

Informe
de Responsabilidad Social Corporativa

2009

aqualia. Nos reflejamos en ti

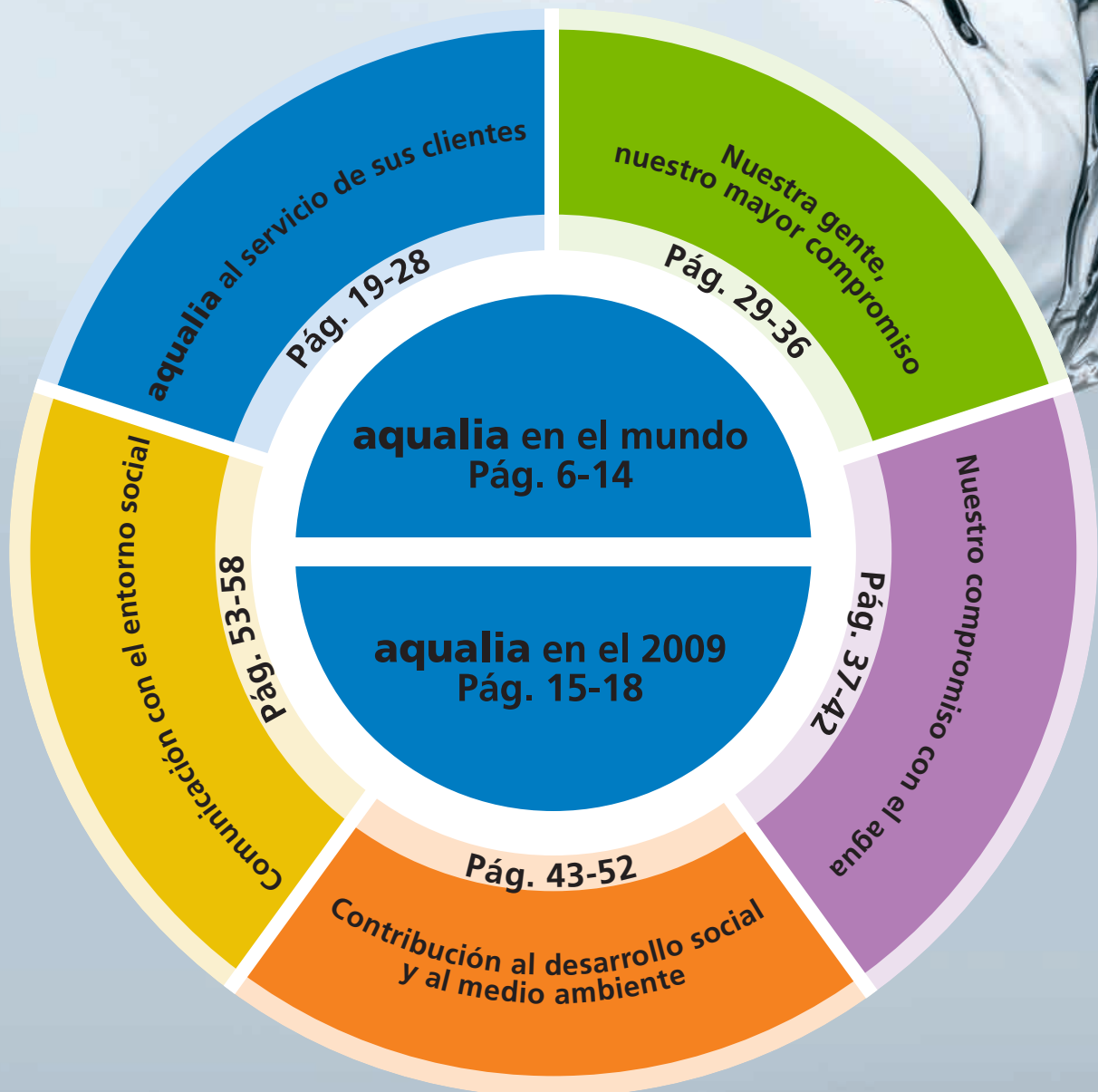




aqualia

ÍNDICE

	Pág.
Mensaje del Director General	4
aqualia en el mundo	6
aqualia en 2009	15
aqualia al servicio de sus clientes	19
Nuestra gente, nuestro mayor compromiso	29
Nuestro compromiso con el agua	37
Contribución al desarrollo social y al medio ambiente	43
Comunicación con el entorno social	53
La cadena de valor en aqualia	59
Otros datos relevantes	60
Anexos	
Anexo I: Informe de verificación	64
Anexo II: Índice de contenidos GRI	66
Anexo III: Declaración GRI	71



Pág.

Cientes y Usuarios

aqualia al servicio de sus clientes.

La calidad del agua refleja nuestro compromiso.	19
Seguridad del suministro.	21
Principales indicadores.	22
Satisfacción de clientes. Transparencia y calidad de servicio.	24
Nuevas herramientas - Un mejor servicio.	25
Consumo responsable. Nuestro compromiso, el de todos.	27

Empleados

Nuestra gente, nuestro mayor compromiso.

Gestión del talento.	29
Diversidad e igualdad.	31
Comunicación.	33
Conciliación.	34
Seguridad y salud laboral.	34
Internacionalización.	35

Administraciones Públicas

Nuestro compromiso con el agua.

Gestión de tarifas responsables y sostenibles.	37
Gestión de la red de abastecimiento y saneamiento.	38
I + D - Mejorando el futuro.	39

Organizaciones de Consumidores y ONGs

Contribución al desarrollo social y al medio ambiente.

aqualia en la comunidad.	43
Actividades culturales.	44
Actividades deportivas.	44
Colaboración con universidades y escuelas de negocio.	47
Gestión de los impactos ambientales.	48
Gestión de residuos.	49
Cambio climático.	51

Medios de Comunicación

Comunicación con el entorno social.

Marketing Directo.	53
Patrocinios y colaboraciones.	54
Carta de calidad.	55
Web local.	56
Campañas publicitarias.	56
Ferias.	57
Marketing social.	57



Mensaje del Director General

Nuevamente, y este es el cuarto año, tengo el placer de presentarles nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Hemos querido dejar patente nuestro compromiso con la sociedad, con el medio ambiente y con la sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo y el progreso siguiendo el modelo de responsabilidad corporativa que FCC marcó en su Plan Director 2009-2010.

Este año 2009 ha estado marcado, al igual que el anterior, por la situación financiera mundial. Los gobiernos de los diferentes países han avanzado en distintos frentes pero sigue habiendo un grado significativo de incertidumbre y desconfianza en los mercados y en la economía en general.

