan la cartera global de la compañía en 13.135,7 millones de euros.

Estos números muestran la solidez de la estrategia de diversificación de negocios y la apuesta por el mercado internacional a lo largo de los últimos ejercicios (actualmente representa un 20% de la producción), por lo que la compañía continuará buscando nuevos mercados para seguir creciendo. Al mismo tiempo, **aqualia** mantuvo una notable actividad en España durante 2011, como demuestra el número de nuevas contrataciones obtenidas por la compañía.



## Principales contrataciones, renovaciones y ampliaciones obtenidas por **aqualia** en 2011 en España

- Yepes (**Toledo**): Gestión integral del servicio municipal de abastecimiento de agua y alcantarillado del municipio.
- Caspe (**Zaragoza**): Gestión del servicio público de abastecimiento de agua y alcantarillado.
- Guía de Isora (**Santa Cruz de Tenerife**): Gestión del servicio de abastecimiento de agua.
- Fraga (**Huesca**): Gestión del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento.
- Llagostera (**Girona**): Concesión de la gestión del servicio público de agua potable y alcantarillado.
- Eivissa (**Islas Baleares**): Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.
- Santa Eulàlia del Río (**Islas Baleares**): Gestión del servicio de abastecimiento de agua y alcantarillado.
- Comarca del Baix Ebre (**Tarragona**): Gestión del servicio público de los sistemas de saneamiento.
- Iscar (**Valladolid**): Gestión del servicio municipal de suministro de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.
- Baena (**Córdoba**): Gestión del servicio público municipal de abastecimiento de agua, saneamiento y depuración.
- Villa de Arico (**Santa Cruz de Tenerife**): Gestión integral de los servicios de abastecimiento y saneamiento.
- Algeciras (**Cádiz**): Gestión de la nueva EDAR del servicio.
- El Puerto de Santa María (**Cádiz**): Servicio de mantenimiento, conservación y explotación de la EDAR y alcantarillado.
- Oleiros (**A Coruña**): Gestión de las piscinas municipales cubiertas del Ayuntamiento.
- Comunidad de Regantes Garrigues Sud (**Lleida**): Servicio para el mantenimiento de las instalaciones de riego de la Comunidad.
- Gijón (**Asturias**): Elaboración de proyecto y ejecución de las obras de anteproyecto y estudio de impacto ambiental para elaboración de proyecto y ejecución de obras de la EDAR Este.

## Negocio internacional

En la actualidad **aqualia** está presente en un total de 17 países (Italia, Polonia, Arabia Saudí o China, por ejemplo), estas actividades representan 176,6 M€, lo que significa el 20,9% de la cifra de negocio global de la compañía (844,9 M€).

Una de las principales novedades del ejercicio 2011 es el arranque de la actividad de la filial de **aqualia** Infraestructuras en Chile, que inició su actividad con un contrato valorado en 32 millones de euros, que comprende los trabajos de ingeniería de planta y el suministro, montaje y puesta en marcha de los equipos electromecánicos de la desaladora de Copiapó, con una capacidad de producción de 30.000 m<sup>3</sup>/día.



Lucas de Marcos, Director de Producción del Área América de **aqualia** Infraestructuras en la firma de la constitución de la nueva sucursal de **aqualia** en Chile.

Otro éxito en la gestión internacional de la compañía fue la obtención del primer contrato de gestión del agua por parte de una empresa española en Oriente Medio. La compañía será la responsable, durante los próximos dos años, de la implantación de un plan de actuaciones para la optimización, sectorización y vigilancia en la red de distribución de agua en la capital de Arabia Saudí.

Por último, destacar la participación de **aqualia** en la nueva empresa de gestión del agua en Cartaxo (Portugal). cartagua, participada en un 60% por **aqualia**, se hará cargo del servicio durante los próximos 35 años con una generación prevista en torno a los 300 millones de euros. **aqualia** también ha comenzado a gestionar el ciclo integral del agua en Fundao.

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

## Estructura operativa

Con el objetivo de hacer más próxima la atención al cliente y potenciar la capacidad de respuesta de la compañía a sus demandas, **aqualia** establece una única Dirección General

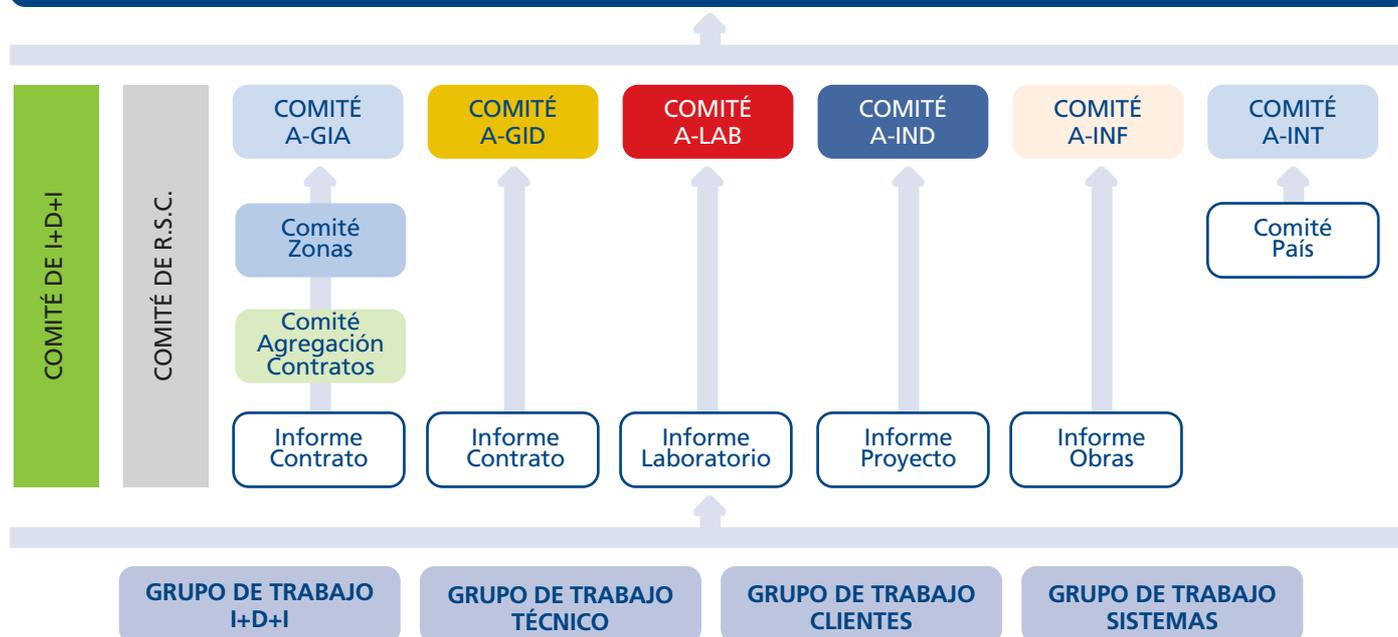
de la que dependen todas las divisiones según el tipo de actividad o las zonas en las que operan.



Desde el punto de vista de la organización de los aspectos prioritarios del negocio, la compañía continuó disponiendo en 2011 de diversos comités a nivel directivo que facilitan la gestión y toma de decisiones en distintos ámbitos:

- Comité del Sistema de Gestión de **aqualia** gestión integral del agua.
- Comité de **aqualia** gestión de instalaciones deportivas.
- Comité de Laboratorios.
- Comité de **aqualia** Industrial.
- Comité de **aqualia** Infraestructuras.
- Comité de **aqualia** Internacional.
- Comité de I+D+i.
- Comité de RSC.
- Comités de Zonas y Comités de Delegación.
- Informes de Contrato.
- Comité de Grupo **aqualia**.

## COMITÉ DE aqualia-GRUPO





### Gestión de servicios públicos de agua

- 28 millones de habitantes servidos a nivel mundial\*.
- 36,7% de cuota de mercado en España\*\*.
- 56.890 km de red gestionados.
- 69,99 millones de euros invertidos en infraestructuras.
- 79.524 análisis de agua potable realizados (SINAC).
- 99,51% de análisis conformes.

### Concesiones de infraestructuras hidráulicas

Con el fin de garantizar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, **aqualia** ofrece los siguientes servicios:

- Consultoría a través de equipos multidisciplinares.
- Construcción de obras y suministro de bienes de equipo.
- Recursos financieros.
- Mantenimiento y explotación de infraestructuras.

### Sistemas de regadío

En el ámbito de los sistemas de regadío **aqualia** trabaja de manera constante en el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles que permitan la modernización de las técnicas de regadío. El principal ejemplo es SISGRE, Sistema de Gestión para Regantes, que:

- Facilita la consulta de cartografía inteligente.
- Permite el uso de simulaciones, análisis históricos, mapas temáticos o visualización de infraestructuras.

\*Fuente GWI noviembre 2011.

\*\* Obtenido por asignación del informe de DBK y del estudio Enviroscope de la consultora francesa BYPE (año 2009).



### Diseño y construcción de plantas de tratamiento

- 38 instalaciones diseñadas para licitación: 9 nacionales y 27 internacionales.
- 6 instalaciones en construcción y 10 entregadas en España.
- 11 instalaciones en construcción y 1 entregada en el mercado internacional.

Dedicada al diseño y a la construcción de todo tipo de instalaciones para el tratamiento del agua, abarca las siguientes áreas de actividad:

- Estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP).
- Estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).
- Estaciones de reutilización de aguas residuales (ERAR).
- Instalaciones desalinizadoras de agua de mar (IDAM).
- Infraestructuras de canalización de aguas.



### Soluciones para el consumo de agua en la industria

- 31 empresas servidas.
- 17 instalaciones gestionadas.
- 2.613.424 m<sup>3</sup> de agua tratada.

División que lleva cabo proyectos para la mejora de la calidad del agua, la fiabilidad de los procesos y las prestaciones de las plantas que operan de forma continuada. Cuenta con la siguiente estructura:

- **Chemipur:** operación y mantenimiento.
- **Graver:** Soluciones para aguas de proceso.
- **Hidrotec:** Equipos y tecnología.
- **Nilo:** Soluciones de depuración de efluentes.

## Desalinización

**aqualia gestiona instalaciones de desalación con capacidad de suministrar diariamente a 2.700.000 habitantes en países como España y Argelia.**

En la actualidad **aqualia** está inmersa en la construcción de 2 plantas desalinizadoras y opera un total de 26, siendo así la gestora de la producción 690.000 m<sup>3</sup>/día de agua desalada. Esta dedicación de la compañía al proceso de desalinización de agua responde al importante reto que supone el incremento de la demanda mundial, que requiere de un suministro estable de agua potable, con especial urgencia en zonas marcadas por la escasez del recurso hídrico. De esta manera, la desalinización se convierte en una opción cada día más necesaria y valorada.

Desalinizadoras en operación o construcción 2011	Número	Capacidad Total (m <sup>3</sup> /día)
E.D.A.M Argelia	3	345.000
E.D.A.M España	9	192.000
E.D.A.S. España	14	136.000
T.T.O.I. España	2	17.000
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>690.000</b>

## Investigación y desarrollo

**aqualia apuesta firmemente por la I+D+i. Durante 2011 la compañía invirtió más de 2,3 millones de euros (un 35% más que en 2010) en los 17 proyectos que mantiene actualmente en activo.**

La I+D+i está incorporada en cada uno de los estamentos de la compañía, y no se entiende su actividad sin una capacidad de desarrollo acorde. Así el presupuesto destinado a esta actividad se ha visto incrementado en un 35% durante 2011, en parte, gracias a los éxitos cosechados por las diferentes iniciativas y proyectos de investigación ya implantados por **aqualia**, en colaboración con otras organizaciones.

Además del equipo de personas con dedicación exclusiva a I+D+i, **aqualia** cuenta con un Grupo de Trabajo de Innovación (GTI) que se reúne dos veces al año para evaluar los programas en marcha, recomendar las acciones a priorizar, revisar la política y planificación estratégica del sistema de gestión y colaborar en la difusión de la información de I+D+i y la transferencia tecnológica. El GTI define además los seis criterios desde los que son analizadas todas las propuestas.

### Criterios de evaluación del GTI

Grado de innovación de la propuesta

Mejoras técnicas

Beneficios vs. Coste

Grado de utilización de resultados

Mejora competitiva

Probabilidad de éxito de la propuesta

Una actividad tan estratégica tiene que estar estructurada de manera que los recursos sean utilizados con la mayor eficiencia posible. Así, **aqualia** es la única compañía del sector que dispone de las certificaciones UNE 166002:2006 e IDI 084/2010 obtenida este 2011 y sigue trabajando para garantizar la excelencia en la gestión de sus proyectos en I+D+i.

Pero la I+D+i no se limita a las actividades de la compañía, **aqualia** quiere apoyar a que este conocimiento generado sea compartido por el sector. Es por ello que, a través de la participación en organizaciones nacionales e internacionales, **aqualia** promueve el uso de la innovación tecnológica aplicada a la gestión del agua.

Algunas de las organizaciones más significativas son IWA (International Water Association), EUREAU (European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services), AEAS (Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos), Fundación IMDEA Agua (Instituto Madrileño de Estudios Avanzados), ATTA (Asociación Española para el Tratamiento del Agua), AEDyR (Asociación Española de Desalación y Reutilización) y BIOPLAT (Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa).

# Principales proyectos de I+D en 2011

Bajo la coordinación de la Dirección de Innovación, **aqualia** desarrolla su trabajo en investigación y desarrollo en tres grandes áreas:

## Mejora en la calidad de los tratamientos

*La actividad en esta línea de trabajo se centra en proyectos vinculados a la desalación y las aguas de abastecimiento, así como a los elementos de detección, medida y reutilización de efluentes.*

**Proyecto MBR Relleno (Vigo)** – en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, 3R y el Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), **aqualia** trabaja en el desarrollo de una nueva tecnología de biorreactor de membranas con rellenos para la optimización del tratamiento y reutilización de aguas residuales urbanas.

**Proyecto "Hybacs" (Ávila)** – a través del cual se trabaja en una planta piloto para la eliminación de nutrientes de los efluentes urbanos y la comprobación de la tecnología HYBACS/MBBR.

## Gestión integral

*La finalidad de los proyectos llevados a cabo en este ámbito es la optimización de los sistemas de gestión (detección, medida y transmisión de datos).*

**Desarrollo de sistemas informáticos SIC 2** – Durante el 2011 se ha continuado trabajando en la elaboración de una nueva solución billing CRM con el objetivo de que gestione el sistema comercial de todas las explotaciones de la compañía.

**Proyecto "Simtar"** – Diseño y construcción de una aplicación informática centralizada para simular el impacto de hipotéticos cambios tarifarios en la facturación de las distintas explotaciones.

**Proyecto "Grandes Clientes"** – Desarrollo de un nuevo software para el control y seguimiento continuo de perfiles de consumo de grandes clientes, permitiendo la toma de decisiones sobre el dimensionado y tipología de equipos de medida.

## Sostenibilidad

*En esta área, los proyectos priorizan la reducción del consumo de energía y de las emisiones mediante la utilización de las aguas residuales y los residuos como recursos.*

**Proyecto piloto de revalorización de fangos (Salamanca)** – El proyecto (en colaboración con la Unión Europea y la Universidad de Salamanca) busca la generación de energía a partir de los lodos resultantes del proceso de depuración, permitiendo su uso en la agricultura y en la obtención de biogás.

**Proyecto "Anammox" (Vigo)** – Centrado en la eliminación sostenible de nutrientes para reuso de efluentes y residuos (en colaboración con las universidades de Vigo y Santiago de Compostela).

**Proyecto Innpronta "ITACA"** – Centrado en la investigación de tecnologías de tratamiento, reutilización y control para la sostenibilidad futura de la depuración de aguas. Desarrollado por 10 empresas en el marco del Plan Innpronta, por el cual **aqualia** aporta 2,7 millones de euros y colabora con la Universidad de Santiago y el IMDEA.

**Proyecto Innpronta "IISIS"** – Aborda la investigación integrada sobre islas sostenibles con la colaboración de la Universidad de Valencia y otras empresas. Con este segundo proyecto, **aqualia** se convierte en la única compañía con dos proyectos en Innpronta.

**Proyecto "Fangos Atad" (Loiola.San Sebastián)** – en colaboración con el CEIT y Aguas de Añarbe, este proyecto desarrolla nuevas tecnologías para incrementar la carga orgánica en digestores anaeróbicos.

**Proyecto "Microalgas" (Arcos de la Frontera)** – Utilización de microalgas para la eliminación de nutrientes y producción de biocombustibles en colaboración con la Universidad de Cádiz, Iberdrola y Bio Oil.

Merecen una mención especial las siguientes iniciativas, vinculadas a dos grandes programas de investigación (uno europeo y otro español). Ambos proyectos se centran en la consideración de las aguas residuales como elemento crítico en el cultivo de biocombustibles, y están orientados a cambiar en los próximos años el paradigma del tratamiento de aguas residuales, generando un recurso valioso a partir de un residuo:

- **Proyecto "All-gas" (Chiclana, Cádiz):** financiado por la Unión Europea con más de 7 millones de euros y con una duración prevista de 5 años, este proyecto tiene el objetivo de demostrar a escala industrial la producción sostenible de biocombustibles basada en el cultivo de microalgas a bajo coste. **aqualia** es el órgano encargado de la coordinación del proyecto, habiendo sido reconocida su labor en este sentido por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI).