A los retos que nos plantea la economía, el mundo del agua tiene que sumar los suyos propios, y no son baladíes. Las empresas que nos dedicamos a gestionar este preciado recurso estamos obligadas a dar respuesta a estos retos con celeridad, el tiempo para las excusas se nos está acabando. La gestión integral del agua necesita inversiones constantes para garantizar los sistemas de abastecimiento, mejorar la calidad del agua suministrada, asegurar la disponibilidad de nuevas fuentes de recursos y mejorar la eficiencia en el consumo del agua. Los avances tecnológicos nos ayudan a superar estas barreras, aunque una mayor presión poblacional e industrial provoca que la contaminación que introducimos en nuestros sistemas hídricos sea cada vez más compleja. Por lo que ahora, no es sólo una cuestión de conseguir avances tecnológicos o una gestión más eficiente de los recursos hídricos, sino que la cooperación entre todos los actores del ciclo integral del agua es crucial.

En **aqualia** estamos colaborando con diferentes asociaciones, con vocación de permanencia, para conocer, asimilar y difundir las últimas tendencias, avances y soluciones que se van generando. Durante este año 2009, destaca la elaboración – junto con AEAS – de la Guía de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de Abastecimiento de Aguas y Saneamiento. Esta Guía, dirigida principalmente a las pequeñas y medianas empresas, describe, desde un marco teórico, la responsabilidad social empresarial y, desde una perspectiva práctica, las acciones concretas que se pueden adoptar para lograr una gestión empresarial responsable. Por otra parte, estamos presentes en el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento en América Latina.

Este Fondo pretende ayudar a los más de 85 millones de personas de América Latina y Caribe que no disponen de acceso a agua potable, y los 115 millones que no disponen de servicios básicos de saneamiento. Con ello queremos apoyar una iniciativa que quiere contribuir a hacer efectivo el derecho humano al agua.

A pesar del entorno en el que nos hemos movido, durante el 2009 nuestra facturación ha aumentado un 3,1%, hemos incrementado nuestra plantilla en un 1,7% y ya somos más de 6.700 profesionales. Estos números son un reflejo del trabajo bien hecho y de la fortaleza de nuestro modelo de negocio, que nos permite mantener números positivos aún cuando las condiciones económicas de nuestro entorno no son idóneas.

La formación ha sido uno de los pilares en el que nos hemos apoyado para seguir mejorando. Durante el 2009, la primera edición del Programa Superior de Desarrollo Gerencial vio la luz. El Programa, impartido por profesores de la Universidad de Nebrija, de empresas externas y directivos de **aqualia**, ha ofrecido al alumnado una visión global de la gestión empresarial. El objetivo de este Curso es la formación de profesionales con una visión global del negocio, capaces de innovar en un sector que, con toda seguridad, impulsado por el entorno, deberá evolucionar a corto y medio plazo. Esta es una iniciativa innovadora a la que daremos continuidad en los próximos años.

Finalmente, en las siguientes páginas, el lector podrá encontrar información adicional que entendemos que constituye una presentación equilibrada y razonable de nuestro desempeño en materia de responsabilidad social corporativa. El contenido de este informe ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones y principios de elaboración de la Guía G3 de Global Reporting Initiative. Adicionalmente, por tercer año consecutivo, hemos sometido nuestro informe a la verificación externa por parte de un tercero independiente. Esto nos permite seguir encontrando puntos de mejora en nuestra gestión, así como presentar los resultados a nuestros grupos de interés de manera fiable.

Espero que, a través del informe, el lector pueda verse reflejado, ese ha sido nuestro objetivo. Hemos pretendido dar respuesta a todos aquellos asuntos importantes y que demuestran nuestro compromiso. Al mismo tiempo, hemos avanzado en nuestra interacción con nuestros grupos de interés que espero se vea plasmado en las siguientes páginas.








Por último, quería agradecer a todas las personas que forman **aqualia** por su esfuerzo, compromiso y talento. Es por ellas que **aqualia** es cada día mejor y contribuye a que las sociedades en las que está presente también lo sean. Gracias.

Fernando Moreno García
Presidente del Comité de RSC

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



aqualia en el mundo

-  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.

* Proactiva de Medio Ambiente
(50% FCC-50% Veolia).





El valor del agua

Aumento de facturación respecto a 2008

3'1%

Económico	2007	2008	2009
Cifra de negocio (mill. €)	838,80	845,50	872,00
Valor económico distribuido (mill. €)	822,80	837,90	780,13
Número de municipios atendidos	970	1.100	+1.100
Longitud total de redes gestionadas (Km)*	42.472	44.504	51.232
Inversiones en infraestructuras (mill. €)	101,50	83,00	47,74

*2009 – Se amplía el alcance a SmVak

Crecimiento de la plantilla

1'7%

Social	2007	2008	2009
Número total de empleados	6.907,0	6.640,9	6.756,4
Salario y compensación a empleados (mill. €)	198,60	204,40	208,07
Número de participantes en acciones formativas	3.549	2.650	2.523,00
Inversión en formación (€)	279.625	278.103	261.941
Inversión en la comunidad (€)	527.605	822.110	617.000
Índice de frecuencia	20,04	14,54	13,30

Aumento de producción de energía renovable

12'9%

Ambiental (Gestión Integral del Agua)	2007	2008	2009*
Volumen de agua captada (m ³)	617.703.313	609.847.774	682.844.322
Energía eléctrica consumida (kWh)	436.684.103	422.403.699	477.639.025
Energía consumida por € generado	-	499.590	547.751
Energía eléctrica producida mediante biogás (kWh)	8.740.969	13.606.378	15.368.142
Energía producida por millón de € generado	-	16.092,70	17.624,02
Total de emisiones directas e indirectas (Tn CO ₂ e)	183.694	237.726	397.164
Emisiones por € generado	-	281,17	469,74

* Se amplía el alcance a SmVak

La relación con el agua Cada gota cuenta

aqualia, gestión integral del agua S.A. participa, a través de sus empresas, en todas las etapas del ciclo integral del agua. Es la marca global del Grupo FCC que aglutina todas las actividades relacionadas con el agua, siendo ésta una de las cuatro grandes áreas de FCC.

Esta diversificación hace de **aqualia** una empresa única en el mundo del agua, ofreciendo al mercado todas las soluciones a las necesidades de las empresas privadas, entidades y organismos locales y públicos, en todas las fases del ciclo integral del agua y para todos los usos: humano, agrícola e industrial.

Además, el fuerte compromiso local de la compañía, la filosofía de trabajo y su enfoque hacia una atención cercana y personalizada, aumentan su capacidad para aportar soluciones a las necesidades de entidades y organismos públicos y privados en cualquier lugar del mundo.