- **Proyecto "VIDA":** con un presupuesto de más de 8 millones de euros provenientes del Ministerio de Ciencia e Innovación y una duración prevista de 4 años (hasta 2014), este proyecto tiene el objetivo de realizar un uso integral de las algas, desarrollar nuevas tecnologías de cultivo de microalgas, así como de recolección y transformación. El trabajo de **aqualia**, que forma parte del consorcio de 14 empresas que desarrolla este proyecto en el marco del programa CENIT, se centra en la transformación eficiente de los nutrientes de las aguas residuales en biomasa y en la conversión de las algas en biogás con alta pureza.



Reconocimiento del CDTI al proyecto europeo All-gas. Fernando de la Torre, director de la Delegación de Cantabria, País Vasco, Navarra y La Rioja, recogiendo el premio de la mano de Juan Tomás Hernani, Secretario General de Innovación.

La responsabilidad para aqualia.



Según datos de Naciones Unidas, actualmente cerca de 1.600 millones de personas en el mundo se enfrentan a situaciones de escasez económica con respecto al agua, situándose éstos en países carentes de las infraestructuras necesarias para el transporte del agua desde ríos y acuíferos. Además, otros 1.500 millones de personas, en torno a una quinta parte de la población mundial, viven en áreas con escasez física de agua.

Esta situación continúa siendo un importante reto global en el que, entre otros agentes, tienen un destacado papel todas aquellas empresas responsables de la gestión del agua. **aqualia**, como actor implicado, es consciente de esta situación y asume su responsabilidad ante todos los colectivos más cercanos a través de su política de Responsabilidad Social Corporativa.

Para la compañía, los factores sociales y ambientales derivados de su actividad adquieren relevancia en la toma de decisiones en cualquiera de sus negocios. Como punto de partida, **aqualia** alinea su actividad con las directrices marcadas en la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo FCC, que es supervisada y aprobada por el Consejo de Administración con el objetivo de recoger todos los intereses y particularidades de cada división de negocio en este ámbito.

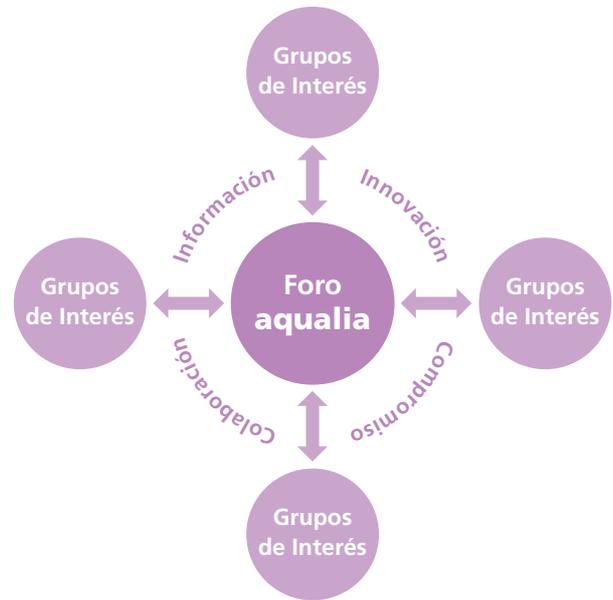
En este sentido, cabe destacar que a finales de 2011 tuvo lugar la aprobación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2011-2014 del Grupo. Bajo el título "Porque queremos ser protagonistas de los cambios que se están produciendo", recoge las diferentes líneas estratégicas que desarrollará el Grupo en esta materia durante los próximos años, y que implican también a todas sus divisiones. El buen gobierno, los empleados, la comunicación y la notoriedad de la estrategia socialmente responsable, la ciudadanía corporativa, el cuidado del medio ambiente y la innovación responsable son las principales líneas de actividad marcadas en el Plan.

Además, el Grupo dispone de un Código Ético que propone determinadas pautas de conducta de obligado cumplimiento dirigidas a todos los empleados del Grupo FCC, y que prohíbe expresamente las posibles prácticas no éticas que incidan en la voluntad de personas ajenas a la compañía con el fin de obtener un beneficio propio. Estas pautas son de obligado cumplimiento también para contratistas y proveedores.

## Diálogo con grupos de interés

Cualquier empresa necesita comprender los entornos donde opera con el fin de prevenir posibles riesgos, de captar nuevas oportunidades o de establecer relaciones basadas en la confianza con aquellos colectivos más cercanos, siendo el diálogo la mejor de las herramientas para afrontar esta

necesidad. Para **aqualia**, establecer canales de diálogo con sus grupos de interés resulta de vital importancia a la hora de llevar a cabo las iniciativas contempladas en su política de Responsabilidad Social Corporativa.



Los principales grupos de interés de la compañía son sus empleados, clientes, proveedores, las comunidades donde opera, los medios de comunicación y otras entidades del sector. Para ellos ha diseñado diversas herramientas que permiten dar voz a estos colectivos, escucharles y ofrecer la respuesta más idónea a cada una de sus necesidades. Actualmente **aqualia** posee dos herramientas clave para este fin: el Informe de Responsabilidad Corporativa (RSC) y los Foros **aqualia**.



Memoria RSC **aqualia** 2009



Memoria RSC **aqualia** 2010

Desde hace seis años **aqualia** viene publicando, con carácter anual, su Informe de RSC según los criterios establecidos en la 'Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad' de la Global Reporting Initiative (GRI). De este modo, la compañía facilita periódicamente información relevante acerca de su actividad social, ambiental y comercial a todos los grupos de interés próximos a **aqualia** y su actividad.

Tanto la edición actual del Informe como la anterior fueron realizadas según la metodología de la Guía G3.1 de GRI, de aplicación voluntaria este año y de carácter obligatorio en 2012. AENOR verifica el Informe de RSC de **aqualia** desde 2010, que tanto el pasado año como el actual han obtenido la máxima calificación que otorga GRI (A+).

En cuanto a los Foros **aqualia**, la compañía organiza periódicamente estos encuentros con el fin de establecer un diálogo directo y cercano con los grupos de interés más relevantes y construir así una relación estable y de confianza que facilite el entendimiento con todos los colectivos implicados. En 2011 se celebraron dos Foros que tuvieron como temas centrales la actividad de comunicación de **aqualia** y la relación de la compañía con sus proveedores.

El primer Foro **aqualia** de 2011, celebrado en enero, reunió a responsables de medios de comunicación de España y Portugal bajo el título 'La comunicación en una empresa de gestión de agua'. Durante el encuentro se trataron los siguientes temas:

1. La independencia de la comunicación con respecto a la administración local.
2. La importancia de asociar las informaciones publicadas con la coyuntura social y medioambiental actual.
3. La necesidad de generar una relación de confianza entre empresa y medios de comunicación.
4. La necesidad de formar e informar a ciudadanos y periodistas.
5. La llegada de la comunicación 2.0 a una empresa de servicios.

Con el leitmotiv "Los proveedores en la cadena de valor de **aqualia**" tuvo lugar el segundo Foro del año, en el que se

debatieron propuestas para la toma de decisiones y acuerdos que permitan alcanzar un mejor resultado en el negocio de la compañía. Además, con las premisas de sostenibilidad, colaboración y responsabilidad social, los participantes en el encuentro señalaron que la relación actual con los proveedores se desarrolla en términos de eficiencia económica, así como de garantía, fiabilidad o transparencia.

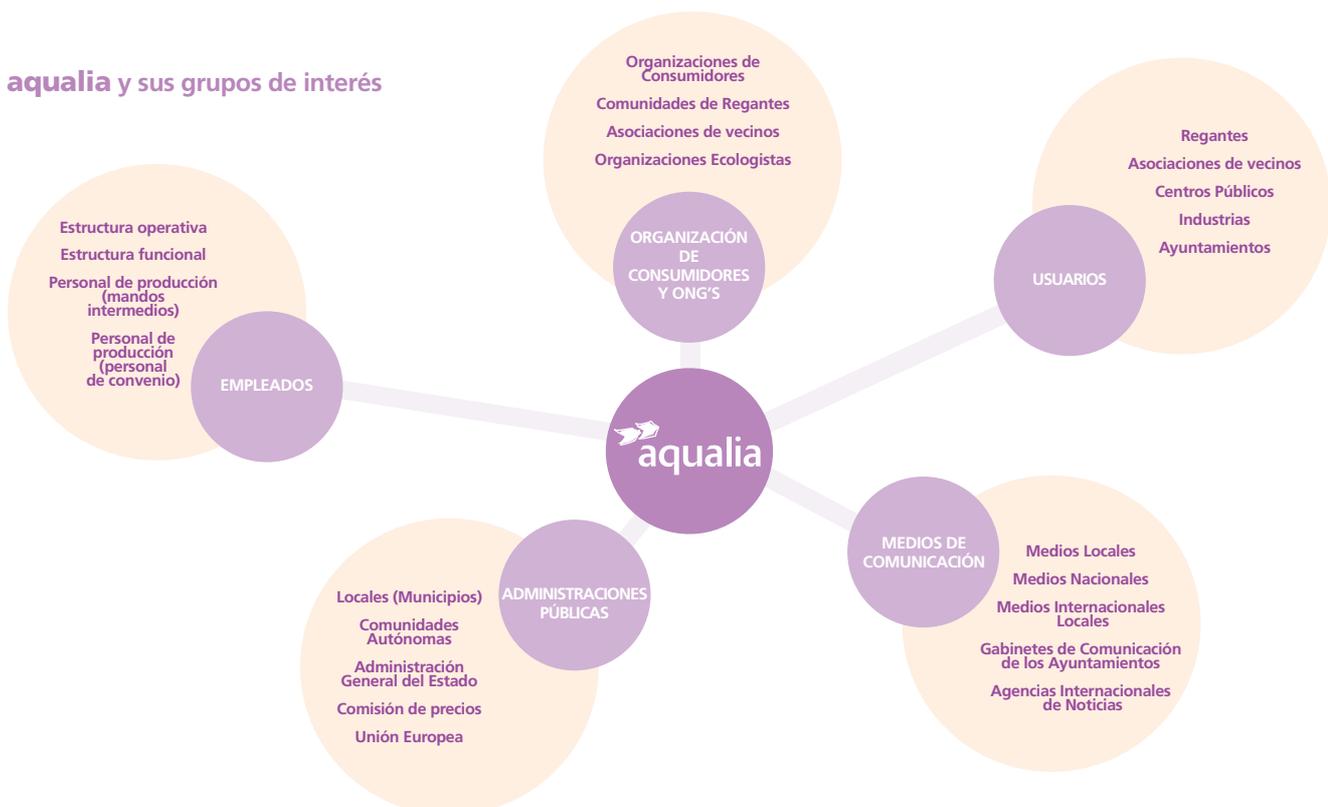


Foro **aqualia** "Los proveedores en la cadena de valor de **aqualia**".

Tras la celebración de cada Foro, sus conclusiones son distribuidas a todos los asistentes e interesados a través de un acta, así como de la intranet de **aqualia**. Al mismo tiempo, las conclusiones en estos encuentros son tratadas en los comités de calidad y enviadas a cada zona de producción para su consideración.

Además de estas iniciativas de comunicación transversales, **aqualia** pone a disposición de cada grupo de interés mecanismos de diálogo y comunicación específicos adaptados a la realidad de cada una de estas relaciones.

## aqualia y sus grupos de interés



## Sociedad

***aqualia hizo llegar a los medios de comunicación cerca de 600 notas de prensa y celebró 45 ruedas de prensa a lo largo de 2011.***

Para **aqualia** resulta prioritario que todas las comunidades en las que opera conozcan, en mayor o menor grado, su actividad. Por ello ha establecido como principal herramienta de toma de contacto con las diferentes comunidades la celebración de jornadas de puertas abiertas y de visitas de centros escolares a sus instalaciones. De este modo **aqualia** facilita la comprensión de los procesos que la compañía lleva a cabo en sus plantas, realizando al mismo tiempo una labor de sensibilización sobre el consumo responsable de agua en las generaciones presentes y futuras.

En 2011 los principales encuentros que han tenido lugar en diferentes instalaciones de **aqualia** han sido los siguientes, entre otros:

- Visita de la ministra de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, Rosa Aguilar, e inauguración de la desaladora de Bajo Almanzora (Almería).
- Jornada de puertas abiertas en el EDAR de Moguer (Huelva) para alumnos del IES Juan Ramón Jiménez.
- Visita de asociaciones de vecinos, medios de comunicación y miembros del Ayuntamiento de Llanera a las obras del Club Deportivo Santi Cazorla (Asturias).

- Jornada de puertas abiertas en Valdepeñas (Ciudad Real).
- Visita de la Consejera de Fomento de la Junta de Castilla-La Mancha a la ETAP de Valmojado (Toledo).
- Visita del gobierno del Consell Comarcal a la EDAR de Baix Ebre.
- Visita del programa 'Escuelas Viajeras 2011' de la Región de Murcia a la ETAP de Abarán.
- Visita de alumnos del Máster Científico del Institute for Water Education de la UNESCO procedentes de Holanda.
- Visita de la National Water Company de Arabia Saudí a las instalaciones de **aqualia** en España.
- Visita del alcalde de Badajoz a la EDAR de la ciudad.
- Jornada de puertas abiertas para centros escolares en el EDAR de Almansa (Albacete) y en la depuradora de Berja (Almería).
- Jornada de puertas abiertas en Emaser (Ciudad Real).
- Inauguración de la desaladora de La Caleta en Adeje.
- Jornada de puertas abiertas del laboratorio de caltaqua en Caltanissetta (Italia).
- Jornada de puertas abiertas con los Medios de Comunicación a la EDAR de Medina del Campo (Valladolid).



Inauguración EDAM Adeje (Tenerife).

## Empleados

*La intranet de **aqualia** recibió 21.300 visitas en 2011. Durante el año se difundieron además 140 flashes informativos entre los empleados.*

La principal herramienta de comunicación que permite el intercambio de información con los empleados en **aqualia** es su intranet corporativa, que está operativa en España, Italia, Portugal y República Checa. Gracias a esta plataforma de uso interno es posible mantener informados a todos los miembros de la compañía sobre cada una de las acciones que se llevan a cabo en cualquier área de actividad. Algunos de los contenidos que pueden consultarse son los siguientes:

- **Políticas internas:** El Código Ético, el Plan de Igualdad o el protocolo y formularios de denuncia ante el acoso laboral y sexual en el Grupo.
- **Actualidad y estrategia:** Noticias del sector agua, el Informe de RSC, el Plan Director de FCC o el Plan de Acción de **aqualia**.
- **Recursos Humanos y actividad interna:** Ofertas de empleo internas, presencia internacional de la compañía, proyectos y personas de contacto o experiencias del personal expatriado.
- **Calendario de eventos:** Cursos, jornadas, ponencias y ferias de interés.
- **Herramientas de comunicación.**

Además de la intranet, otras herramientas utilizadas por la compañía para la comunicación con los empleados son los resúmenes de prensa diarios, los flashes informativos, el buzón de sugerencias o el tablón de anuncios, así como las campañas de comunicación puntuales.



Visita asociaciones vecinales a manantiales de Santander.



Jornadas educativas Día Mundial del Agua en Vigo.



Jornada de puertas abiertas a los laboratorios **aqualia** de Oviedo.



Visita con los medios de comunicación EDAR Medina del Campo.



Flashes Informativos.

Por último, destacar que en el marco de la iniciativa anual de consulta a sus principales grupos de interés, **aqualia** ha apostado en esta ocasión por centrarse exclusivamente en el conocimiento y consideración de las demandas y expectativas de sus trabajadores respecto a las políticas y actuaciones corporativas que más les afectan para, de este modo, poder proporcionar las respuestas oportunas desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos y su política de RSC.

Como principal iniciativa en el marco de este proceso de consulta, se llevó a cabo una encuesta on-line en la que participaron diferentes colectivos de empleados (directivos, técnicos, operarios, administrativos, etc.) tanto de España como de otros países en que la compañía cuenta con actividad. La consulta arrojó conclusiones relevantes y se obtuvieron multitud de propuestas que servirán para orientar durante los próximos años la gestión responsable de recursos humanos. Pero la iniciativa sirvió además para que los participantes conociesen y valorasen el abanico de actividades que se llevan a cabo actualmente en **aqualia** en materia de igualdad, diversidad, conciliación, formación, etc. y que les afectan directamente.

Durante 2012 **aqualia** prevé seguir profundizando en esta consulta a empleados a través de actividades presenciales que permitan un diálogo directo entre la empresa y sus trabajadores y que logren involucrar en mayor medida a los mismos en las políticas de RSC de la compañía.

## Colaboración dentro del sector agua

La colaboración establecida con otras organizaciones del sector del agua supone para **aqualia** la apertura de puertas al diálogo, la búsqueda de soluciones, el aprendizaje y la detección de tendencias que permitan dar respuesta a demandas sociales y facilitar la equidad en el acceso a los recursos. Este compromiso de **aqualia** con la evolución y la sostenibilidad del sector han convertido a la compañía en un miembro activo y participativo en foros y asociaciones, junto a otras empresas que también trabajan en la gestión del agua. Las principales oportunidades que ofrece este tipo de relaciones son:

- Posibilidad de defender y promocionar los intereses comunes.
- Facilitar la comunicación entre todos los actores implicados en el ciclo integral del agua.
- Posibilitar el intercambio de conocimientos en investigación, formación y gestión de cualquier aspecto de la actividad empresarial.
- Permitir colaboraciones con las administraciones en materia de investigación, avance tecnológico, legislación, reglamentación y actualización técnica.

### Principales resultados de la consulta on line 2011-2012

· Los asuntos más relevantes para los empleados consultados son, por este orden, "Oportunidades para el desarrollo de carrera profesional", "Seguridad y salud laboral", "Igualdad de oportunidades", "Formación" y "Comunicación interna".

· Los aspectos cuyo desempeño por parte de **aqualia** es mejor valorado son, por este orden, "Seguridad y Salud laboral", "Comunicación interna", "Desarrollo profesional internacional", "Formación" e "Igualdad de oportunidades".

· A partir de las opiniones expresadas por los empleados consultados, la compañía deberá focalizar sus esfuerzos en los próximos años en seguir trabajando para proporcionar oportunidades de desarrollo de carrera profesional reales a sus empleados, continuar garantizando la igualdad de oportunidades en la empresa y mejorar las posibilidades de conciliación de vida personal y profesional.

· A este respecto, los empleados participantes aportaron multitud de propuestas e ideas que **aqualia** está actualmente valorando y sobre las que basará sus futuras actuaciones en estos ámbitos.

### Asociaciones y foros a los que pertenece **aqualia**

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS).
- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR).
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía.
- Asociación Tecnológica para el Tratamiento de Agua (ATTA).
- Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (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 el Saneamiento.
- Water Environment Federation.
- International Desalination Association.
- Asociación del Sector de Abastecimiento y Saneamiento de la República Checa.
- Sociedad Checa de Tecnologías sin Excavación.
- Cámara de Comercio Checo-Polaca.
- Asociación para el Desarrollo de la Región de Moravia y Silesia.
- Asociación para la Gestión del Agua de la República Checa.

## Ferias y eventos

Cada año **aqualia** participa en diversos eventos, ferias y foros de encuentro con el objetivo de acercarse a las tendencias y debates sectoriales, lo que le permite, además, liderar ponencias técnicas y promocionar su marca.

A lo largo de 2011 cabe mencionar la participación de la compañía en numerosos encuentros nacionales e internacionales de especial relevancia para el sector del agua, destacando por ejemplo el "1st Water Leakage Summit" de Dubai, en el que **aqualia** presentó su experiencia en gestión de redes y fugas, y en la mesa redonda 'Transformación del sector del agua en Arabia Saudí' en las jornadas del "Saudi Water and Power Forum" en Jeddah, reforzando así su estrategia de desarrollo en Oriente Medio.

Además, **aqualia** contó con un stand corporativo y con tres presentaciones durante la celebración de las jornadas técnicas celebradas en el "IDA World Congress", en Perth (Australia), bajo el lema 'Desalación: soluciones sostenibles para un planeta sediento'.



Jornada Saudi Water and Power Forum (Arabia Saudí). José Enrique Bofill, director de **aqualia** en Oriente Medio, durante la ponencia.



De izquierda a derecha, Carlos Massa, director general de Acuamed; Marta Morén, directora general del Agua del Ministerio; Susanna Floth, directora de Asia – Pacífico de **aqualia** infraestructuras; Ángel García, del Departamento de Marketing y Comunicación de **aqualia**; Josep Puxeu, secretario de Estado de Medio Rural y Agua; y Bartolomé Marín, jefe del Departamento de Desalación de **aqualia** infraestructuras, en el stand de **aqualia** en el IDA World Congress.



En la imagen, primero por la derecha, Fernando Jaraiz, Project Manager de **aqualia** en Oriente Medio, durante su intervención en el 1<sup>st</sup> Water Leakage Summit de Dubai.

## Eventos sectoriales en que estuvo presente **aqualia** durante 2011

- Jornada "Retos de la Cooperación Española en materia de agua y saneamiento" de la AECID.
- Feria SOMACYL y Jornada Técnica 'EDAR de Ávila, un ejemplo de innovación' en Ávila.
- Jornadas Técnicas "ASA: 25 años innovando hacia el futuro" de La Asociación Andaluza de Empresas de Agua.
- Jornadas sobre la reforma laboral y el acoso en el trabajo, organizadas por Aguas y Servicios.
- Jornadas Técnicas "Eficiencia en la gestión del agua" en Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- Jornada Técnica para las Empresas y Servicios de Agua de Cataluña, organizado por ASAC, Igualada (Barcelona).
- Jornada Smallwat11 'Modalidades y áreas específicas de cooperación de la empresa española' (Sevilla).
- Jornadas Técnicas "Global Water Summit 2011" (Berlín).
- Jornadas Técnicas de AEAS en Cartagena (Murcia).
- II Encuentro Nacional de AEAS sobre innovación en relación con el cliente (Córdoba).
- IDA World Congress 2011, Perth (Australia).
- Jornada "Water Pricing and Roles of Public and Private Sectors in Efficient Urban Water Management" (Granada).
- Saudi Water and Power Forum (Arabia Saudí).
- IX Seminario Binacional España-Brasil de Gestión Pública Municipal (Santander).
- Primer encuentro sectorial sobre Gestión de Redes y Fugas (Dubai).
- Encuentro hispano-británico sobre Biofuel (Madrid).
- Jornadas Técnicas "Calidad del Agua" en Madrid, en las cuales **aqualia** recibió el certificado de eficiencia energética al servicio de La Solana.
- Jornada Técnica AENOR-**aqualia**, con la entrega de la certificación energética al EDAR de La Orotava (Puerto de la Cruz, Tenerife).
- Congreso Mundial Smart City. Presentación de modelo de gestión inteligente de **aqualia**.



Juan Luis Castillo, director de Zona Este, con Kofi Annan durante la entrega del galardón a los directivos de Aigües del Ter del Llobregat, en los Global Water Summit 2011 en Berlín.



Pedro Rodríguez, director de Desarrollo Corporativo de **aqualia**; José Juan Díaz, consejero de Medioambiente de la Junta de Andalucía; Irene García, alcaldesa de Sanlúcar de Barrameda; y José A. Mallou, consejero delegado de Publicaciones del Sur, durante la clausura de las jornadas.



En el centro, Lucas Díaz, director de Zona Sur de **aqualia** durante la celebración de la mesa redonda "ASA y la I+D+i, Universidad y Centros Tecnológicos".



Enrique Hernández, director de Gestión de Servicios, en la Jornada de Sensibilización de Gestión Energética.

Cientes: calidad y transparencia son  
nuestro compromiso.



**aqualia proporcionó en 2011 el suministro domiciliario de agua potable a 7.122.166 habitantes (38.540 km. de red gestionados) y a 2.756.902 clientes en saneamiento (18.350 km. de red gestionados).**

**aqualia** trabaja en términos de corresponsabilidad con sus clientes con el fin de consolidar la confianza depositada y garantizar un acceso al agua exento de inconvenientes, al tiempo que fomenta su uso prudente y responsable. **aqualia** es consciente del papel que juega en la gestión de un recurso básico y tan valioso como es el agua, por lo que se esfuerza día a día para hacer posibles los siguientes compromisos con sus clientes:

- Asegurar el suministro y disponer siempre de medidas de garantía de calidad en sus servicios.
- Gestionar la tarificación de sus servicios de forma transparente y ajustada a las necesidades técnicas de los mismos.
- Mantener una comunicación permanente con sus clientes que haga más accesibles sus servicios, ayude a conocer sus intereses y permita medir su satisfacción.

## Comunicación con el cliente

**Durante 2011 aqualia emitió 328.660 facturas electrónicas gracias a la implantación de la e-factura en 400 explotaciones.**

La satisfacción de los clientes y usuarios es una máxima prioridad para **aqualia**, por lo que la compañía considera fundamental establecer una comunicación permanente con estos colectivos que permita garantizar la confianza, la estabilidad y la durabilidad necesarias para una óptima relación con todos ellos. Para lograr este vínculo, **aqualia** dispone de dos herramientas básicas:

### aqualiaOnline

Disponible para cualquier usuario a través de las 20 webs locales de **aqualia**, este servicio en línea permite el acceso a una oficina virtual las 24 horas del día y los 365 días del año, proporcionando a los clientes las siguientes posibilidades:

- Consultar las tarifas aplicadas.
- Solicitar y pagar las facturas electrónicas.
- Facilitar la lectura del contador.
- Presentar reclamaciones o solicitar la baja del suministro.
- Modificar los datos personales.
- Garantizar una respuesta personalizada por parte de **aqualia** a preguntas, sugerencias, solicitudes o reclamaciones.

Este canal fue utilizado por 32.425 clientes en 2011. Además, durante dicho ejercicio se ahorraron 329 toneladas de papel gracias a que 400 municipios recibieron sus facturas en formato electrónico.

### aqualia contact

Se trata de un centro de atención telefónica compuesto por gestores especializados que poseen amplios conocimientos del sector del agua, por lo que están capacitados para responder tanto a cuestiones de atención al cliente como a averías y apoyo a las autolecturas de consumos.

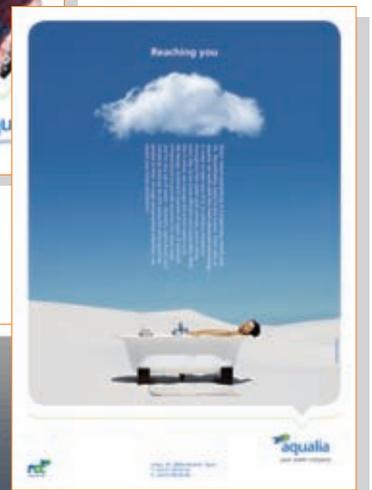
A este respecto cabe señalar que los sistemas de lectura y medición para la autogestión de consumos han destacado en los últimos años por las importantes innovaciones a las que han sido sometidos, ya que permiten obtener las mediciones sin acceder a las viviendas de una manera cómoda y precisa. En la actualidad hay más de 42.000 unidades instaladas y acondicionadas para poder ofrecer estas funcionalidades.

De manera complementaria a los canales citados, a través de acciones de marketing directo (folletos, cartas, carteles, etc.) en 2011 **aqualia** ha continuado comunicándose asiduamente con sus clientes, para transmitir la comunicación de **aqualia** con la gestión del agua en su municipio, la calidad y el uso responsable del recurso. En este sentido, cabe destacar que la principal acción durante 2011 ha sido la Campaña de Canales de Contacto destinada a todos los clientes finales de **aqualia** a través de un folleto informativo especificando las vías de comunicación de las que disponen para comunicarse con la compañía, así como cartelería en las oficinas de atención al cliente y gráficas para medios impresos.

- Folletos informando de inauguración de nuevas oficinas como la de Adeje y Arico.
- Diferentes herramientas de comunicación para presentar las actividades de los Centros Deportivos, así como nuevas tarifas, promociones, nuevas aperturas (Villena y Llanera), aniversarios (Denia), etc.



Cartel Campaña Canales de Contacto.



Otras acciones locales han sido:

- Carta de Calidad en la Mancomunidad de La Serena.
- Campaña de recogida de aceite doméstico en Santa Eulalia (Ibiza).
- Folletos de presentación de nuevos servicios en Camarnilla, Casarrubios, Soto del Real, Frigiliana, Fundao y Cartaxo.
- Folletos de explicación de factura en municipios como Frigiliana, Raquera, etc.

Herramientas de Marketing y comunicación.

**aqualia realizó 79.524 controles de calidad en 2011, siendo conformes el 99,5% de las determinaciones en ellos incluidas.**

Los niveles de salud y el bienestar de la población a la que da servicio **aqualia** están directamente relacionados con la calidad del agua que suministra. Para dar una adecuada respuesta a este importante reto, la compañía dispone de un Plan Estratégico de Calidad diseñado para mantener siempre al máximo nivel las condiciones de calidad y eficiencia en todo el proceso de gestión del agua. Para ello, se hace necesaria la constante medición de indicadores de seguimiento según diversas categorías:

- Calidad del servicio.
- Rendimiento técnico de la red.
- Nivel de atención al cliente.
- Calidad del agua suministrada y depurada.

Para gestionar adecuadamente este último factor, el relacionado con la calidad del agua, **aqualia** lleva a cabo una serie de dinámicas de trabajo que ayudan a la compañía a satisfacer las regulaciones y los controles estipulados por las administraciones públicas. En este sentido, el 93,76% de la producción de la compañía ha obtenido la certificación según la norma de calidad ISO 9001-2008, incluidos sus laboratorios de aguas de consumo humano y de aguas residuales. Asimismo los cinco laboratorios principales de **aqualia** (Ávila, Oviedo, Lleida, Canarias y Jerez de la Frontera) poseen la acreditación según la norma UNE-EN-ISO 17025:2005.

En esta línea, todos los laboratorios de análisis del agua de **aqualia**, bajo la denominación **aqualiaLab**, garantizan la calidad del agua suministrada gracias a las dinámicas de seguimiento y los controles derivados de los más de 588.362 determinaciones en análisis de agua potable y de las 85.865 determinaciones en análisis de agua residual realizados al año.

Como principal novedad de 2011 en materia de gestión de la calidad, cabe destacar que se ha invertido un considerable esfuerzo en la revisión del Sistema de Gestión para integrar todas las normas aplicables y actividades del grupo **aqualia** (incluida la actividad internacional). Además, durante el año **aqualia** gestión integral del agua, S.A, ha implantado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según la Norma UNE-ISO/IE 27001:2007 para la actividad "Centro de Atención al Cliente y Oficina Virtual", lo cual supone un avance muy relevante en el seno de una compañía de servicios.



Actualmente el 100% de la actividad de **aqualia** infraestructuras España y, el 94,1% de la actividad de **aqualia** España y el 78,31% de la actividad de **aqualia** industrial España están certificadas bajo la norma ISO 9001.

Durante 2012 se prevé continuar con este esfuerzo de ampliación e integración de las actividades de **aqualia** en su Sistema de Gestión, especialmente en lo que se refiere a la actividad internacional de la compañía.

El compromiso de aqualia con la calidad continúa en el reporte anual de todos los datos sobre la gestión del agua al Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC), cuyo fin es disponer de toda la información sobre las infraestructuras de captación, tratamiento y abastecimiento de agua. Gracias a toda la información proporcionada por los agentes implicados en la gestión del agua, es posible detectar posibles incumplimientos y riesgos para la población derivados de la ingesta de agua en el consumo humano.

Todos los ciudadanos tienen a su alcance información relativa sobre las zonas de abastecimiento y su calidad, así como información relativa a los controles realizados en la web del SINAC (<http://sinac.msn.es>) o en cada una de las páginas web locales donde aqualia ofrece sus servicios ([www.aqualia.es](http://www.aqualia.es) y [www.SmVaK.cz](http://www.SmVaK.cz) en la República Checa).

### European Benchmarking Cooperation (EBC)

En 2011 **aqualia** participó en este proyecto que tiene como objetivo la comparación de modelos de gestión, tanto en abastecimiento como en saneamiento, de diversas empresas de gestión de agua a nivel internacional. Dentro de esta iniciativa, compuesta por 45 empresas procedentes de 19 países europeos y 2 no europeos (Brasil y Singapur), **aqualia** participa con la compañía checa SmVaK.

En el desarrollo del análisis benchmarking se utilizan una serie de variables e indicadores predeterminados que calibran la eficiencia de un sistema de gestión en relación a otro. En esta línea, SmVaK ha reportado 300 variables, que han generado otros 200 indicadores relacionados con la gestión, lo cual ha permitido detectar los puntos fuertes y débiles, contrastar el know-how de la compañía y sentar las bases para un programa de mejora interna.

En dicha comparativa, **aqualia** SmVaK ha destacado por aspectos como la eficiencia de la red de distribución, los ratios de coberturas de costes, la gestión del consumo energético o la calidad del agua servida.

Además, la relación de aqualia con el SINAC es significativa, puesto que la compañía lidera el grupo de trabajo encargado de la mejora de la transparencia en la información sobre la calidad del agua para los usuarios dentro de este organismo ministerial.

Más allá de lo estipulado por los poderes públicos en el ámbito de la calidad del agua, **aqualia** asume un compromiso propio más ambicioso. De este modo, en el caso de incumplir algunos de los indicadores en su labor diaria, **aqualia** se compromete a abonar a los clientes una cuantía estipulada en base a la tarifa aplicada.

## Seguridad del suministro

***aqualia ha invertido 69,99 millones de euros en el mantenimiento de sus infraestructuras en 2011 y ha producido un total de 660.436.459m<sup>3</sup> de agua potable.***

La aprobación de la Directiva Marco del Agua trajo consigo el cambio de denominación del agua, pasando a ser considerado un elemento básico de los recursos hídricos, fundamental para mantener una buena calidad ambiental, y dejando así atrás el concepto de recurso. **aqualia** ha enfocado su estrategia de negocio en este sentido y trabaja para dar respuesta a los retos derivados de este planteamiento, siendo el principal el de lograr una adecuada distribución y potabilización del agua apta para consumo.

Así, **aqualia** centra todos sus esfuerzos en realizar una explotación racional, eficiente y sostenible de los recursos, de manera que pueda asegurar el suministro de agua a largo plazo. Para conseguirlo, la compañía actualiza y mantiene las infraestructuras para la gestión del agua, lo que requiere de importantes inversiones y de avanzados sistemas de control para la gestión y el mantenimiento de las extensas redes de conducciones.

Con el fin de optimizar el abastecimiento y de minimizar los riesgos de colapso o rotura de las infraestructuras de transporte, **aqualia** invirtió en 2011 un total de 32,73 millones de euros en mantenimiento.