4ª compañía en gestión de agua del mundo, mejorando un puesto respecto a 2008 (Global Water Intelligence).

20,4% aumento en la facturación internacional.

27 millones de habitantes atendidos en todo el mundo.



Gestión de servicios públicos del agua.
Concesiones de infraestructuras hidráulicas.
Mantenimiento y explotación de infraestructuras para riego.
Diseño, construcción y gestión de instalaciones acuático-deportivas.






Soluciones globales para el uso del agua en la industria.



Diseño y construcción de infraestructuras hidráulicas.



Áreas de actividad aqualia

			
<ul style="list-style-type: none"> • 27 millones de habitantes servidos a nivel mundial. • 34% cuota de mercado en España. • 51.232 kms. de red gestionados. • 47,74 millones de € invertidos en infraestructuras. • 572.395 análisis de agua potable realizados. • 99,6% análisis conformes. 		<ul style="list-style-type: none"> • 43 instalaciones diseñadas para licitación (32 nacionales y 11 internacionales). • 6 instalaciones construidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 136 empresas servidas. • 14 instalaciones gestionadas. • 2.725.179,33 m³ de agua tratada.
<p>Mantenimiento y explotación de infraestructuras de riego</p>	<p>Concesiones de infraestructuras hidráulicas</p>	<p>aqualia infraestructuras está especializada en el diseño y construcción de todo tipo de instalaciones para el tratamiento del agua para las diversas Administraciones Públicas y, en general, para cualquier tipo de cliente, público o privado.</p> <p>Las principales áreas de actividad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>aqualia industrial tiene como objetivos principales la mejora de la calidad del agua, la fiabilidad en los procesos y la exigencia de las mayores prestaciones para las plantas que operan de forma continua. Para ello ofrece soluciones globales: diseño, ejecución y desarrollo de proyectos e instalaciones “llave en mano” para todo tipo de industrias y procesos.</p> <p>aqualia industrial está formada por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chemipur: operación y mantenimiento. • Graver: soluciones para aguas de proceso. • Hidrotec: equipos y tecnología. • Nilo: soluciones de depuración de efluentes.
<p>aqualia proporciona una solución eficaz, innovadora y de futuro para la renovación de los regadíos. Dispone de experiencia, recursos y capacidad de gestión que adquieren un protagonismo especial en la actividad de riego. Ello significa disponer de una solución precisa para el aprovechamiento óptimo de los recursos. La orientación de la compañía hacia soluciones innovadoras y el desarrollo sostenible dentro del contexto de la modernización del regadío han dado como resultado SISGRE - Sistema de gestión para regantes. El sistema hace posible la consulta de cartografía inteligente y permite el acceso a simulaciones, análisis históricos, mapas temáticos o visualización de infraestructuras.</p>	<p>aqualia colabora con la Administración Pública, proporcionando asistencia técnica y equipos profesionales para trabajos de consultoría, al mismo tiempo que aporta la garantía de eficiencia en el uso de los recursos públicos. La empresa dispone de un amplio conocimiento y experiencia en el mantenimiento y explotación de las infraestructuras. La presencia en todas las áreas de gestión del ciclo del agua, permite desarrollar su capacidad como concesionaria mediante: consultoría con equipos multidisciplinares, construcción de obras y suministro de bienes de equipo, aporte de recursos financieros y el mantenimiento y explotación de infraestructuras.</p>		



Enfoque sostenible de la actividad

El agua está considerada como parte esencial para el desarrollo de la sociedad. Un agua de calidad y disponible para todos contribuye de manera decisiva al bienestar de las personas. Se trata de un servicio público que debe ser gestionado con responsabilidad, ética y siguiendo criterios ambientales estrictos.

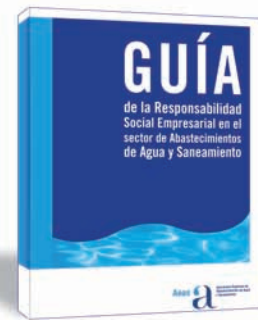
El debate internacional se centra principalmente en la gestión eficiente del agua. Por un lado están los retos y riesgos que plantean los fenómenos meteorológicos – sequías e inundaciones – en la gestión adecuada de las infraestructuras y cómo éstas afectan al servicio prestado. Y por otro lado, la presión demográfica sobre las fuentes de agua, así como el incremento en la complejidad del tratamiento adecuado de las aguas residuales.

aqualia entiende y asume el papel que desempeña dentro del ciclo del agua. La organización cree que éste es el de gestionar eficientemente un recurso escaso aportando el máximo valor a la sociedad. Quiere que la responsabilidad social corporativa sea parte del trabajo que realiza diariamente en la mejora constante de los procesos y servicios.

Para ello, todas las personas que conforman **aqualia** trabajan en una misma dirección, para ofrecer el mejor servicio de gestión de agua, respetando al mismo tiempo los recursos hídricos disponibles.

15% de los clientes valora excelente o muy bueno el servicio prestado por aqualia.

50,7 millones € para el mantenimiento de la red de abastecimiento.



Guía de la Responsabilidad Social Empresarial en el sector de Abastecimientos de Agua y Saneamiento.

aqualia ha participado en la elaboración de esta guía, a través de su colaboración con AEAS, que pretende ser un referente para las empresas del sector. En la guía se describe, desde un marco teórico, la responsabilidad social empresarial y desde una perspectiva práctica, las acciones concretas que se pueden adoptar para lograr una gestión empresarial responsable.

Los contenidos principales responden a la pregunta ¿qué es una empresa socialmente responsable? Así es cómo posiciona al lector en el marco de la relación histórica entre el agua y la responsabilidad social. Posteriormente, describe el tipo de actuaciones que puede desarrollar una empresa responsable con sus grupos de interés, para finalizar con la explicación de cómo se pueden implantar estrategias de responsabilidad social empresarial.

Con esta guía, AEAS rubrica su compromiso con la sostenibilidad al aproximarse a las pequeñas, medianas y grandes empresas del sector, siendo conscientes de la importancia y la necesidad de implantar una gestión empresarial responsable.