La modernización de los sistemas de abastecimiento ha llevado a **aqualia** a disponer de un sistema de digitalización denominado **aqualiaGIS**, que garantiza un acceso rápido y directo a todos los datos necesarios. Además, **aqualia**

incorpora un programa de búsqueda de fugas en los contratos de gestión de la red de abastecimiento, permitiéndole realizar un uso racional, eficiente y sostenible del agua mediante la aplicación de medidas de vigilancia de los caudales mínimos nocturnos o la identificación de sonidos de agua, por ejemplo.

En cuanto al mantenimiento de las redes de saneamiento, **aqualia** trabaja de manera eficaz en el diseño y construcción de las infraestructuras necesarias y en la gestión de las aguas residuales gracias a la experiencia de los profesionales de la compañía. Actualmente aqualia gestiona y supervisa 18.350 km de redes de saneamiento y durante 2011 ha invertido 5,05 millones de euros para su mantenimiento.



Operario **aqualia** localizando fugas.

## Gestión de tarifas y consumo responsable

Según la Directiva Marco del Agua, y desde la perspectiva del agua como un bien económico, escaso y susceptible de usos alternativos, existe la necesidad de fijar un precio por el servicio prestado por cualquier empresa gestora. Como resultado de numerosos análisis coste-beneficio de todos los usos y necesidades del recurso hídrico, **aqualia** establece una tarifa que recoge los costes sociales y ambientales asociados al uso del agua. Bajo esta premisa, la compañía promueve una actitud responsable en el consumo de agua y desliga los precios de cualquier vinculación con los ciclos políticos.

La transparencia es el eje principal en la relación entre la compañía y sus clientes. En esta línea, las facturas de **aqualia** reflejan los costes reales y disuaden a los usuarios de un consumo inadecuado, para lo cual dividen el importe total en tres cuotas: de consumo, de servicio y de inversión para mantenimiento y mejora de las infraestructuras.

Así, **aqualia** desarrolla una importante labor de concienciación hacia sus clientes en cuanto al verdadero valor del agua, y trabaja para dar acceso a este recurso a aquellas personas con más dificultades, labor que considera prioritaria. En esta dirección, dedica además esfuerzos a la investigación y a la innovación de los sistemas de lectura y de medición de consumos, a la vez que promueve mensajes de ahorro y consumo responsable. El objetivo es generar en los clientes la sensibilidad y capacidades necesarias para que realicen una autogestión eficiente del consumo de agua.

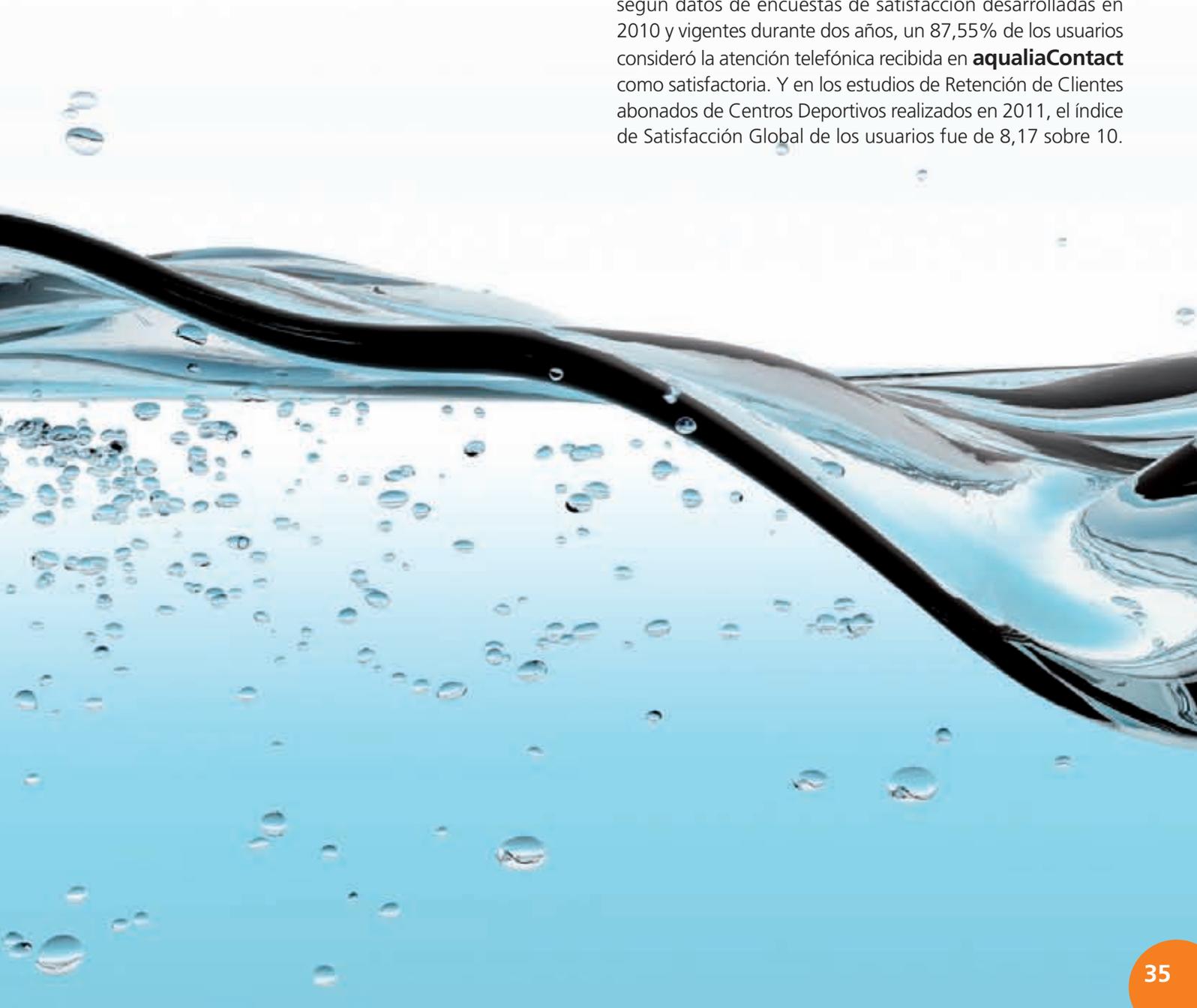
Por último, cabe destacar la existencia de tarifas sociales reducidas que **aqualia** destina a aquellos sectores de la población con necesidades especiales, como ONG, familias numerosas, jóvenes, jubilados o personas con recursos limitados.

## Satisfacción del cliente

Como empresa prestadora de servicios, **aqualia** sitúa la satisfacción del cliente como una de las principales motivaciones en su actividad diaria. Por ello, la compañía mide dichos niveles de satisfacción con el objetivo de tomar las medidas necesarias para mejorar el servicio prestado.

Una de las herramientas más valiosas para ello es el sistema de medición de la satisfacción de **aqualia**, conformado por la realización de encuestas que miden la percepción sobre el servicio ofrecido, analizan la evolución del grado de excelencia de su calidad y permiten entender las necesidades específicas de los clientes. Una vez identificadas las posibles mejoras, la compañía adquiere la capacidad de fortalecer la relación con sus clientes y de contribuir a mejorar la calidad del servicio.

Otros servicios prestados por **aqualia** también son evaluados de manera específica por los clientes de la compañía. Así, según datos de encuestas de satisfacción desarrolladas en 2010 y vigentes durante dos años, un 87,55% de los usuarios consideró la atención telefónica recibida en **aqualiaContact** como satisfactoria. Y en los estudios de Retención de Clientes abonados de Centros Deportivos realizados en 2011, el índice de Satisfacción Global de los usuarios fue de 8,17 sobre 10.



## Indicadores relevantes

### Indicadores de gestión del agua

	2009*	2010*	2011*
Número de habitantes servidos en abastecimiento	6.878.763	6.995.849	7.122.166
Volumen total de agua potable producida (m <sup>3</sup> )	656.152.667	667.813.080	660.436.459
m <sup>3</sup> /habitante	95,4	95,5	92,7
Longitud de la red de abastecimiento (km)	34.979	37.595	38.540
Capacidad de producción de agua potable (m <sup>3</sup> /día)	4.593.160	6.533.640	6.074.820
Número de Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)	176	174	201
Número de Estaciones de Rebombeo de Agua Potable (ERAP)	825	888	886
Número de depósitos de agua potable	2.482	2.491	2.515
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	7	9	9

\*Incluye SmVaK.

### Calidad del agua potable

	2009*	2010*	2011*
Número de determinaciones en producción	597.314	446.023	467.734
Número de determinaciones no conformes en producción	2.517	1.473	896
Porcentaje de no conformidades	0,42%	0,33%	0,19%
Número de determinaciones en agua potable distribuida	474.647	721.381	888.724
Número de determinaciones no conformes en agua potable distribuida	4.408	2.025	1.561
Porcentaje de no conformidades	0,93%	0,28%	0,18%

\*Incluye SmVaK.

### Volumen captado por tipo de captación

	2009	2010	2011
Agua de mar (m <sup>3</sup> )	10.382.401	6.848.871	12.139.697
Agua salobre (m <sup>3</sup> )	0	0	0
Embalse o asimilado (m <sup>3</sup> )	340.215.669	318.891.223	311.605.289
Galería de filtración (m <sup>3</sup> )	1.061.743	925.102	958.545
Manantial (m <sup>3</sup> )	55.345.450	57.222.550	61.394.235
Pozo entubado (m <sup>3</sup> )	156.101.333	151.093.725	167.322.956
Pozo excavado (m <sup>3</sup> )	24.164.278	21.733.173	25.997.710
Río o asimilado (m <sup>3</sup> )	77.002.960	71.436.374	78.242.975
Sin especificar (m <sup>3</sup> )	21.515.846	18.524.792	18.915.106
Total (m <sup>3</sup> )	685.789.679	646.675.810	676.576.513

Nota - Los datos de la tabla corresponden a **aqualia** España, **aqualia** infraestructuras en España y Argelia, **aqualia** industrial en España y a SmVaK. Los datos de 2009 han sido corregidos respecto a los existentes en la memoria de ese año por corresponder exclusivamente a **aqualia** España.

### Seguridad del suministro

	2009*	2010*	2011*
Mantenimiento de infraestructuras (€)	62.485.118	70.444.028	69.986.065
Incidencias en red de abastecimiento (nº/km)	1,67	1,58	1,51
Incidencias en red de saneamiento (nº/km)	2,14	0,77	0,81
Pérdidas en red de abastecimiento (m <sup>3</sup> /día/km)	13,80	13,87	12,60
Metros lineales limpiados en la red de saneamiento (mL)	4.422.562	4.198.126	4.898.041
Porcentaje de red limpiada (%)	27,2%	25,0%	26,7%

\***aqualia** España, SmVaK y Portugal.

### Evaluación de clientes **aqualia** España

	2009*	2010*	2011*
Reclamaciones de clientes	11.780	12.084	12.234
Satisfacción de clientes (%)*	15,0%	15,0%	15,0%

\*% de respuestas con resultado "muy bueno" o "excelente". Este índice se calcula a partir de la satisfacción que manifiestan los clientes con cada aspecto del servicio a valorar; estando cada uno ponderado dependiendo de la importancia que los clientes le hayan otorgado. (Evaluación realizada en 2009 y vigente hasta 2011, al realizarse con una periodicidad de dos años.)

Empleados: nuestro mayor activo.



Los trabajadores son el principal motor de la actividad de **aqualia**. Gracias a su esfuerzo la compañía ha podido obtener los resultados económicos, sociales y ambientales descritos en este informe. El riguroso trabajo realizado en materia de gestión de los recursos humanos permite la creación en **aqualia** de un entorno seguro, motivador y humano para todas las personas que trabajan en la compañía, a la vez que convierte a la empresa en un lugar de trabajo atractivo para futuros candidatos.

Las líneas de trabajo marcadas por el Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo FCC sirven de guía para **aqualia** en este ámbito:

- Gestión del talento
- Seguridad y salud laboral
- Diversidad e igualdad
- Conciliación
- Comunicación interna

## Gestión del talento

Las capacidades y el potencial profesional del equipo humano de **aqualia** es uno de los principales activos presentes y futuros de la compañía. Por este motivo, **aqualia** quiere impulsar al máximo el desarrollo profesional de sus empleados y construir equipos fuertes y versátiles frente a los importantes retos que plantean los mercados.

La inversión en formación continua y el fomento de la igualdad y la diversidad en la gestión de personas son dos de los factores que lo hacen posible.

## Formación

**Los 449.202 € invertidos en formación durante 2011 en aqualia, un 20% más que en 2010, estuvieron distribuidos en más de 52.500 horas y tuvieron como destinatarios a un total de 5.181 asistentes, que participaron en casi 400 cursos.**

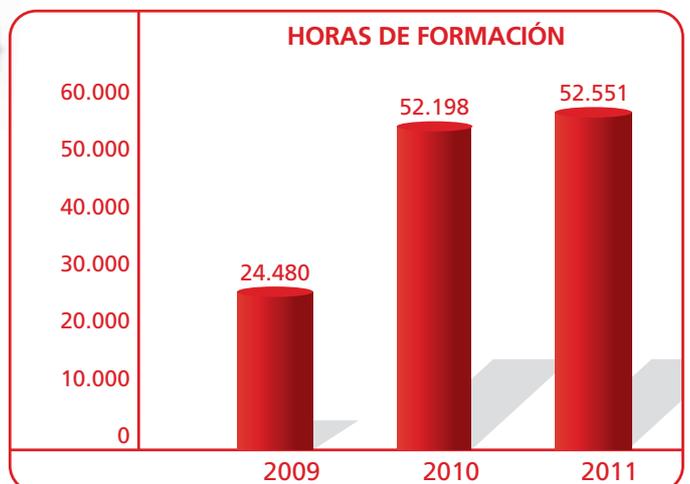
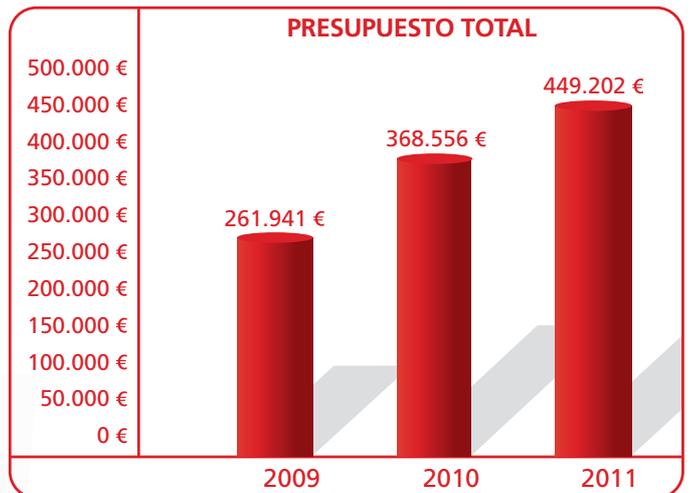
El progreso profesional de los empleados de **aqualia** se basa en la formación continua, sirviendo de impulso para el cumplimiento de los objetivos de negocio y de fuente de cualificación y motivación para los profesionales de la empresa. Con el fin de ofrecer oportunidades de futuro en su desarrollo profesional, los empleados de **aqualia** se benefician de planes de desarrollo profesional adaptados a cada perfil y sus expectativas.

Las principales materias formativas impartidas son calidad, comunicación, habilidades directivas, gestión de clientes, prevención de riesgos laborales, trabajo en laboratorio o formación técnica en gestión del agua. Además, gracias a la colaboración de **aqualia** con escuelas de negocio y universidades, durante 2011 ha sido posible impartir cursos en habilidades destinadas a áreas técnicas o vinculadas al marketing y a la Responsabilidad Social Corporativa.

En esta línea, por ejemplo, **aqualia** colabora con el Instituto Tecnológico del Agua (ITA), de la Universidad Politécnica de Valencia, con el objetivo de que sus catedráticos y profesores especializados formen a los trabajadores de la compañía en asuntos técnicos relacionados con la innovación.



Pedro Ruiz, director Técnico de la Zona Centro, (2ª por la derecha) en un momento de su intervención en los Cursos de la Universidad Politécnica de Valencia.



## Internacionalización

**aqualia** invita a sus empleados a participar en programas que promueven el desarrollo y revalorización de su carrera profesional a través de la movilidad interna internacional. Por ello, un año más **aqualia** ha mantenido activo el proyecto Movilidad Internacional, que trata de identificar el perfil y el potencial de todos aquellos candidatos para desarrollar su actividad en otros países del Grupo. Durante 2011, un total de 35 empleados tuvieron la oportunidad de trabajar en países como Argelia, Chequia y México.

## Igualdad y diversidad

**La plantilla de aqualia estuvo formada en 2011 por 7.136 empleados\* (un 1,6% más que en 2010), de los cuales un 21% son mujeres.**

\*Corresponde al total de la plantilla de **aqualia** como Grupo, incluyendo cualquier empresa de cualquier país en la que desarrolla su actividad.

La formación de equipos caracterizados por la diversidad, la igualdad y la no discriminación, constituye una de las más importantes fuentes de talento para **aqualia**. Esta característica se complementa con la permanente promoción de una cultura de la igualdad entre los empleados, para lo cual **aqualia** cuenta con un Plan de Igualdad propio como principal estandarte en este ámbito.

Gracias a los avances alcanzados con la implementación del Plan de Igualdad, en 2011 **aqualia** ha recibido el Distintivo de Igualdad otorgado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad para un periodo de tres años. Este importante incentivo reconoce a aquellas empresas que son señaladas de manera destacada por su aplicación de planes y políticas de igualdad de oportunidades en sus organizaciones.



Fernando Moreno, director General de **aqualia** recibiendo el Distintivo de Igualdad de manos de Bibiana Aído y Leire Pajín.

## Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de **aqualia**, aprobado en 2010 y que estará vigente hasta finales de 2013, ha supuesto la implantación de medidas destinadas a fomentar una cultura empresarial basada en el respeto entre empleados, la integración de la diversidad y la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres. A día de hoy la compañía está satisfecha con todos los avances logrados desde su implantación.

### Áreas de actuación en las que incide el Plan de Igualdad de aqualia

- Acceso al empleo
- Formación
- Promoción
- Retribución
- Conciliación y corresponsabilidad
- Medidas preventivas y correctoras de la situación de discriminación
- Prevención del acoso por razón de sexo
- Violencia de género
- Comunicación

Entre ellos destacan las medidas que la compañía aplica desde 2010 con el fin de evitar la discriminación entre hombres y mujeres en el momento de optar a un puesto de trabajo. Por otra parte, las políticas de retribución están diseñadas según unos niveles establecidos para cada puesto de trabajo, de manera que se evitan posibles discriminaciones en su aplicación. Además, **aqualia** dispone de registros segregados por sexo a la hora de aplicar las medidas de conciliación vigentes en la compañía.

La compañía cuenta, por otro lado, con módulos formativos que, a través de casos prácticos e inspirados en la realidad, contribuyen a la difusión y al conocimiento del Código Ético, los Planes de Igualdad y los protocolos de acoso. Durante 2011 estos módulos formativos se han seguido aplicando, incluyendo contenidos como 'Igualdad en el acceso al empleo', 'Promoción y formación', 'Políticas de flexibilidad y conciliación', 'Introducción y decálogo de prevención del acoso' o 'Procedimientos para la resolución de conflictos'.

Desde el punto de vista de la prevención del acoso, **aqualia** ha establecido canales de denuncia caracterizados por su absoluta confidencialidad, además se han puesto en marcha diferentes campañas de comunicación a través de las intranets de FCC y **aqualia** para garantizar su conocimiento por parte de todos los empleados.

Por último, desde la perspectiva de las personas con discapacidad, la igualdad se garantiza a través de la aplicación del Plan de Contratación de Personas con Discapacidad que continuó desarrollándose en 2011. En este año, la compañía ha contratado a un total de 5 personas con discapacidad, un 5,9% más con respecto a 2010.

# Seguridad y salud laboral

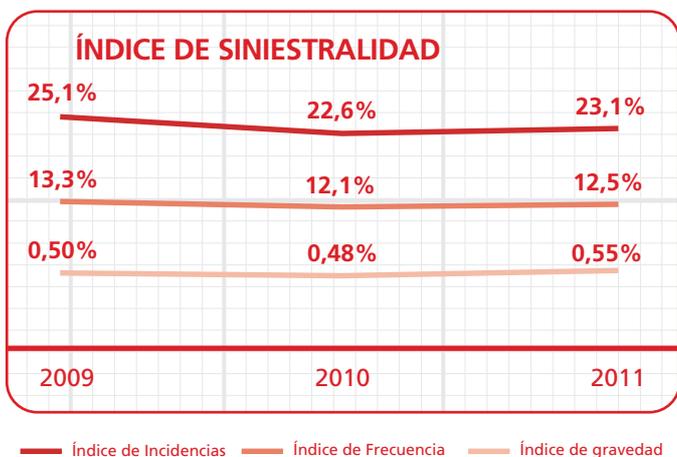
**El Plan de Formación de *aqualia* en materia de seguridad y salud contó con 96 cursos impartidos a un total de 1.374 empleados en 2011. El 30,2% de las horas de formación impartidas en 2011 lo fueron en materia de Prevención de Riesgos Laborales.**

**Actualmente un total de 20 comités de seguridad y salud representan a 2.312 empleados.**

**aqualia** dispone de una política de seguridad y salud en línea con los objetivos establecidos por FCC y de obligada aplicación al total de los trabajadores de la compañía, afectando a todas las acciones llevadas a cabo en colaboración con socios de negocio y uniones temporales de empresas. En 2011 se invirtió un total de 2.950.000€ en materia de seguridad y salud en todas las divisiones de **aqualia**.



Carteles Campaña de Comunicación PRL 2011.



No solo en España se mantiene este compromiso con la seguridad y la salud. **aqualia** dispone de una guía para la implantación de medidas de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en sus contratos en el extranjero y continúa trabajando para garantizar la salud y seguridad de sus empleados mediante el aumento de su inversión en la gestión de PRL en la mayor parte de los países en que está presente.

Para obtener la implicación de los empleados y fomentar la difusión interna de las iniciativas del área de PRL, **aqualia** continúa desarrollando campañas de divulgación y comunicación, incluyendo la elaboración de materiales y su colocación en los tableros de anuncios de cada centro de trabajo, así como la emisión de notas mensuales que informan de los incidentes de mayor relevancia en la compañía y de las medidas que pueden tomarse para evitar que se repitan.

## aqualia en la VI edición de Laboralia

**aqualia** participó en 2011 en la VI edición de Laboralia, feria integral de prevención, protección, seguridad y salud laboral de Valencia, con una ponencia en la Jornada 'I+D+i en PRL y New Business en EPIS', junto a empresas como Iberia, Iberdrola y FISO. Además, en dicho encuentro, la compañía contó con un espacio en el stand de la Asociación Española de Servicios de Prevención (AESPLA).

Esta edición acogió a un total de 155 expositores y en ella participaron expertos de máximo prestigio en las diferentes jornadas técnicas celebradas. La organización apostó por la internacionalización con el principal objetivo de potenciar la promoción exterior de las empresas.



César Fernández, coordinador de Prevención de Desarrollo e Internacional de **aqualia** en la Jornada "I+D+i en PRL y New Business en EPIS" de la VI Edición de Laboralia.

La formación en materia de seguridad y salud en **aqualia** ha contado con 96 cursos impartidos en 2011 a un total de 1.374 empleados en materias como planes de emergencia, seguridad ante el riesgo eléctrico, trabajos en altura y espacios confinados, así como en materia de gestión preventiva. Cada participante ha dedicado una media de 6,69 horas a formarse en estos aspectos.

En los últimos tres años un 20% de los centros de trabajo de **aqualia** fueron auditados internamente con la finalidad de asegurar el cumplimiento de su sistema de gestión. Por otra parte, desde hace más de un lustro y gracias a la obtención de la certificación OSHAS 18000, la compañía es auditada por una empresa especializada externa.



Empleados frente a oficina de **aqualia**.



Empleados **aqualia**.

## Indicadores relevantes

### Número de empleados

	2009		2010		2011	
	TOTAL	MUJERES	TOTAL	MUJERES	TOTAL	MUJERES
<b>aqualia</b> España	5.482,4	1.104,6	5.690,6	1.213,0	5.803,0	1.205,0
<b>aqualia</b> Internacional	1.274,0	332,5	1.330,5	339,0	1.333,5	329,0
<b>Total</b>	<b>6.756,4</b>	<b>1.437,1</b>	<b>7.021,1</b>	<b>1.552,0</b>	<b>7.136,5</b>	<b>1.534,0</b>

*Nota: los decimales corresponden a empleados consolidados en empresas participadas.*

### Seguridad y salud

	<b>aqualia</b> en España			<b>aqualia</b> Infraestructuras		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Horas trabajadas totales	9.922.461	10.290.035	10.283.421	255.611	241.689	3.358.969
Jornadas perdidas	67.544	67.972	62.179	1.190	684	953
Víctimas mortales por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Bajas por accidente laboral	132	124	128	1	1	1
Bajas graves por accidente laboral	2	2	3	0	0	0
Total accidentes graves	3	4	3	0	0	0
Jornadas perdidas por accidentes laborales	5.006	4.960	5.676	15	7	24
Jornadas perdidas por enfermedad común	62.538	63.012	56.503	1.175	662	929

### Seguridad y salud

	<b>aqualia</b> Industrial			SmVaK		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Horas trabajadas totales	234.457	222.524	204.822	1.624.700	1.644.062	1.635.376
Jornadas perdidas	852	1.236	777	8.598	7.440	7.684
Víctimas mortales por accidente laboral	0	1	0	0	0	0
Bajas por accidente laboral	0	4	1	2	4	8
Bajas graves por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Total accidentes graves	0	0	0	0	0	0
Jornadas perdidas por accidentes laborales	0	153	10	30	81	522
Jornadas perdidas por enfermedad común	852	1.083	767	8.568	7.359	7.162

## Evolución de la formación

	2009	2010	2011
Total asistentes	2.149	5.710	5.181
Número de cursos	206	406	393
Presupuesto total (€)	261.940,56	368.556,00	449.202,00
Importe ejecutado (€)	235.834,94	380.605,30	459.007,10
Bonificaciones S.S. (€)	165.843,08	275.914,92	343.589,69
Relación bonificaciones/importe ejecutado	70,3%	67,8%	74,9%
Importe ejecutado por asistente (€)	109,75	66,66	88,59
Importe ejecutado por empleado (€)	49,83	77,87	74,54
Horas de formación recibidas	24.480	52.198	52.551

Datos referentes a **aqualia** España

## Composición de la plantilla

### aqualia en España

	2009		2010		2011	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Categoría 1	91,4	173,5	84,2	159,5	86,4	166,5
Categoría 2	99,8	345,6	115,5	333,2	109,5	339,2
Categoría 3	683,7	381,8	628,3	339,2	597,8	332,2
Categoría 4	199,9	3.449,0	326,0	3.479,0	359,8	3.481,0
Plantilla total	1.074,8	4.349,9	1.154,0	4.310,9	1.154,0	4.318,0
% mujeres sobre total	19,8%		21,1%		21,1%	

### aqualia Infraestructuras

	2009		2010		2011	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Categoría 1	14,5	39,0	12,5	39,5	14,5	43,0
Categoría 2	9,5	41,5	9,0	38,5	5,5	42,0
Categoría 3	20,6	37,1	22,5	36,6	14,5	29,0
Categoría 4	5,5	81,7	5,0	48,5	3,0	164,0
Plantilla total	50,1	199,3	49,0	163,1	37,5	278,0
% mujeres sobre total	20,1%		23,1%		11,9%	

### aqualia Industrial

	2009		2010		2011	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Categoría 1	4,0	18,0	3,0	14,0	4,0	12,0
Categoría 2	3,0	17,0	3,0	16,0	2,0	14,0
Categoría 3	15,0	15,0	12,0	11,0	9,0	9,0
Categoría 4	2,0	22,0	2,0	21,0	3,0	23,0
Plantilla total	24,0	72,0	20,0	62,0	18,0	58,0
% mujeres sobre total	21,4%		25,0%		31,0%	

### SmVaK

	2009		2010		2011	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Categoría 1	10,0	95,0	10,0	29,0	10,0	29,0
Categoría 2	169,0	133,0	176,0	135,0	171,0	133,0
Categoría 3	15,0	0,0	15,0	0,0	15,0	0,0
Categoría 4	95,0	536,0	90,0	531,0	87,0	534,0
Plantilla total	289,0	764,0	291,0	695,0	283,0	696,0
% mujeres sobre total	27,4%		29,5%		28,9%	

Categoría 1 - Directivos, Directores, Jefes de Departamento, Jefes de Servicio y Jefes de Obra.

Categoría 2 - Titulados superiores, Jefes de Sección, Jefes de Negociado, Jefes de Taller y titulados medios.

Categoría 3 - Ayudantes y auxiliares técnicos, Administrativos y mandos intermedios.

Categoría 4 - Operarios y subalternos.

Medio Ambiente: pensando en el futuro



*Durante 2011 se consumieron un total de 470.730.669 kWh en gestión integral del agua. Se utilizaron 28.400.154 kg de reactivos y se produjeron 27.168.545 kWh de energía renovable.*

Con el fin de cumplir con su objeto social, **aqualia** implementa diversas medidas en el marco de la Política Ambiental de FCC y establece los criterios pertinentes para una gestión eficiente de los recursos naturales, un consumo energético más racional y una identificación de los riesgos vinculados a la actividad de la compañía.

Sin embargo, la principal baza de **aqualia** ante la protección medioambiental es la inversión en investigación y desarrollo a través de la línea de trabajo en materia de sostenibilidad, mediante la cual se trabaja en la reducción del impacto ambiental reduciendo los costes de energía, usando fangos de depuración como recursos y creando tratamientos alternativos.

De este manera, teniendo presente la convicción de que un desarrollo más sostenible es necesario y posible, se garantiza la labor de obtención del agua, su posterior adaptación al consumo humano y su distribución y tratamiento finales para llevarla de vuelta al entorno natural de manera eficiente.

## Gestión de los impactos ambientales

*El 87,77% de la producción generada por las entidades que conforman aqualia está certificada por sistemas ISO 14001.*

Pese a que gran parte de la actividad de **aqualia** no tiene un impacto significativo sobre las masas de agua, la compañía trata de aplicar los más avanzados sistemas tecnológicos para eliminar los elementos contaminantes y reducir los posibles factores de peligrosidad de los vertidos.

Sin embargo, la procedencia del agua sí puede tener un impacto significativo en el entorno. En este apartado, **aqualia** pone especial énfasis y trabaja para realizar un uso responsable de los recursos hídricos en las zonas donde está presente. Todas las unidades operativas de **aqualia** deben elaborar planes medioambientales como herramienta para prevenir los riesgos derivados de la propia actividad. Cada plan identifica los aspectos ambientales a tener en cuenta así como la legislación aplicable en cada caso. A partir de ese momento, se definen los criterios para evaluar dichos impactos y las medidas adoptadas y a adoptar para cumplir los objetivos fijados.

## Mejoras en la red de Comillas (Cantabria)

**aqualia**, junto al Ayuntamiento de Comillas, presentó en 2011 las obras llevadas a cabo con el objetivo de obtener una mejor utilización y conservación de los recursos hídricos disponibles en la localidad cántabra.

Gracias a esta intervención, se ha evitado la pérdida de 338 millones de litros de agua en dos años, para lo cual se han desarrollado obras de sectorización de la red general de abastecimiento de agua. Asimismo, se han implantado el sistema de telecontrol y los avances tecnológicos, informáticos y de gestión disponibles, como es el caso del programa de detección sistemática de fugas ocultas.



En la imagen Iván Arce, jefe de Servicio de **aqualia** en Comillas; Fernando de la Torre, director de la Delegación Resto norte; Javier Presa, jefe de Producción de **aqualia** en Cantabria; María Teresa Noceda, alcaldesa de Comillas; José Luis Rivas, concejal de Obras; y Pedro González y María Remedios Llano, miembros de la corporación municipal.



Cap Djinet (Argelia) – 100.000 m<sup>3</sup>/d, exterior e interior.

**aqualia** dispone de sistemas de gestión medioambiental certificados en ISO 9001 e ISO 14001 en todas sus actividades, que permiten la correcta implementación de los planes medioambientales. Cuando la compañía amplía

el alcance de dichas certificaciones facilita la homogeneización de los planes y el mantenimiento de los niveles de calidad.

Por otra parte, determinados procesos relacionados con el sistema de gestión del agua, tales como el consumo energético, la producción y gestión de residuos derivados del tratamiento de aguas residuales, la construcción de nuevas instalaciones o la salmuera procedente de la obtención de agua a partir de agua marina o salobre, generan impactos ambientales, como son las emisiones de gases de efecto invernadero. Para paliar estos efectos derivados de su actividad, especialmente en lo que se refiere a la actividad de desalación, la compañía lleva a cabo diferentes estudios con el fin de identificar, tipificar y valorar los impactos procedentes de sus plantas y establecer posteriormente las medidas necesarias para reducir sus impactos negativos en la flora y la fauna.

*Un importante porcentaje del agua producida por **aqualia** procede de desaladoras, con una capacidad total instalada de 690.000 m<sup>3</sup>/día. Esta capacidad es equivalente al consumo de más de 2.700.000 habitantes de núcleos urbanos.*

*El proyecto para la recuperación del ecosistema de las lagunas de Medina del Campo (Valladolid), desarrollado por **aqualia**, fue incorporado en 2011 en el Informe "Innovando para el Desarrollo" del Instituto de Empresa Familiar, que recoge las 25 iniciativas de empresa que ligan mejor su estrategia con el desarrollo sostenible.*

## Gestión de residuos

*En 2011 **aqualia** produjo 284.686 toneladas de fango y limpió 4.898.041 metros de red.*

**aqualia** lleva a cabo una incesante labor en innovación con el fin de encontrar nuevos métodos de reducción de los residuos procedentes de la gestión integral del ciclo del agua.

Así, la compañía dedica numerosos esfuerzos en la implantación de nuevas tecnologías mediante la inversión realizada en I+D+i especialmente en dos direcciones:

- Producción de biogás para su uso como combustible para calderas y para energía eléctrica a partir de residuos orgánicos derivados de las bacterias presentes en el digestor.
- Reutilización y valorización de los lodos derivados de los procesos de depuración de agua de las EDAR para su posterior uso como compostaje en aplicaciones agrícolas. Por su parte, **aqualia** infraestructuras reduce y reutiliza los residuos procedentes de las labores de construcción y demolición de plantas, tales como tierras y escombros, gracias a sus propios sistemas de gestión de residuos.



Valorización sostenible de los lodos de la EDAR de Salamanca II.



Proyecto de recuperación Medina del Campo (Valladolid).