ENFOQUE SOSTENIBLE

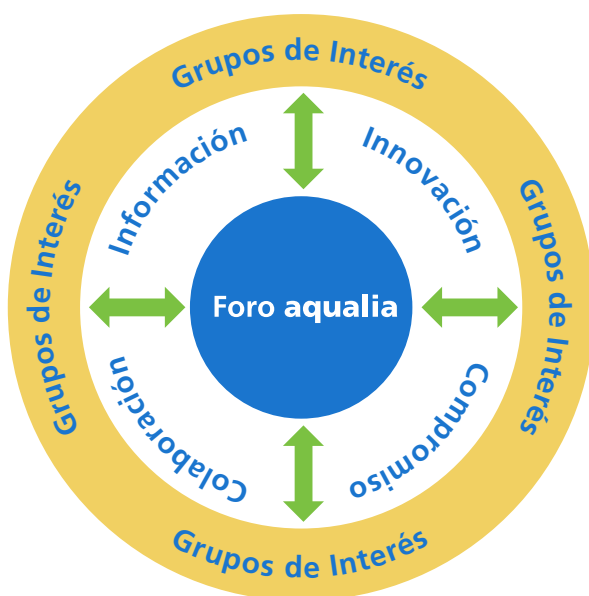
ENFOQUE SOSTENIBLE		
Proporcionar accesibilidad a servicios de abastecimiento y saneamiento de calidad.	Garantizar el respeto al medio ambiente, gestionando con eficacia los recursos y protegiendo la biodiversidad.	Innovación constante y desarrollo de tecnologías aplicadas a los procesos para una mayor eficacia en la gestión integral del agua.
<ul style="list-style-type: none"> Mediante la aplicación de criterios racionales al uso del agua. Promoción y concienciación de un uso responsable del agua. Mejora del servicio y la atención a los clientes. Monitorización continuada de la calidad del agua suministrada. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación de mejoras tecnológicas y de procesos. Gestión de los impactos ambientales. Implantación de sistemas de gestión medioambiental certificables externamente. Difusión de prácticas eficaces y respetuosas con el entorno natural. 	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia e innovación para aportar soluciones en cada fase del ciclo del agua. Inversión en la mejora de infraestructuras existentes. Creación de nuevas infraestructuras. Implantación de mejoras tecnológicas a los procesos de tratamiento y depuración de aguas.

Comunicación con los grupos de interés

El principal objetivo de **aqualia** con sus grupos de interés es establecer relaciones estables y de confianza. Los puntos de vista de los diferentes grupos de interés proporcionan a la compañía nuevas formas de enfocar los asuntos.

En línea con lo establecido el año anterior, **aqualia** ha continuado con la apertura de líneas sistemáticas de participación. La principal herramienta con la que cuenta la organización es el Foro **aqualia**. El objetivo del foro es potenciar las consultas con los grupos de interés y establecer un entorno en el que el compromiso, la colaboración y la información fluya de tal manera que permita la innovación en toda la cadena de valor.

Las principales conclusiones derivadas de estas actividades son comunicadas a todas las personas responsables, así como a los propios participantes. El compromiso de la organización es poder darle el seguimiento necesario para atender de manera efectiva las expectativas, y al mismo tiempo establecer objetivos claros y medibles que permitan continuar mejorando y optimizando los productos y servicios ofrecidos por **aqualia**.



La comunicación constante y fluida con todos los grupos de interés enriquece el entendimiento por parte de la compañía de las implicaciones del agua en la sociedad.

El Foro: cliente institucional y su relación con aqualia.

Temas tratados:

- Las tarifas del agua y su actualización.
- La bajada de consumos.
- El debate sobre la gestión pública o privada.
- El servicio urbano del agua en un entorno de crisis.

Objetivos:

- Fortalecer las relaciones con el cliente institucional.
- Identificar nichos de mejora que faciliten una mejor prestación del servicio.

Principales conclusiones:

- Los municipios deberán afrontar las recomendaciones recogidas en la Directiva Marco del Agua.
- El establecimiento de empresas mixtas para la gestión del agua posibilita la generación de sinergias y economías de escala.
- Es necesaria una correcta redacción del pliego de condiciones que recoja todos los servicios demandados de manera clara.
- Todas las partes deberán colaborar para una mejor gestión en el establecimiento de tarifas adecuadas y que reflejen el coste real.
- Mejorar la comunicación y concienciación del ciudadano para un uso responsable del agua, así como de su valor ambiental.
- Mejorar la comunicación de las actividades llevadas a cabo en relación con las inversiones realizadas en la mejora de infraestructuras.



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

Objetivos 2010

- Participación de los clientes finales y de periodistas ambientales en el Foro **aqualia**. El objetivo perseguido es continuar conociendo las expectativas de cada uno de los grupos de interés principales.
- Establecimiento de un grupo asesor externo para la evaluación de esta memoria, así como de las actividades llevadas a cabo por la organización en el campo de la responsabilidad social corporativa.
- Realizar un estudio para la evaluación integral de la satisfacción de los grupos de interés.

El Foro: los proveedores en la cadena de valor de **aqualia**.

Temas tratados:

- Diagnóstico de la relación **aqualia**-proveedor.
- Aspectos positivos de la relación de **aqualia** con los proveedores.
- Aspectos negativos de la relación con los proveedores.
- Identificación de temas comunes de innovación.
- Propuestas de mejora.
- Estrategia en épocas de crisis.

Objetivos:

- Fortalecer las relaciones con los proveedores.
- Identificar áreas de trabajo conjuntas y mejoras en las actividades.

Principales conclusiones:

- Es necesario realizar un mayor esfuerzo por alinear las estrategias cliente-proveedor.
- Innovar e implantar nuevas formas para continuar mejorando las relaciones cliente-proveedor.
- Establecer procesos para la formación de proveedores en actividades específicas.
- Crear grupos de trabajo para el análisis y búsqueda de soluciones que generen valor añadido.
- Incluir criterios de Responsabilidad Social Corporativa en la evaluación, selección y gestión de proveedores.
- Mejora de los proyectos de I+D+i en energía relacionada con el agua.
- Comunicación y seguimiento de las acciones propuestas en los Foro **aqualia**.



Asociaciones sectoriales y profesionales: Un canal imprescindible

La actividad llevada a cabo por **aqualia** con las asociaciones sectoriales y profesionales es con la vocación de mejorar el entendimiento, la asimilación y la promoción de las últimas tendencias, avances y soluciones en el mundo del agua. Las empresas del sector deben invertir en generar conocimiento y nuevas soluciones a problemas cada vez más acuciantes y difíciles de resolver en la gestión del agua.

La participación en asociaciones de diferentes tipologías y ámbitos permite tener una visión más amplia y completa, entendiendo que:

- Facilitan la comunicación entre los diversos actores que intervienen en el ciclo integral del agua, posibilitando el intercambio de conocimientos en investigación, formación y gestión de los aspectos técnicos, humanos, jurídicos, administrativos y económicos.
- Crean lazos de colaboración con las Administraciones en materia de legislación, reglamentación y actualización técnica.
- Permiten a las empresas anticipar cambios normativos y adecuarse a los nuevos requerimientos de manera progresiva, así como impulsar la investigación y el desarrollo conjunto de nuevas tecnologías.
- Defienden y promocionan los intereses de las empresas asociadas.

aqualia forma parte de las siguientes asociaciones:

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamiento (AEAS).
- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR).
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA).
- 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).
- IMDEA-Agua: Instituto Madrileño de Estudios Avanzados.
- Alianza por el Agua.
- Comité Mundial de Derechos del Agua.
- Consejo Asesor Fondo de Cooperación para el Agua y Saneamiento.



aqualia en 2009

Acuerdo con National Water Company de Arabia Saudí

Este acuerdo incluye áreas como la formación de empleados saudíes en atención al cliente y aspectos clave de la gestión técnica de un servicio de agua, la participación de **aqualia** en los procesos de privatización de las plantas de depuración de aguas residuales del país árabe, o la cooperación para el desarrollo y la implantación de nuevas técnicas de gestión del ciclo integral del agua en Arabia Saudí.

El acuerdo, rubricado durante la celebración del Saudi Water and Power Forum 2009 de la ciudad de Jeddah es de especial importancia para la compañía española, ya que de este modo entra a formar parte del selecto grupo de empresas con las que colabora la NWC. Esta institución, creada hace un año para gestionar a nivel nacional el área del agua en Arabia Saudí, es responsable del ambicioso proyecto de privatización que recorre el país, y que tiene como objetivo modernizar todas las áreas de gestión del agua en el país árabe, para el que están contando con las principales empresas del sector a nivel internacional, entre las que está **aqualia**. Entre otros proyectos, se encuentran: la privatización de plantas de tratamiento de agua, la formación de empleados saudíes, o la gestión del servicio de agua de las principales ciudades del país, como Riyadh, Jeddah, Medina o Damman.

La renovación de las Lagunas de Medina del Campo. Premio 2009 ECOInnova

aqualia ha sido galardonada, en las modalidades "Regional Castilla y León" y "Provincial Valladolid", con el Premio 2009 ECOInnova por su proyecto de recuperación de las Lagunas de Medina del Campo. Este programa busca mejorar el hábitat y el ecosistema de las Lagunas, a través de, por un lado, mejoras técnicas en la depuradora del municipio, gestionada por **aqualia**, y, por otro, campañas de comunicación dirigidas a los ciudadanos, con el objetivo de concienciar acerca de una correcta eliminación de grasas y aceites en las aguas residuales que llegan a la planta. Uno de los resultados inmediatos de este proyecto medioambiental ha sido el significativo aumento de las especies de aves y ejemplares, que a su vez ha servido para potenciar las visitas por parte de los vecinos de Medina del Campo a esta planta depuradora de aguas residuales. Asimismo, estas jornadas de puertas abiertas en las instalaciones han contribuido a que los vecinos de Medina del Campo reduzcan de manera considerable los aceites y las grasas que al final llegan a la instalación.

Internacional



Firma del acuerdo con la NWC de Arabia Saudi.

Premios



Lagunas de Medina del Campo.



Jornada de Puertas Abiertas a la depuradora de Medina del Campo.

Premio Trámite Parlamentario de Medio Ambiente

La revista "Trámite Parlamentario y Municipal" entregó a **aqualia** en una ceremonia presidida por José Bono, Presidente del Congreso de los Diputados, los premios correspondientes a las Mejores Iniciativas Políticas del Año. Dichos galardones han reconocido, en la categoría de medio ambiente, el proyecto desarrollado por el Ayuntamiento de Segovia, con el apoyo y colaboración de **aqualia** en la organización de talleres de uso responsable del agua entre los alumnos de colegios de la ciudad.

Más de 400 niños, alumnos de 2º de Primaria de 11 colegios de la ciudad han participado recibiendo charlas sobre el ciclo integral del agua y de cómo se gestiona el recurso. El objetivo era la concienciación de la importancia del respeto por la naturaleza y el entorno, explicándoles de una forma sencilla, clara y divertida, el ciclo del agua y el por qué han de llevar a cabo su consumo de una forma responsable. Los talleres se completaban con el reparto en cada centro escolar de dos DVD's del juego interactivo, "El Agua en casa" de **aqualia**.

La revista "Trámite Parlamentario y Municipal", especializada en información parlamentaria, premia anualmente las Mejores Iniciativas Políticas en el ámbito del Parlamento Europeo, las Cortes Generales, los Parlamentos Autonómicos y los Municipios de toda España. El objetivo de estos premios es valorar y fomentar las iniciativas que contribuyan al bienestar de los ciudadanos.

1ª Edición Programa Superior de Desarrollo Gerencial

El Programa, impartido por profesores de la Universidad de Nebrija, de empresas externas, y directivos de **aqualia**, ha ofrecido al alumnado una visión global de la gestión empresarial, con contenidos que incluían desde el análisis financiero hasta el marco jurídico y la innovación, pasando por la gestión del tiempo, presentaciones eficaces, marketing, clientes y planificación estratégica. El objetivo de este curso es la formación de profesionales con una visión global del negocio, capaces de innovar en un sector que, con toda seguridad, impulsado por el entorno, deberá evolucionar a corto y medio plazo.

Esta primera edición del Programa, que tendrá continuidad durante los próximos años, pone a disposición de la Compañía una cantera de empleados capacitados para asumir y desarrollar funciones de todo tipo en la empresa, con una formación multidisciplinar y una visión global.

Premios



Talleres de uso responsable del agua en colegio de Segovia.

Formación



Programa Superior de Desarrollo Gerencial.

V Foro Mundial del agua

El V Foro Mundial del Agua se celebró en marzo en Estambul. Organizado cada tres años por el Consejo Mundial del Agua, en estrecha colaboración con las autoridades del país anfitrión, es el evento internacional más importante en materia de aguas. Sus principales objetivos son:

- Incrementar la importancia del agua en la agenda política.
- Respalda los debates que lleven a solucionar los problemas relacionados con el agua en el siglo XXI.
- Formular propuestas concretas y darlas a conocer a nivel mundial.
- Conseguir el compromiso político.

El Foro ofrece, a la comunidad del agua y a sus responsables políticos, la oportunidad de transmitir recomendaciones para asegurar los recursos hídricos en diferentes lugares del mundo.

En esta edición, **aqualia** también ha estado presente para compartir con los asistentes la adaptación al cambio climático desde la perspectiva empresarial, así como la innovación en el sector del abastecimiento como colaborador de la Asociación Española de Abastecimiento de Aguas y Saneamiento (AEAS).