## Nueva depuradora en Badajoz

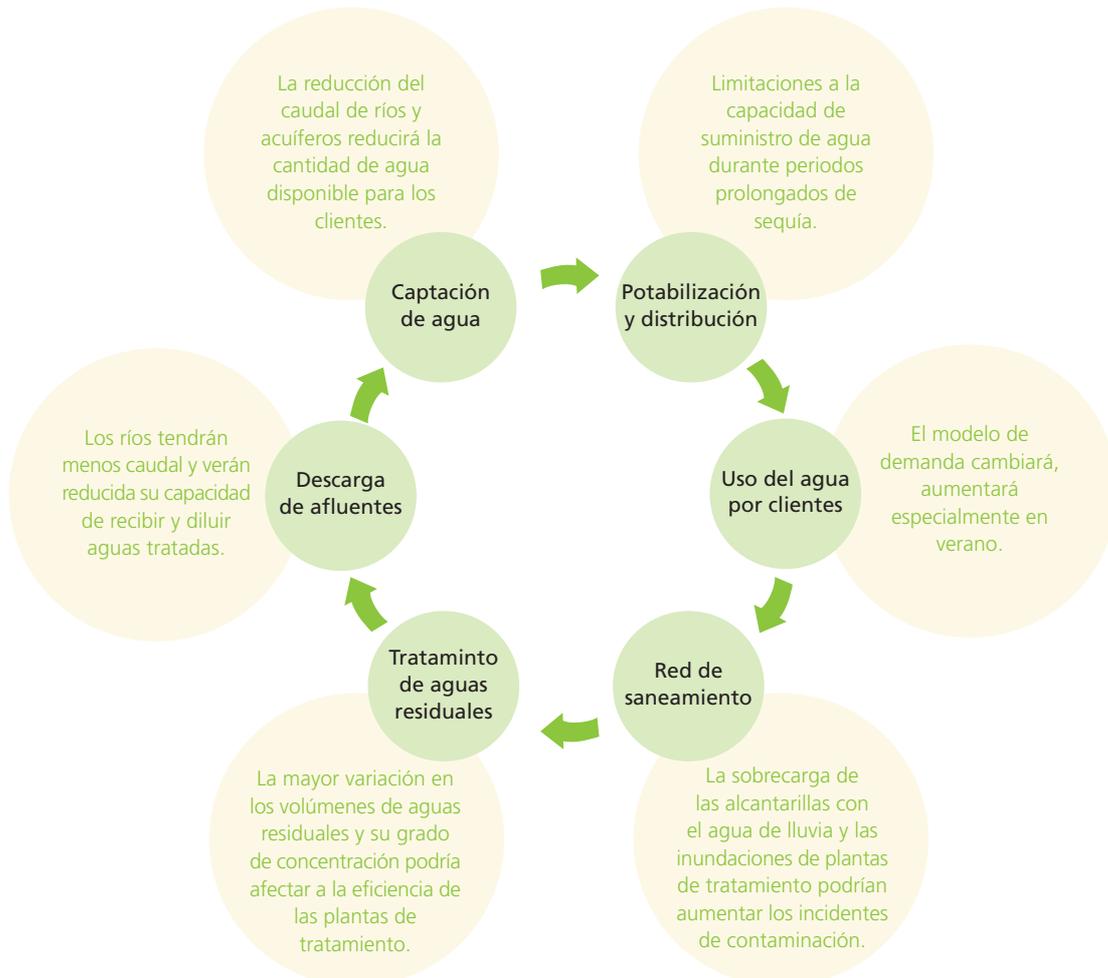
Enmarcados dentro del Plan Director de Saneamiento, los trabajos desarrollados por **aqualia** en la nueva EDAR durante 2011, contaron con un presupuesto de un millón de euros.

Esta labor de mejora consistió en la eliminación de las fosas sépticas y en la construcción de una EDAR dotada de un innovador tratamiento biológico, de tipo SBR (Secuencial Batch Reactor) diseñado por **aqualia** industrial, una nueva red de saneamiento y 17 pozos de registro. Esta intervención ha permitido cumplir con los más estrictos límites de vertidos en cumplimiento con la Directiva Comunitaria 91/271, tratando de manera eficiente un caudal diario de 125 m<sup>3</sup>/día.



## Cambio climático

### Impacto de cambio climático en el negocio de **aqualia**



*Durante 2011 se consumieron 470.730.669 kWh, de los cuales 27.168.545 kWh provenían de energías renovables, un 142,9% más que en 2010.*

La lucha contra el cambio climático se ha convertido en una de las prioridades del Grupo FCC, siendo su Plan Director de Responsabilidad Corporativa una de las principales herramientas con la que se propone enfrentar este reto. **aqualia**, como filial del Grupo FCC, desarrolla mediciones periódicas de las emisiones de CO2 directas e indirectas de todas sus empresas y actividades, tanto en España como en el plano internacional. Así, la compañía asume su responsabilidad derivada del consumo de energía que necesita para la producción de agua en los procesos de abastecimiento y depuración.

Asimismo, la compañía asesora a sus clientes en materia de eficiencia energética. Así **aqualia** Infraestructuras propone a sus clientes las opciones que supongan una máxima eficiencia energética en las fases de redacción del proyecto y durante la ejecución de las obras, tomando el cliente la decisión final de implantar estas mejoras o no.

## Sistemas de Gestión Energética

Durante 2011, **aqualia** actualizó su certificado en Sistemas de Gestión Energética a través de la adhesión a la recientemente aprobada ISO 50001:2011. Además, AENOR hizo entrega de los certificados de acuerdo a la Norma UNE-EN 16001:2010 correspondientes a los Sistemas de Gestión Energética de sus servicios de La Solana y La Orotava.



Félix Parra, director de Zona Centro de aqualia y el Director de Desarrollo de AENOR (José Luis Tejera).

## Gestión de riesgos

### Mapa de riesgos



El Grupo FCC cuenta con un Mapa de Riesgos a nivel corporativo cuya elaboración se ha completado durante 2011 y que identifica y valora detalladamente cada uno de los riesgos a los que se exponen las empresas del Grupo, señalando además los mecanismos de control y herramientas para que sean gestionados de manera óptima en cada una de estas empresas. Además, durante 2011 el Grupo ha desarrollado un Plan de Acción para todos aquellos riesgos que han sido caracterizados como "críticos".

En el caso específico de **aqualia** y en relación a los riesgos desencadenados por los efectos del cambio climático, en dicho Mapa se señalan los siguientes riesgos operativos, financieros y estratégicos:

- 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.

La compañía trabaja especialmente en relación a los costes energéticos, dado su importante ascenso en los últimos tiempos como consecuencia de la fluctuación de los precios de la electricidad. En este sentido, como se detalla a lo largo de este documento, **aqualia** investiga de manera permanente nuevas líneas de trabajo que amortigüen estos efectos, como el aumento en el uso de biogás, entre otras ya mencionadas derivadas de la actividad de investigación y desarrollo.

## Indicadores relevantes

### Impactos ambientales

	2009*	2010*	2011*
Estaciones EDAR gestionadas	296	301	320
Volumen Depurado (m <sup>3</sup> )	487.374.286	522.413.972	510.872.935
Red de saneamiento (km)	14.704	16.797	18.350
Determinaciones	107.912	102.032	101.008
Inconformidades	5.288	5.188	3.640
Producción de fangos (Tn)	265.464	241.887	284.686
Producción de residuos sólidos (m <sup>3</sup> )	89.845	43.963	118.542

\*incluye **aqualia** España, SmVaK y Portugal.

### Gestión de residuos

	2009**	2010***	2011***
Residuos peligrosos (Tn)	-*	-*	5,3*
Residuos no peligrosos (Tn)	224.581	338.845	476.660
Total residuos generados (Tn)	229.565	346.219	476.665
Producción de fangos (Tn)	265.464	241.887	284.686
Producción de residuos sólidos (m <sup>3</sup> )	89.845	43.963	118.542

\*no se disponen de datos de **aqualia** España ya que los sistemas de gestión actuales no permiten una consolidación fiable. Actualmente se está trabajando para poder reportar esta información en próximos informes. \*\*incluye **aqualia** España y SmVaK \*\*\* incluye todas las divisiones de **aqualia**.

### Consumo energético y emisiones

	2009 GJ	2010 GJ	2011 GJ
<b>CONSUMO DIRECTO</b>			
<b>COMBUSTIBLE</b>			
<b>aqualia</b>		113.614	141.591
<b>aqualia</b> infraestructuras		134.147	32.367
<b>aqualia</b> industrial			2.742
SmVaK		2.411	1.480
<b>GAS NATURAL</b>			
<b>aqualia</b>			
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		27.667	25.945
<b>CARBÓN</b>			
<b>aqualia</b>			
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		4.026	3.434
<b>RENOVABLES</b>			
<b>aqualia</b>		40.266	97.807
<b>aqualia</b> infraestructuras			
<b>aqualia</b> industrial			
SmVaK		89.699	102.578
<b>Subtotal</b>	1.488.207	411.830	407.944
<b>CONSUMO INDIRECTO</b>			
<b>aqualia</b>	1.601.957	1.594.982	1.565.040
<b>aqualia</b> infraestructuras	108	0	0
<b>aqualia</b> industrial	464	464	409
SmVaK	118.543	108.489	115.775
<b>Subtotal</b>	1.721.072	1.703.935	1.681.224
<b>TOTAL</b>	3.209.279	2.115.765	2.089.168
	2009 TnCO <sub>2</sub>	2010 TnCO <sub>2</sub>	2011 TnCO <sub>2</sub>
<b>DIRECTOS</b>			
<b>aqualia</b>	7.414	8.410	10.481
<b>aqualia</b> infraestructuras	92.772	9.940	2.398
<b>aqualia</b> industrial	0	0	203
SmVaK	9.982	2.134	1.908
<b>Subtotal</b>	110.168	20.484	14.990
<b>INDIRECTOS</b>			
<b>aqualia</b>	175.458	179.878	176.501
<b>aqualia</b> infraestructuras	12	0	0
<b>aqualia</b> industrial	51	52	46
SmVaK	12.874	16.391	17.492
<b>Subtotal</b>	188.395	196.321	194.039

Proveedores: responsabilidad en cadena.



**aqualia pagó un total de 479.079 euros a los proveedores con los que trabajó en 2011.**

**Un 83% de los proveedores evaluados en 2011 por aqualia cuentan con algún tipo de certificación, esencialmente ISO 9001 y/o ISO 14001.**

Las normas de contratación y los criterios que establece **aqualia** en su relación con proveedores y contratistas se sitúan bajo el marco que establece el Grupo FCC, que dispone de una amplia y solvente cadena de proveedores adaptada a las necesidades de su actividad. Debido a su expansión internacional y a su actuación en diferentes segmentos de mercado, el Grupo ha reforzado en los últimos tres años la función de aprovisionamiento con la idea de sacar un mayor partido a las oportunidades que potencialmente pueden presentarse.

Gran parte de los esfuerzos realizados por FCC se han centrado en consolidar una función de compras eficiente y en reforzar los sistemas de información que tienen como finalidad de mitigar los riesgos medioambientales, reputacionales y operacionales de la cadena de proveedores.

Para ello, los contratos de FCC y de sus filiales con sus proveedores y contratistas incluyen determinadas cláusulas, como aquella por la que se debe hacer mención al código ético y a las fuentes para su consulta. Así, se exige a todos los proveedores por contrato su suscripción y cumplimiento según las obligaciones impuestas por la legislación laboral, la Seguridad Social y la Prevención de Riesgos Laborales.

En este sentido, **aqualia** cuenta con un catálogo de proveedores, en su mayoría nacionales, a los que exige el cumplimiento de las normativas aprobadas en todas sus divisiones. Pero esta relación no solo se establece en términos de eficiencia económica, sino también en relación con el buen gobierno, la integridad, la transparencia y el cumplimiento del código ético. Así, los proveedores se comprometen junto a **aqualia** a asumir los diez principios del Pacto Mundial de la Organización de Naciones Unidas.

## Seguridad y salud

**aqualia** aplica su política de seguridad salud no solo en relación a sus empleados, sino también incluyendo a su cadena de proveedores y contratistas. Para ello extiende su conocimiento sobre seguridad y salud laboral mediante la distribución de las normas de seguridad y actuaciones en caso de emergencia, velando porque estas instrucciones sean debidamente entendidas y aplicadas por sus contratistas y proveedores.

La formación de los trabajadores pertenecientes a las empresas subcontratadas es exigida al comienzo de cada obra, al igual que se imparten charlas ocasionales en las que se incluyen asuntos relacionados con las condiciones de seguridad de los trabajos a realizar.



Sociedad: contribuimos al progreso.



El entorno social en el que **aqualia** desarrolla sus actividades empresariales es concebido por la compañía como un espacio de aprendizaje e intercambio en el que surgen y pueden surgir interesantes colaboraciones en el marco de una visión de largo plazo. Más allá de las actividades y servicios que presta la empresa, existen muchos y muy diversos espacios en los que **aqualia** colabora con otras organizaciones, tanto públicas como privadas, interviniendo así en procesos de transformación social y respondiendo a determinados intereses de los ciudadanos de los territorios en que opera.

La educación, la cultura y el deporte son los principales ámbitos en los que la compañía desarrolla su actividad social, intentando siempre concebir el agua como elemento vertebrador.

## Implicados con el progreso social

En su compromiso con la sociedad, **aqualia** participa y aporta su experiencia en determinados asuntos de interés general para contribuir de esta manera al progreso social. Su participación e implicación con instituciones que tienen la gestión integral del agua como eje principal demuestra esta faceta de la compañía, siendo las más importantes las siguientes:

- **IMDEA Agua** ([www.agua.imdea.org](http://www.agua.imdea.org))

**aqualia** es miembro del patronato y del consejo científico de esta fundación, que nace como iniciativa de la Comunidad de Madrid para la investigación y la innovación en el sector del agua. Además de formar a científicos y profesionales a través de diversos programas, la fundación aglutina conocimientos propios de las ciencias experimentales, las ciencias jurídicas y sociales y de la ingeniería.

- **Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento** ([www.fondodelagua.aecid.es](http://www.fondodelagua.aecid.es))

**aqualia** es miembro del consejo asesor de este organismo perteneciente a la AECID, colaborando con los países socios de la Cooperación Española en América Latina en su avance hacia el logro de la Meta 3 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".

Además, **aqualia** es la única representante de las empresas de gestión del agua que pertenece al grupo de trabajo para la dinamización de los trabajos del Fondo.

- **Fundación OPTI (Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial)** ([www.opti.org](http://www.opti.org))

El principal objetivo de la Fundación OPTI es generar conocimiento sobre las tendencias tecnológicas más relevantes para el futuro desarrollo económico y social, que sirvan a su

vez de apoyo a la toma de decisiones de carácter tecnológico tanto en el ámbito público como empresarial. En el Patronato de la Fundación están representadas las principales entidades científico - tecnológicas españolas.

Durante 2010 **aqualia** colaboró en el Estudio de Prospectiva sobre Medio Ambiente y Servicios Públicos, encargado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) para el desarrollo del Observatorio Español de la Innovación y del Conocimiento, con el objetivo de establecer el marco de referencia sobre la situación actual de la gestión de aguas y residuos y de detallar las tendencias de futuro. Este estudio, en el que también colaboraban instituciones como el Ayuntamiento de Madrid, la Agencia de Residuos de Cataluña o la Universidad de Salamanca, entre otros, vio la luz en 2011 y puede consultarse en la página web de la Fundación OPTI.

## Implicados con el mundo académico

**aqualia** participa con universidades y escuelas de negocio en dos ámbitos: la formación de sus trabajadores y su actividad de I+D+i relacionada con la gestión integral del agua. Las colaboraciones más destacables son las siguientes:

- **Universidad Rey Juan Carlos (URJC)**

Colaboración en 2011 en el Curso de Verano 'Redes tecnológicas, redes sociales y redes empresariales: Ideas para la innovación, la investigación y el desarrollo' celebrado en Aranjuez (Madrid). Durante la celebración del curso se debatió sobre la utilidad de las redes en su sentido más amplio, profundizando en el papel de las redes sociales en la coyuntura actual, su protagonismo en movimientos sociales y su importancia en la búsqueda de trabajo. Además, se trataron temas relacionados con redes de distribución de agua, profesionales y toda la labor de innovación en este campo.



Curso URJC, Gonzalo Díe, director de Planificación y Relaciones Externas de Red.es, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; Regino Criado, director del Curso; José Manuel Velasco, Director General de Comunicación y Responsabilidad Corporativa de FCC y Juan Bru, manager de Michael Page.

## aqualia, "Empresa Distinguida"

En abril de 2011, aqualia recibió el galardón 'Empresa Distinguida' por parte de la Universidad de Extremadura como reconocimiento a su compromiso con la formación de estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Desde el año 2007 aqualia viene facilitando la realización de prácticas a más de 30 estudiantes en diferentes servicios gestionados por la compañía en la comunidad extremeña.

Esta distinción refuerza el posicionamiento de aqualia como empresa comprometida con instituciones de gran valor, como es el caso de la Universidad, colaborando con la formación de profesionales del sector en un entorno laboral como aqualia.

### • EOI (Escuela de Organización Industrial)

aqualia se adhirió en 2011 al Consejo Asesor del Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de esta escuela de negocios, siendo la única empresa de servicios urbanos incluida en dicho organismo. De este modo, la compañía se unió a otras 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 en aqualia.

### • Universidad de Cádiz

Desde hace tres años, aqualia colabora con esta institución en un proyecto de I+D+i dedicado a la depuración de aguas mediante algas. Este proyecto nació como una pequeña iniciativa en la EDAR de Arcos de la Frontera y ha llegado a convertirse en la actualidad en un ambicioso proyecto con el apoyo del programa CENIT (España) y Proyecto FP7 (Europa).