Nace **aqualia** new europe.

aqualia y el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (EBRD, por sus siglas en inglés) han formalizado el acuerdo de creación de la sociedad "**aqualia** new europe", a través de la cual acometerán de manera conjunta inversiones en proyectos hidráulicos en la zona de influencia del Banco, que se extiende desde Europa Central hasta Asia Occidental. Esto incluye la participación en concursos de gestión de servicios públicos de agua, concesiones de infraestructuras hidráulicas o procesos de adquisición de empresas, en países como Polonia, Eslovaquia, Hungría, Ucrania, Rusia o Georgia.

El Banco aportará 80 millones de euros a la sociedad, cuyo objeto será la participación en concursos de gestión del agua, concesiones de infraestructuras hidráulicas y procesos de adquisición de empresas.

Internacional



V Foro Mundial de Agua (Estambul).



Firma del acuerdo para la creación de la sociedad **aqualia** new europe.

Plan EOI 2020

aqualia ha colaborado con la Escuela de Organización Industrial en la definición de su Plan EOI 2020, mediante la participación en talleres mixtos para contrastar y profundizar en las ideas y programas propuestos. El Plan se articula en tres grandes estrategias de desarrollo:

- Desarrollar y promover una oferta diferenciada de formación y servicios, especializada en los ámbitos de la sostenibilidad, la tecnología, la emprendeduría y la internacionalización empresarial.
- Impulsar la Escuela Digital, con un área académica altamente especializada, un soporte técnico a la vanguardia y la adquisición de unas infraestructuras adecuadas que permitan el uso intensivo de las TIC.
- Construir un modelo de gestión sostenible, proactivo con las prioridades estratégicas del MITyC y del entorno, soportado en alianzas estables y con clara vocación internacional.

Colaboración



aqualia al servicio de sus clientes

Su confianza, nuestra fuente de inspiración



Queremos ir más allá

El factor clave de crecimiento para una empresa de servicios como **aqualia** son las relaciones basadas en el diálogo y la confianza de sus clientes. Sin esa confianza, la labor de la empresa sería mucho más complicada. Por ello, se desarrollan campañas de comunicación institucionales, jornadas de puertas abiertas, foros de discusión, iniciativas de concienciación, así como otros mecanismos de comunicación adaptados al servicio concreto prestado.

El compromiso de **aqualia** es ir más allá y dar respuesta a la nueva gestión del agua, mediante la innovación y adaptación de su realidad empresarial al desarrollo sostenible, pilar básico de su estrategia. La compañía sigue avanzando en la mejora de sus procesos y servicios con el objetivo de aumentar la eficiencia y competitividad, incrementando los recursos destinados a la labor de I+D+i.

Actualmente la compañía se enfrenta a importantes retos, tanto locales como globales, derivados del mercado en el que opera. Las consecuencias de una mala gestión ambiental, social y económica, de los riesgos potenciales de la calidad del agua, su disponibilidad, la gestión adecuada de los recursos hídricos y el constante aumento de la demanda, pueden ser determinantes para la reputación de **aqualia**.

Para dar respuesta a estos retos, la compañía está adaptando todos los procesos, midiendo los efectos que éstos tienen sobre el entorno y la sociedad, para analizar cómo podrían mejorarse a través de planes de acción específicos para cada servicio, como el Plan Estratégico de Calidad.

Para realizar un seguimiento adecuado y eficaz se han englobado los indicadores en cuatro grandes categorías:

- La calidad del agua suministrada y depurada.
- La calidad del servicio.
- El rendimiento técnico de la red.
- El nivel de atención al cliente.

Plan Estratégico de Calidad - Objetivos

Reuniones periódicas con Comités de Calidad	Auditorías internas de instalaciones
Procesos de mejora continua	Establecimiento de indicadores de gestión

aqualia ayuda a que los usuarios gestionen el agua de manera responsable, y se compromete a reducir las pérdidas y desarrollar una red más eficiente.

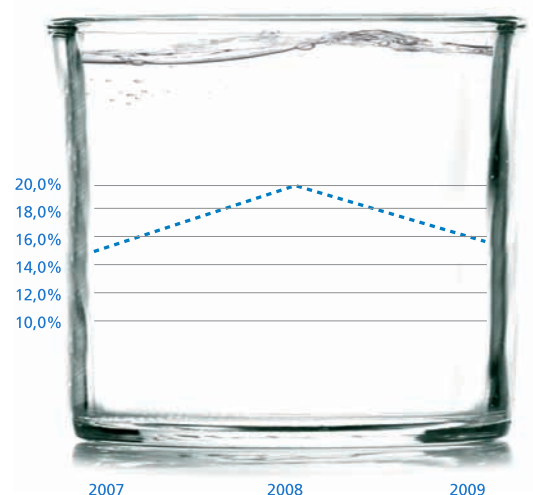
Servicios de Gestión Integral del Agua en España:
6.878.763* habitantes servidos en abastecimiento.

2.515.001* clientes servidos en saneamiento.

34% cuota de mercado.

* Includo SmVak.

Evolución del índice de satisfacción de clientes (Servicios de Gestión Integral del Agua en España)



Nota: Nivel de satisfacción con resultado excelente o muy bueno.

La calidad del agua refleja nuestro compromiso

Dada la importancia del suministro de un agua de calidad y en cantidad suficiente, así como su importancia para la salud y el bienestar de la población, esta actividad está altamente regulada y controlada.

aqualia debe obligatoriamente, así como todos los actores implicados en el suministro de agua de consumo humano, reportar datos al SINAC (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo) relativos a la gestión del agua. El objetivo es disponer de un sistema informatizado para identificar la calidad sanitaria de las aguas de consumo y las infraestructuras de los sistemas de abastecimiento, desde la captación hasta la distribución de agua, así como los laboratorios que realizan el control de la calidad del agua.

Esta iniciativa cuenta con distintos grupos de trabajo, entre los que se encuentra el establecido para mejorar la transparencia de la información de la calidad del agua para los usuarios, liderado por **aqualia**. Los ciudadanos disponen de información pública sobre los controles y parámetros de calidad en la página web del SINAC (<http://sinac.msc.es>) y en los portales municipales en los que **aqualia** ofrece servicios, disponible en www.aqualia.es. En la web de SmVaK (www.SmVaK.cz) están indicados los parámetros básicos del agua potable, actualizados semanalmente, que se suministran desde los centros de producción principales del Departamento de Agua en Alta.



Un nuevo sistema de filtración mejorará aún más la calidad del agua suministrada en las zonas de Sa Carroca, Sant Jordi y Sa Caleta.

aqualia, empresa concesionaria de la gestión del ciclo integral del agua en Sant Josep de Sa Talaia realizó durante 2009 trabajos de mejora en la desalinizadora del Pou de Ses Eres. Dichos trabajos consistieron en la instalación de un nuevo sistema de filtración que permitirá obtener un agua de mejor calidad.

La instalación del nuevo sistema de filtración, además de mejorar la calidad del agua, reducirá el tiempo de parada de la planta para el mantenimiento de los actuales filtros, con el consecuente aumento de producción de agua desalada.

aqualia LAB

4 laboratorios acreditados y uno en proceso de acreditación según ISO 17025.

Los laboratorios de análisis de aguas desempeñan un papel fundamental en la garantía y cumplimiento de las exigencias recogidas en la legislación vigente, por ello, **aqualia** les ha dotado de la última tecnología y de profesionales altamente cualificados, además de todos los controles que garanticen el total respeto al medio ambiente.

Datos España:

4.019 puntos de muestreo.
45% pertenecientes a la red de distribución.
572.395 determinaciones analíticas.
33% pertenecientes a la red de distribución.
2.481 incumplimientos.
99,6% determinaciones positivas.

147 ETAP gestionadas.
1.777 depósitos de agua gestionados.
20.477km de redes gestionadas según SINAC.

Datos de calidad del agua en abastecimiento	2007	2008	2009*
Volumen de agua potable producida (m ³)	387.595.107	385.134.715	656.152.667
Número de determinaciones	450.338	505.194	597.314
Número de determinaciones no conformes	3.535	3.494	2.517
% no conformidades	0,78%	0,69%	0,42%

* Se amplía el alcance a SmVaK

Seguridad del suministro

La creciente dificultad para suministrar agua a ciertas zonas ha originado nuevos debates que reflejan la importancia de su valor económico, sin olvidar su valor ambiental, social y cultural. Una distribución irregular del agua apta para consumo y la problemática añadida de lograr su correcta potabilización, son algunos de los principales retos a los que se enfrentan las compañías relacionadas con la gestión del agua.

El enfoque de **aqualia** viene determinado por las especificaciones marcadas en la Directiva Marco del Agua, dejando de considerar el agua como un recurso y pasando ésta a ser un elemento básico en los sistemas hídricos y fundamental para mantener una buena calidad ambiental.

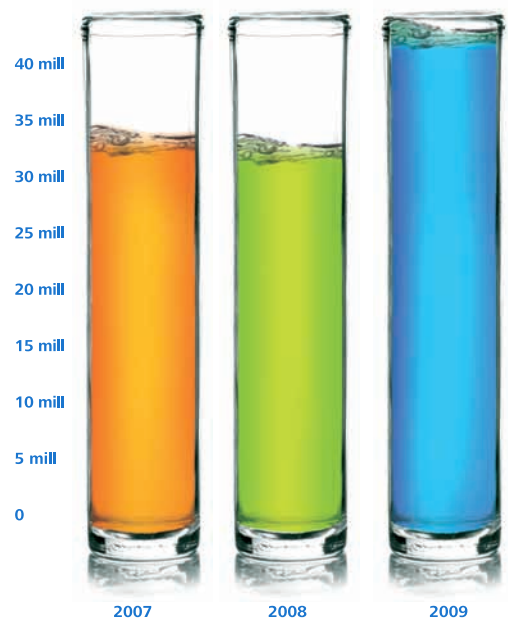
Por ello, **aqualia** persigue la explotación de los recursos de forma racional, eficiente y sostenible con el objetivo de lograr la sostenibilidad de los recursos hídricos y asegurando el suministro a largo plazo.

aqualia ha invertido desde el año 2006 más de 100 millones de euros en la actualización y mantenimiento de las infraestructuras, con un aumento del 48% con respecto al año 2008, hasta los 50,7 millones de euros. Estas inversiones están destinadas principalmente a optimizar el abastecimiento, consiguiendo un uso más eficiente y responsable del agua, reduciendo las pérdidas y el riesgo de colapso o rotura de las infraestructuras de transporte.

El plan **aqualia** para el desarrollo sostenible pretende adaptar la gestión de la empresa a las exigencias y tendencias del mercado. Para su cumplimiento, la compañía establece una metodología basada en el estudio individualizado de cada localidad, que contempla las campañas y acciones a realizar y los resultados que pretenden obtenerse, así como los costes y beneficios directos del plan y los impactos, tanto positivos como negativos, en el equilibrio económico-financiero del servicio.

El programa aqualia para el desarrollo sostenible PROaqua pretende adaptar la gestión de la empresa a las exigencias y tendencias del mercado.

Coste de Mantenimiento (€)



MARCO			
OBJETIVO	Optimizar el uso del agua para consumo urbano	Mantener la calidad y regularidad del suministro	Satisfacer las nuevas necesidades
	Transparencia en la información al ciudadano	Contribuir a la sostenibilidad	Reducir los impactos ambientales
	Mejorar las condiciones de prestación de servicios	Equilibrio económico-financiero de la prestación del servicio	Minimizar los costes globales para los ciudadanos
PROGRAMAS	Programas de infraestructura		
	Programas de ahorro		
	Programas de eficiencia		
	Programas de sustitución		
	Programas de gestión		
	Programas de comunicación		
Programas económico-financieros			

Desalinización

En los últimos años, la desalinización se ha convertido en uno de los métodos más extendidos como alternativa a los problemas de abastecimiento. La desalinización de agua de mar constituye un importante medio para la obtención de agua potable, sobre todo en aquellos lugares que poseen un mayor déficit hídrico.

aqualia, a través de las empresas del grupo, construye y explota plantas desalinizadoras (7 en operación y 4 más en construcción, 2 de ellas en Argelia), con una capacidad total de 456.091 m³/día.

Aunque este método de generación de agua de consumo humano es importante y tiene futuro, no está exento de riesgos o impactos ambientales, puesto que de cada litro de agua extraída se desala aproximadamente la mitad.

Los efectos de la salmuera en la flora y la fauna marina pueden ser significativos en la zona de evacuación. Es por ello que **aqualia** trabaja para reducir al mínimo este impacto y al mismo tiempo lleva a cabo estudios de la sensibilidad de la vida marina local.

La compañía realiza un estudio para identificar, tipificar y valorar los impactos de la operación de las plantas desalinizadoras en el medio físico, biótico y socio-económico, obteniendo así información valiosa que permita reducir al máximo los impactos negativos asociados a la desalinización. Una vez se han identificado los impactos, se establecen las medidas protectoras necesarias, así como los procesos de vigilancia.



Desaladora Santa Eulalia (Ibiza).