En relación a la actividad de I+D+i, pueden consultarse otras iniciativas de aqualia llevadas a cabo en colaboración con el ámbito universitario en el apartado de 'Proyectos de I+D+i en 2011' de este Informe.

Durante el año 2011 aqualia colaboró además en las siguientes iniciativas impulsadas por diferentes agentes del mundo académico:

- Patrocinio del curso "Los recursos hídricos en Canarias: ciencia, tecnología y gestión" de la Universidad de La Laguna-Adeje (Santa Cruz de Tenerife).
- Curso Superior en Políticas e Instrumentos de Gestión Ambiental' de la Universidad San Pablo CEU.
- LVII Jornadas DIFUTEC en colaboración con la Universidad de Valencia sobre el ahorro energético en los municipios.
- Jornadas "Modelos de intervención en abastecimiento y saneamiento" de la Universidad de Comillas de Madrid.
- Jornada "Eliminación sostenible de nitrógeno de la corriente de retorno de EDARs" de la Universidad de Santiago de Compostela.
- III Edición Máster en Gestión fluvial sostenible y Gestión integrada de Aguas 2010-2012 de la Universidad de Zaragoza.
- XI Curso "Diseño e instalación de tuberías para el transporte de agua", Universidad de Salamanca.



Francisco Cañada Echániz, jefe del departamento de obras y proyectos Zona Norte en el XI curso "Diseño e Instalación de tuberías para el transporte de agua" por la Universidad de Salamanca.



Alumnos que participaron en el curso de verano de aqualia en la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid.

## Implicados con la educación, la cultura y el deporte

En este ámbito, **aqualia** lleva a cabo acciones propias y colabora también en iniciativas organizadas por los agentes públicos y/o por los propios vecinos de las comunidades en las que opera.

A lo largo de 2011 **aqualia** invirtió un total de 314.434 euros en este tipo de actividades, lo que supuso una reducción del 27% respecto al pasado ejercicio.

Además de las iniciativas que se llevan a cabo en el ámbito nacional, cabe mencionar las actividades de acción social realizadas por **aqualia** en su filial de la República Checa, SmVaK, donde tuvieron lugar durante el pasado año muy diversas iniciativas.



Campeonato discapacitados en el Centro Deportivo Los Alcázares (Murcia).

Inversión en la Comunidad (€)	2009	2010	2011
Cultura	141.969	252.200	184.000
Deporte	92.995	70.104	112.000
Otros (social, asistencial, ambiental, etc.)	347.046	106.272	149.000
Total	582.010	428.576	445.000

## Actividades educativas y lúdicas

Con el fin de sensibilizar a diferentes públicos sobre el uso y necesaria protección de los recursos hídricos, **aqualia** participó durante el pasado año en diversas charlas y eventos:

- Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente en un centro escolar de Vigo.
- Colaboración en la Semana del Medio Ambiente de Calahorra.
- Charla didáctica sobre el ciclo integral del agua a alumnos de 2º y 3º de ESO en el Colegio Pedro Parias de Peñaflor.
- Patrocinio de la Semana del Medio Ambiente de Alcalá de Henares.
- Patrocinio del X Aniversario de Educación Ambiental de Hellín.
- Charla sobre el Ciclo Integral del Agua en las Escuelas de Verano de Guijuelo.
- Colaboración en la IV Carrera de Minitriciclos de Archidona.
- Apoyo a la Semana del Medio Ambiente de Calahorra.
- Participación en la Feria de Energías Renovables de Langreo.



Semana del agua en Santander.



Celebración del Día del Niño en Fundao, Portugal.



Día mundial del medio ambiente de Vigo.



Educación ambiental Hellín.



Visita niños laboratorio Oviedo.

Por último, con motivo del Día Mundial del Agua, **aqualia** celebró el IX Concurso Internacional de Dibujo Infantil en todas las comunidades en las que está presente bajo el lema 'El agua, el lujo más transparente'. En esta última edición se recibieron 35.272 trabajos, un 18% más que en 2010, realizados por estudiantes de tercero y cuarto de Educación Primaria y procedentes de 1.016 centros escolares de España, Italia y Portugal. Los niños y niñas premiados recibieron maletines de dibujo y consolas de videojuegos, y diversos colegios obtuvieron ordenadores gracias a su implicación y alta participación en la iniciativa.



Cartel concurso de dibujo.



De izquierda a derecha: Juan José López, Alcalde de Huércal de Almería, Eugenio González, Presidente de la Mancomunidad de Municipios del Bajo Andarax y Daniel Sánchez, Jefe de servicio de aqualia en el Bajo Andarax, con los 2 niños premiados.

## Colaboración con iniciativas culturales

También en 2011 **aqualia** colaboró y patrocinó diferentes actividades de carácter artístico y cultural, como es el caso de las siguientes:

- Patrocinio del Festival Sinfónicos de Moguer.
- Apoyo a los Premios Líricos y a la Fundación Ópera de Oviedo.
- Patrocinio de la revista histórico-cultural Farua de Berja.
- Colaboración en el VI Festival de Cine Inédito de Mérida.
- Patrocinio del Festival de Otoño de Jaén.
- Patrocinio del certamen "Flamenco en la Plaza Alta" de Badajoz.

## Actividades deportivas

La práctica del deporte implica el desarrollo de valores como el esfuerzo, la superación y el trabajo en equipo. Por ello todos los años **aqualia** promueve y patrocina eventos deportivos, destacando en 2011 los siguientes:

- Patrocinio de la Carrera Ciclista por la Comarca Subbética.
- Patrocinio del Club de Baloncesto local de Salamanca.
- Colaboración en la organización del Campeonato de Fútbol 7 de Carbonero el Mayor.
- Colaboración en el Campeonato de España para discapacitados intelectuales de Los Alcázares.
- Patrocinio del Club de Fútbol y del Club de Voleibol infantil de Berja.
- Colaboración en el Campeonato de España de Padel de las fuerzas y cuerpos de seguridad de Badajoz.
- Patrocinio de la V Ruta Cicloturista Doñana Natural.
- Patrocinio de las Escuelas Deportivas de Jódar.
- Colaboración en la IV Vuelta a Mérida de BTT.
- Patrocinio del equipo de fútbol sala de Mérida.



Patrocinio del equipo de cadetes de baloncesto de Aguas de Priego.



Patrocinio vuelta ciclista comarca Subbética 2011 (aguas de priego).

<b>Agua salobre</b>	Aquella cuya proporción de sales la hace impropia para la bebida y otros usos.
<b>Agua residual</b>	La que procede de viviendas, poblaciones o zonas industriales y arrastra suciedad y detritos.
<b>Biocombustible</b>	Combustible obtenido mediante el tratamiento físico o químico de materia vegetal o de residuos orgánicos.
<b>Biogás</b>	Gas, mezcla de metano y dióxido de carbono, producido por la fermentación bacteriana de los residuos orgánicos, que se utiliza como combustible.
<b>Biomasa</b>	Materia orgánica originada en un proceso biológico, espontáneo o provocado, utilizable como fuente de energía.
<b>CAC</b>	Centro de Atención al Cliente.
<b>Ciclo Integral del Agua</b>	Utilización de los recursos hídricos proporcionados por la naturaleza para su uso humano y su devolución al medio natural en las mejores condiciones.
<b>Co-digestión</b>	Es el tratamiento conjunto de residuos orgánicos de diferente origen y composición con el fin de aprovechar la complementariedad de las composiciones, permitiendo mayores eficiencias del proceso.
<b>Compostaje</b>	Elaboración de compost, que es un humus obtenido artificialmente por descomposición bioquímica en caliente de residuos orgánicos.
<b>Depuración de aguas</b>	Los distintos procesos implicados en la extracción, tratamiento y control sanitario de los productos de desechos arrastrados por el agua.
<b>Digestor</b>	Un contenedor cerrado, hermético e impermeable dentro del cual se deposita el material orgánico a fermentar en determinada dilución de agua.
<b>Efluentes</b>	La salida o flujos salientes de cualquier sistema que despacha flujos de agua.
<b>ERAP</b>	Estaciones de Rebombeo de Agua Potable.
<b>ERAR</b>	Estación de Reutilización de Aguas Residuales.
<b>ETAP</b>	Estaciones de Tratamiento de Agua Potable.
<b>EDAS</b>	Estaciones Depuradoras de Agua Salobre.
<b>EDAR</b>	Estación Depuradora de Aguas Residuales.

<b>Fangos de depuración</b>	Lodo o sedimento acuoso en la que se concentra los sólidos sedimentados o decantados de un agua bruta en una EDAR.
<b>Galería de filtración</b>	Excavaciones lineales de escasa profundidad, leve inclinación, sección apreciable y con un nivel de agua libre que discurre por su fondo.
<b>Índice de frecuencia</b>	Expresa el número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas.
<b>Índice de incidencia</b>	Representa el número de accidentes con baja que se producen por cada mil trabajadores empleados en la empresa.
<b>Índice de gravedad</b>	Número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas.
<b>Índices de siniestralidad</b>	Son los índices de frecuencia, incidencia y gravedad.
<b>ITAM</b>	Instalación de Tratamiento de Agua Marina.
<b>IDAM</b>	Instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar.
<b>Pozo entubado</b>	Pozo que lleva una tubería que reviste su cara interior y tiene un diámetro menor que los excavados.
<b>Red de abastecimiento</b>	Sistema de obras de ingeniería concatenadas que permiten llevar el agua potable hasta las viviendas de la población.
<b>Red de saneamiento</b>	Sistema de estructuras y tuberías usado para la recogida y transporte de las aguas residuales y pluviales de una población.
<b>RSC</b>	Responsabilidad Social Corporativa.
<b>Salmuera</b>	Agua con una alta carga de sal.
<b>TTOI</b>	Tratamiento Terciario con Ósmosis Inversa.
<b>Valorización</b>	Cualquier operación cuyo resultado principal sea que el residuo sirva a una finalidad útil al sustituir a otros materiales que de otro modo se habrían utilizado para cumplir una función particular.



## Anexo 2: Otros indicadores relevantes

### Valor económico directo generado (€)

	2009	2010	2011
Importe neto de cifra de negocio	872.009.000	867.967.000	844.946.000
Ingresos procedentes de inversiones financieras	14.983.000	9.837.000	11.628.000
Activos no corrientes	1.378.281.000	1.505.637.000	1.534.984.000
Total	2.265.273.000	2.383.441.000	2.391.558.000

### Valor económico distribuido

	2009	2010	2011
Pagos a proveedores	533.850.000	517.109.000	479.079.000
Gastos de personal	208.065.000	215.294.000	223.017.000
Dividendos	42.865.000	44.409.000	42.500.000
Intereses pagados por préstamos	22.567.000	28.030.000	35.132.000
Impuestos de sociedades	13.727.000	12.153.000	10.831.000
Otros tributos	4.774.000	3.594.000	7.414.000
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	617.000	264.000	49.000
Inversiones en infraestructuras	47.743.000	50.779.000	36.596.000
Total	874.208.000	871.632.000	834.618.000

Nota - Los datos económicos de las anteriores 2 tablas se refieren a todo el ámbito geográfico de actuación de **aqualia** (tanto nacional como internacional), así como a sociedades participadas a través del Grupo FCC.

### Procedencia del Agua

	2009	2010	2011
Desaladas	1,5%	1,1%	1,8%
Superficiales	60,8%	60,4%	57,6%
Manantial	8,1%	8,8%	9,1%
Subterráneas	26,4%	26,9%	28,7%

Nota - datos referentes a todo el perímetro del informe.

### Agua captada-comprada (m<sup>3</sup>)

	2009*	2010*	2011*
Agua bruta captada para potabilizar	682.844.322	646.221.933	676.784.459
Agua bruta comprada para potabilizar	246.193.783	238.884.415	223.662.744
Agua potable comprada en alta (para distribución)	199.058.062	198.616.117	194.196.022
Total	1.128.096.167	1.083.722.465	1.094.643.225

\*Incluye SmVaK.

### Calidad del agua potable

	2009*	2010*	2011*
Número de determinaciones en producción	597.314	446.023	467.734
Número de determinaciones no conformes en producción	2.517	1.473	896
Porcentaje de no conformidades	0,42%	0,33%	0,19%
Número de determinaciones en agua potable distribuida	474.647	721.381	888.724
Número de determinaciones no conformes en agua potable distribuida	4.408	2.025	1.561
Porcentaje de no conformidades	0,93%	0,28%	0,18%

\*Incluye SmVaK.

Empleados por tipo de contrato	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Contrato indefinido	883	879	855	93	93	90	50	41	37	987	986	979
Contrato temporal	470	589	543	132	99	208	7	5	4	0	0	0
Adscritos	4.071	4.273	4074	24	21	18	39	36	35	0	0	0
Titulados universitarios	590	771	714	98	103	128	27	24	22	152	159	161
% de titulados universitarios	10,9%	13,4%	13,1%	39,4%	48,5%	40,6%	28,1%	29,3%	29,0%	15,4%	16,1%	16,45%
Plantilla total	5.424	5.741	5.472	249	213	316	96	82	76	987	986	979

Rotación de plantilla	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
<b>MUJERES</b>												
Número total de empleadas	1.075	1.192	1.154	50	49	38	24	20	18	289	291	283
Rotación (personas que dejan la plantilla)	38	35	42,5	5	3	2	0	1	2	5	1	2
Tasa de rotación	3,5%	2,9%	3,7%	10,0%	6,1%	5,3%	0,0%	5,0%	11,1%	1,7%	0,3%	0,7%
<b>HOMBRES</b>												
Número total de empleados	4.350	4.549	4.318	199	163	278	72	62	58	698	695	696
Rotación (personas que dejan la plantilla)	107	119	104	7	35	6,5	6	1	3	1	1	2
Tasa de rotación	2,5%	2,6%	2,4%	3,5%	21,5%	2,3%	8,3%	1,6%	6,6%	0,1%	0,1%	0,3%

Formación por categoría y sexo 2011*	Horas		Nº empleados formados		Horas/empleados	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Directivos	64,00	3.186,00	4	62	16,00	51,39
Mandos intermedios	3.543,00	11.155,00	102	319	34,74	34,97
Técnicos	3.204,00	5.583,00	119	168	26,92	33,23
Trabajadores cualificados	4.135,00	12.203,00	241	975	17,16	12,52
Trabajadores baja cualificación	1.375,00	8.103,00	124	821	11,09	9,87
<b>TOTAL</b>	<b>12.321,00</b>	<b>40.230,00</b>	<b>590</b>	<b>2.345</b>	<b>105,91</b>	<b>141,97</b>

\*Información correspondiente a aqualia España

Adicionalmente, en el ámbito internacional las empresas pertenecientes a aqualia han formado a 5.272 participantes los cuales han recibido 34.464 horas de formación.

**Directivos:** Directores, Jefes de Departamento, Delegados..

**Mandos Intermedios:** Jefes de Servicio, Jefes de Área.

**Técnicos:** Técnicos titulados, Analistas.

**Trabajadores Cualificados:** Administrativos, Capataces, Oficiales 1ª, 2ª, 3ª, Lectores.

**Trabajadores Baja Cualificación:** Los pertenecientes a los grupos de cotización 6, 7, 9 y 10. Auxiliares Administrativos, Oficiales 3ª, Peones Especialista, Peón.



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-Nº 022/12**

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

**AQUALIA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, S.A**

Titulada: ***SIEMPRE HAY UN NUEVO CAMINO. INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2011***

Y con número de depósito legal: M-24224-2012

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 3 de julio de 2012, 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-029/12 de fecha 9 de mayo de 2012 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 GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, S.A., en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 5 de julio de 2012

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA  
Director General de AENOR



## ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia	Totalmente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Totalmente
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la Organización	Totalmente
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Totalmente
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Totalmente
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Totalmente
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	Totalmente
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Totalmente
2.7	Mercados servidos	Totalmente
2.8	Dimensiones de la organización informante	Totalmente
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	Totalmente
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Totalmente
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Totalmente
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Totalmente
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Totalmente
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Totalmente
3.6	Cobertura de la memoria	Totalmente
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Totalmente
3.8	La base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	Totalmente
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Totalmente
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memoria anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	Totalmente
3.11	Cambios significativos relativos a los períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	Totalmente
<b>Índice del contenido GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Totalmente
<b>Verificación</b>		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Totalmente
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités de máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Totalmente
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Totalmente
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Totalmente
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Totalmente
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Totalmente
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Totalmente
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Totalmente
4.8	Declaraciones de misión y visión desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de implementación	Totalmente
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	Totalmente
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Totalmente
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Totalmente
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Totalmente
4.13	Principales organizaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales a los que la organización apoya	Totalmente
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Totalmente
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Totalmente
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de grupos e interés	Totalmente
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	Totalmente

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
Carta del Director General Pág. 5 y 6 Gestión de riesgos Pág. 15 y 47				
Pág. 14 Presentes en todo el ciclo del agua pág.17 Estructura operativa pág. 16				
Pág. 72 El valor del agua pág. 11				
Pág. 14 El valor del agua pág. 14, 15, 17 y 58 El valor del agua pág. 11				
No se han producido cambios significativos durante el ejercicio aqualia en 2011 pág. 9 y 10				
La información reportada se refiere al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2011 Septiembre de 2011, correspondiente al ejercicio 2010				
Anualmente Pág. 72				
<a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> .				
<a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> .				
El alcance de la memoria incluye las actividades de la organización en España excepto allí dónde esté explícitamente mencionado.				
<a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> .				
<a href="http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf">http://www.aqualia.es/rsd/es/_downloads/Grado_de_seguimient_o_recomendaciones_GRI.pdf</a> .				
No se han producido reexpresiones de información significativas con respecto a memorias anteriores				
No se han producido cambios significativos durante el ejercicio				
pág. 62 a 69				
pág. 60 y 61				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC (Consejo de Administración).				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 11				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC (Consejo de Administración y pág. 11).				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC (Junta General de Accionistas).				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 17				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 37				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 24				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver: - Plan Director de Sostenibilidad 2012-2014 de FCC ( <a href="http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/estrategia/plan-director/index.html">http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/estrategia/plan-director/index.html</a> ) - Código Ético de FCC ( <a href="http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/etica-e-integridad/index.html">http://www.fcc.es/fccweb/responsabilidad-corporativa/etica-e-integridad/index.html</a> ) - Presencia en asociaciones y foros de RSC (Informe Anual de RSC del Grupo).				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 45. Comisiones. Control y gestión de riesgos.				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 45. Comisiones. Control y gestión de riesgos.				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC, pág. 45 y 47. Control y Gestión de Riesgos.				
I+D Mejorando el futuro - Pág. 18 a 20. Sector del agua - Pág. 26 Implicados con el progreso social - Pág. 52 Implicados con el mundo académico - Pág. 52 y 53				
I+D Mejorando el futuro - Pág. 18 a 20. Sector del agua - Pág. 26				
Diálogo con grupos de interés - Pág. 22 y 23 Diálogo con grupos de interés - Pág. 22 y 23 Diálogo con grupos de interés - Pág. 22 y 23 Diálogo con grupos de interés - Pág. 22 y 23				

5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICACIONES DE DESEMPEÑO

5.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA

Información sobre el enfoque de gestión económica

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Totalmente
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcialmente
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Totalmente
EC4	Ayudas financieras significativas de gobiernos	Totalmente
<b>Presencia de mercado</b>		
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Parcialmente
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Totalmente
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Reportado
<b>Impactos económicos indirectos</b>		
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	Totalmente
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos	No Reportado

5.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL

Información sobre el enfoque de gestión ambiental

Desempeño ambiental

Materiales

EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Parcialmente
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados	Totalmente

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Totalmente
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Totalmente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de la eficiencia	No Reportado
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Parcialmente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	No Reportado

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes	Totalmente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Totalmente
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Totalmente

Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Reportado
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	No Reportado
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No Reportado
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Reportado
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Reportado

Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Totalmente
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Totalmente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Parcialmente
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No Reportado
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No Reportado
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Totalmente
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcialmente
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales y más significativos	Totalmente
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	No Reportado
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 Reportado

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
La Responsabilidad para aqualia pág. 22-27				
"El valor del agua pág. 14 Anexo 2 - Otros indicadores relevantes"				
"Cambio climático - Pág. 46 y 47 Gestión de riesgos - Pág. 47"	Estimaciones cuantitativas	No disponible	Actualmente aqualia está desarrollando un mapa de riegos que permitirá definir aquellos riesgos y oportunidades relevantes para la compañía	2013
"Los empleados de aqualia no disponen de planes de pensiones y por lo tanto la organización no tiene ninguna obligación contraída con el trabajador" "Subvenciones - 15.544.000 € I+D - 172.000 €"				
Todos los empleados están sujetos a los convenios colectivos firmados por aqualia. En estos convenios se hace mención de la no discriminación entre hombres y mujeres. Proveedores - Pág. 49 y 50	No se reporta la relación entre los salarios iniciales estandar y los salarios mínimos locales			
		No disponible	Dada la reciente implantación a nivel internacional, aqualia continua coordinando la mayoría de sus actividades en España. Por esta razón, por el momento no existen políticas activas de contratación de proveedores o directivos locales. aqualia está trabajando para el desarrollo de estas herramientas.	2013
La actividad realizada por aqualia es de ámbito público. El principal negocio es la gestión de infraestructuras públicas de agua que revierten en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. Por lo que todas nuestras inversiones van dirigidas al beneficio público.				
aqualia no dispone de sistemas de medición para poder reportar de forma adecuada este indicador.				
Pág. 44-47				
Resaltado pág. 44 "Volúmenes de Reactivos utilizados"	Volumen de materiales directos y no renovables empleados	No aplica	Los materiales utilizados más significativos son reactivos para el tratamiento y depuración del agua. Su naturaleza determina que sean directos y no renovables	
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 con respecto al volumen gestionado.				
Cambio climático - Pág. 47 y 48 Cambio climático - Pág. 47 y 48				
aqualia no dispone de sistemas de medición para poder reportar de forma adecuada este indicador. Principales proyectos de I+D en 2011 pág. 19	Reducciones obtenidas	No disponible	aqualia ha implantado un Sistema de Certificación en Gestión Energética, que se va implantando instalación a instalación aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2013
aqualia no dispone de sistemas de medición para poder reportar de forma adecuada este indicador.			aqualia ha implantado un Sistema de Certificación en Gestión Energética, que se va implantando instalación a instalación	
Calidad del agua pág. 34 a 36 "aqualia no dispone de instalaciones de captación de agua en áreas consideradas protegidas. Calidad del agua - Pág. 32 a 34"				
"En aqualia España se ha reutilizado un total de 7.945.500 m <sup>3</sup> . Esto supone un 1,6% del total del volumen de agua depurada."				
		No disponible	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2013
		No disponible	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2013
aqualia no lleva a cabo actividades relativas a la protección o restauración de hábitats.				
aqualia no ha realizado ninguna actividad dedicada a la gestión de los impactos sobre la biodiversidad.				
aqualia no dispone de instalaciones, o realiza actividades, en las que se encuentren especies protegidas.				
Cambio climático - Pág. 48 Cambio climático - Pág. 48				
"Medio ambiente: Pensando en el futuro - Pág. 46 a 48 Cambio climático - Pág. 48"	Emisiones de gases de efecto invernadero evitadas	No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2013
		No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2013
		No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2013
"Durante el 2011 no se han producido vertidos significativos de aguas residuales procedentes de las actividades directas de aqualia" Gestión de residuos - Pág. 45 y 48	Datos relativos a las cantidades de residuos destinadas a compostaje, reutilización, reciclaje, recuperación, incineración o vertedero	No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2013
Durante el 2011 no se han registrado, a través de los canales establecidos al efecto, derrames significativos por parte de aqualia.				
aqualia no transporta, importa, exporta o trata residuos peligrosos enmarcados en el Convenio de Basilea.				
aqualia no realiza vertidos de agua y aguas de escorrentía significativos.				

## ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE		Reportado
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Parcialmente
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperado al final de su vida útil, por categorías de productos	Totalmente
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Totalmente
<b>Transporte</b>		
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	No Reportado
<b>General</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcialmente
<b>5.3. DIMENSIÓN SOCIAL</b>		
<b>Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo</b>		
<b>Desempeño social</b>		
<b>Empleo</b>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región distribuido por género	Parcialmente
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcialmente
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Parcialmente
LA15	Tasas por género, de vuelta al trabajo y retención de trabajadores después de bajas maternales/parentales	No Reportado
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Totalmente
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	Totalmente
LA6	Porcentaje del total de empleados que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Totalmente
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por género	Parcialmente
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	Totalmente
LA9	Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Totalmente
<b>Formación y educación</b>		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y por género	Totalmente
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	No Reportado
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional distribuido por género	No Reportado
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcialmente
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional, donde se desarrollen operaciones significativas	Totalmente
<b>Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos</b>		
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Totalmente
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Totalmente
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	Totalmente
<b>No discriminación</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Totalmente
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>		
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	Totalmente
<b>Explotación infantil</b>		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Totalmente

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
"Investigación y Desarrollo - Pág. 19 y 20 Gestión de residuos - Pág. 45 y 46" El producto comercializado por aqualia, el agua, no posee ningún tipo de embalaje.	Impactos relativos al ruido	No disponible	Las instalaciones gestionadas por aqualia no producen niveles significativos de ruido.	
Durante el 2011 no se han registrado multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.				
Los impactos derivados del transporte no son significativos en el contexto de la organización.				
"Gastos asociados a la evacuación de fangos y lodos - 644.736 €. Seguridad del suministro - Pág. 34"				
Empleados: Muestra mayor activo pág. 38 a 41				
"Igualdad y diversidad - Pág. 39 Anexo 2: Otros indicadores relevantes"	Tipo de contrato por género	No disponible	Durante el proceso de elaboración de este informe no ha sido posible obtener este dato	2013
Anexo 2: Otros indicadores relevantes	Desglose por edad de la rotación media de empleados y tasa de nuevas contrataciones	No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información.	2013
"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 para los supuestos de familiares discapacitados"		No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información.	2013
Seguimos en la línea marcada por nuestra empresa matriz, FCC, y el 100% de nuestros empleados están cubiertos por convenios colectivos.				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su política coincide con la de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC, pág. 474 (3.3.4 Diálogo con los empleados) Seguridad y salud laboral - Pág. 40 y 41				
"Seguridad y salud laboral - Pág. 40 y 41 La normativa nacional cumple con los requisitos establecidos por la OIT en referencia al registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales"	- Desglose por contratistas independientes - Desglose por género	No disponible	Actualmente aqualia no desglosa la información por contratistas, dicha información se incluye en los datos reportados. Por otra parte, los sistemas de gestión actuales no permiten obtener la información desglosada por género con un nivel adecuado de fiabilidad	2013
Los datos se reportan a nivel Grupo FCC por lo que no es posible discriminar aquellos referidos a aqualia. Para más información ver pág. 476 del Informe Anual de RSC de FCC (3.4.1 Cultura de cero accidentes) e indicadores				
"Según acuerdo del III Convenio Estatal del Sector de Aguas Potables y Residuales (publicado en el BOE 24/8/2007) se ha creado una Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral cuya misión esencial es fomentar el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria en materia de seguridad y salud laboral en el sector, así como la promoción de campañas de información y concienciación"				
"Formación - Pág. 38 Anexo 2: Otros indicadores relevantes"		No disponible		
		No disponible		
"Igualdad y diversidad - Pág. 39 a 42 y 59 Anexo 2: Otros indicadores relevantes" Ver informe de Gobierno Corporativo de FCC en <a href="http://www.fcc.es">www.fcc.es</a> "El convenio colectivo al que están suscritos todos los trabajadores de aqualia indica la no discriminación salarial entre hombres y mujeres."	Desglose por grupo de edad y pertenencia a minorías	No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información	2013
Proveedores responsabilidad en cadena pág. 50				
aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver informe de RSC del Grupo FCC, pág. 479.(4.1 Los principios éticos del Grupo FCC, también en la cadena de compras y suministros)				
aqualia mantiene los criterios y normas de política especial dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver informe de RSC del Grupo FCC, pág. 479 . (4.1 Los principios éticos del Grupo FCC, también en la cadena de compras y suministros)				
La protección de los derechos humanos se encuentra implícita en tanto se exige el cumplimiento para cualquier tipo de contratación de proveedores y subcontratistas, de la normativa legal vigente en toda su dimensión: laboral, tributaria, etc...				
Durante el 2011 no se han realizado actividades de formación en estos asuntos.				
"No se han detectado incidentes de discriminación durante el año 2011 a través de los canales de información"				
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				
"Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia, así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos."				

<b>Trabajos forzados</b>		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Totalmente
<b>Prácticas de seguridad</b>		
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	No Reportado
<b>Derechos de los indígenas</b>		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No Reportado
<b>Valoración</b>		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido revisadas en aspectos de derechos humanos y/o evaluación de impactos	No Reportado
<b>Remediación</b>		
HR11	Número de quejas relativas a derechos humanos que han sido presentadas, evaluadas y resueltas mediante mecanismos de denuncia formales	No Reportado
<b>Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad</b>		
<b>Comunidad</b>		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	No Reportado
SO9	Operaciones con un impacto negativo actual o potencial significativo sobre las comunidades locales	No Reportado
SO10	Medidas implementadas en las operaciones para la prevención y mitigación de impactos significativos actuales o potenciales sobre las comunidades locales	No Reportado
<b>Corrupción</b>		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Totalmente
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti-corrupción de la organización	Totalmente
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Totalmente
<b>Política pública</b>		
SO5	Posición de políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	No Reportado
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Totalmente
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		Totalmente
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Totalmente
<b>Cumplimiento normativo</b>		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Totalmente
<b>Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos</b>		
<b>Salud y seguridad del usuario</b>		
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	Totalmente
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	Totalmente
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
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	Totalmente
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	Totalmente
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Totalmente
<b>Comunicaciones de marketing</b>		
PR6	Programas de incumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Totalmente
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	
<b>Privacidad del cliente</b>		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Totalmente
<b>Cumplimiento normativo</b>		Totalmente
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	

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
"Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia, así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos."				
Este indicador no se considera material ya que aqualia no dispone de personal de seguridad el cual necesite ser formado en materia de derechos humanos, en el marco de las actividades que realiza.				
		No material	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos	
		No material	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos	
		No material	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos	
Sociedad: Contribuimos al progreso pág. 52 a 55				
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2013
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2013
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2013
Como parte del Grupo FCC, aqualia está integrada en las prácticas llevadas a cabo por el Grupo. Para más información ver Informe Anual de RSC del Grupo, pág 459 (1.2. Control y gestión de riesgos) Durante el 2011 no se han realizado actividades de formación en estos asuntos.				
"No se han detectado incidentes de corrupción durante el año 2011"				
		No aplica	En España no está permitida la existencia de "lobbys" o grupos de presión, por lo que aqualia no realiza ningún tipo de actividad en este sentido. No obstante, está presente en asociaciones empresariales y sectoriales las cuales, entre otras actividades, colaboran con la Administración pública trasladando la opinión de sus asociados. Sector del agua - Pág. 26	
aqualia no realiza aportaciones financieras y/o en especie a partidos políticos en ninguno de los países en los que está presente.				
aqualia no ha recibido, durante el año 2011, ninguna acción derivada de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.				
"Coste de las sanciones administrativas o judiciales por incumplimiento de leyes y regulaciones - 109.000 €. No produciéndose ninguna sanción no monetaria o demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje. El número total de sanciones recibidas ha sido de 20" Clientes: Calidad y transparencia son nuestro compromiso pág. 30 a 35				
"Se realizan controles y análisis al 100% de las aguas gestionadas por aqualia para asegurar la calidad de la misma, tanto en abastecimiento como en saneamiento. Calidad del agua - Pág. 32, 33 y 34" El número de incumplimientos confirmados de la reglamentación sanitaria de agua para consumo humano asciende a un total de 2.912, de los cuales 639 han sido confirmados por SINAC, de un total de 588,362 determinaciones.				
Calidad del agua - Pág. 32, 33 y 34 Seguridad del suministro - Pág. 34" Anexo 3, Pág. 58	Los productos y servicios de aqualia no requieren etiquetado			
No se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o códigos voluntarios durante el año 2011 Satisfacción del Cliente - Pág.35 y 36				
aqualia sigue la política del Grupo FCC respecto a las comunicaciones de marketing. FCC no se ha adherido a ningún código voluntario de publicidad o patrocinio. "Durante el 2011, aqualia no ha incurrido en este tipo de incidentes."				
No se han recibido reclamaciones relativas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes durante 2011				
Sanciones debidas a incumplimientos normativos - aqualia España 21.000 €.				



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** ha presentado su memoria "Siempre hay un nuevo camino. Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011" 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.

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, 20 de julio 2012

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** 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](http://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 11 de julio 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.





Editado por:

**aqualia**, gestión integral del agua, s.a.

**www.aqualia.es**

Diseño y maquetación:

the creativos

Producción:

Molinuevo

Depósito Legal: M-24224-2012

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

**aqualia**

Dirección de Gestión de Servicios

Ulises, 18, Edificio H, 5ª planta

28043 Madrid.

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:

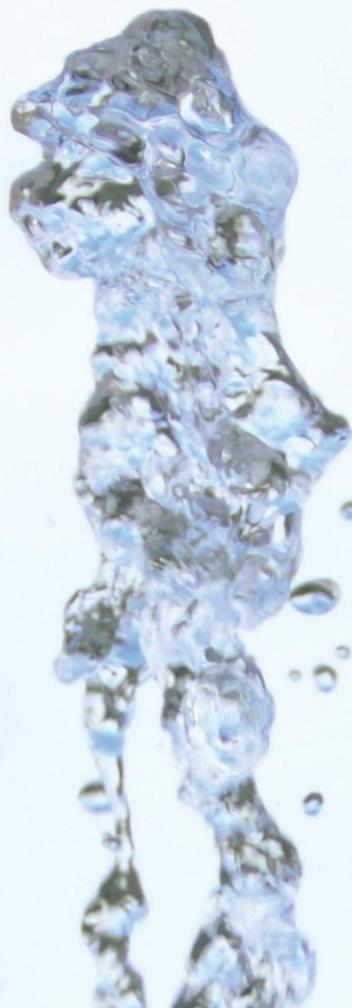
**www.globalreporting.org**

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



Esta memoria de RSC 2011 está impresa en papel reciclado para minimizar el impacto que genera su producción en nuestro entorno. Pero como creemos que siempre se puede dar un paso más, te invitamos a plantar el marcapáginas adjunto. Siébralo en una maceta, riégalo y de él saldrán hojas de manzanilla (*Matricaria Chamomilla*).

Entre todos podemos mejorar nuestro planeta.



Impreso en papel exento de cloro