7 instalaciones desaladoras en operación, y 4 en construcción.

456.091 m³/día de capacidad total instalada.

Instalaciones en España y Argelia.

1,3% de agua producida procede de desaladoras.

Congreso Internacional sobre Desalación y Reutilización de Agua.

“Desalación para un mundo mejor”, lema de un encuentro que recibió a más de 1.800 profesionales, y celebrado en Dubai.

El lema del Congreso, “Desalación para un mundo mejor”, evidencia la importancia de los procesos de desalación a la hora de satisfacer la creciente demanda de agua dulce a nivel global.

Se han dado cita expertos de todo el mundo, con el objetivo de dar respuesta a las preguntas que plantea la escasez mundial de este recurso y las posibles soluciones existentes, como la utilización del agua desalada como fuente de agua dulce, o el aprovechamiento de aguas reutilizadas para nuevos usos. Además, se ha debatido, entre otros aspectos, sobre el impacto ambiental y energético asociado a la desalación y reutilización; las nuevas tecnologías en esta materia; y, sobre todo, la importancia de estas técnicas para garantizar el abastecimiento futuro de la población mundial.

aqualia participó en el congreso como parte de su estrategia de expansión, así como para compartir y conocer al mismo tiempo las mejores prácticas en la gestión de los procesos de desalinización y sus impactos ambientales.



Congreso Internacional sobre desalinización y reutilización de agua (Dubai).

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN (Producción y distribución de agua)

Agua captada-comprada (m ³)	2007	2008	2009*
Agua bruta captada para potabilizar	617.703.313	609.847.774	682.844.322
Agua bruta comprada para potabilizar	167.847.424	135.813.401	246.193.783
Agua potable comprada en alta (para distribución)	220.314.291	202.432.171	199.058.062
Total	1.005.865.028	948.093.346	1.128.096.168

* Incluido SmVak

Indicadores de gestión	2007	2008	2009*
Número de habitantes servidos en abastecimiento	6.052.449	6.045.793	6.878.763
Volumen total de agua potable producida (m ³)	560.211.099	559.262.697	656.152.667
m ³ / habitante	92,6	92,5	95,4
Longitud de la red de abastecimiento (km.)	28.832	29.696	34.979
Capacidad de producción de agua potable (m ³ / día)	3.762.531	4.821.942	4.593.160
Número de Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)	148	159	176
Número de Estaciones de Rebombeo de Agua Potable (ERAP)	547	587	825
Número de depósitos de agua potable	2.032	2.003	2.482
Número de Instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	6	6	7

* Incluido SmVak

Calidad del agua potable	2007	2008	2009*
Número de determinaciones en producción	389.058	384.119	597.314
Número de determinaciones no conformes en producción	3.535	3.494	2.517
Porcentaje de no conformidades	0,91%	0,91%	0,42%
Número de determinaciones en agua potable distribuida	382.205	413.760	474.647
Número de determinaciones no conformes en agua potable distribuida	3.319	3.183	4.408
Porcentaje de no conformidades	0,87%	0,77%	0,93%

* Incluido SmVak



Satisfacción de clientes. Transparencia y calidad de servicio

En el centro de la estrategia de **aqualia** está el ofrecer un servicio de calidad, adaptado a las condiciones particulares de cada cliente y a un coste adecuado. Apostando por la diferenciación y el posicionamiento en el mercado a través de una política activa de atención al cliente, basada en la excelencia y en la puesta en marcha de iniciativas novedosas en el sector. Para ello, se han identificado cuatro grupos objetivos de clientes, consiguiendo así un mejor enfoque y atención a sus necesidades. La mejor forma de entender las necesidades y dar respuesta a los clientes es establecer canales de comunicación y diálogo.

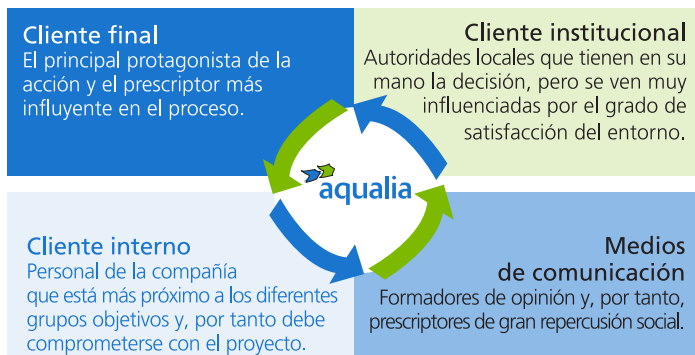
Para ello la compañía ha establecido el Foro **aqualia** en el que los distintos grupos de interés colaboran con la compañía y tienen voz en el intento de encontrar nuevas formas de mejorar. Además, **aqualia** pone a disposición de sus clientes una oficina virtual, **aqualiaOnline**, un punto de contacto para atender las necesidades de los clientes en cualquier momento y, en cualquier lugar, **aqualiaContact**, además de un sistema de medición de la satisfacción de los clientes.

Uno de los aspectos medidos en las encuestas de satisfacción en España es la calidad del servicio de **aqualia** con respecto a las obras de mejora en la red. Los factores que se tienen en cuenta son:

- tiempo de preaviso si se produce un corte en el servicio,
- tiempo de ejecución de las obras,
- personal que realiza las obras,
- condiciones de la calle tras la finalización de las obras, y
- calidad del agua tras las obras.

El 7% de los encuestados considera que el desempeño de la compañía en obras de mejora de red ha sido muy bueno o excelente.

Por otra parte se ha analizado el conocimiento de las actividades culturales, educativas, sociales y de protección del medio ambiente, así como aquellas dirigidas a la promoción del consumo responsable por parte de **aqualia**. El 66% de las encuestas consideran que las actividades desarrolladas han sido buenas, muy buenas o excelentes, aunque queda una labor importante de comunicación por realizar, ya que el 56% de los ciudadanos desconocen estas actividades.



En **aqualia**, la relación con los clientes está basada en la transparencia, la calidad del servicio y la cercanía.

aqualiaOnline

aqualiaOnline es la oficina virtual de **aqualia**. Enmarcada dentro de las iniciativas emprendidas con el objetivo de seguir avanzando en ofrecer al cliente un mejor servicio y una atención excelente en cualquier lugar.

Los clientes pueden realizar diversas operaciones relacionadas con el servicio de suministro de agua sin necesidad de desplazamientos. El portal permite realizar desde una solicitud de nuevo suministro, el pago online de las facturas o la visualización de los datos del cliente hasta una solicitud de baja, entrega de la lectura del contador o la comunicación de reclamaciones y sugerencias entre otros.

569% aumento de la facturación online.

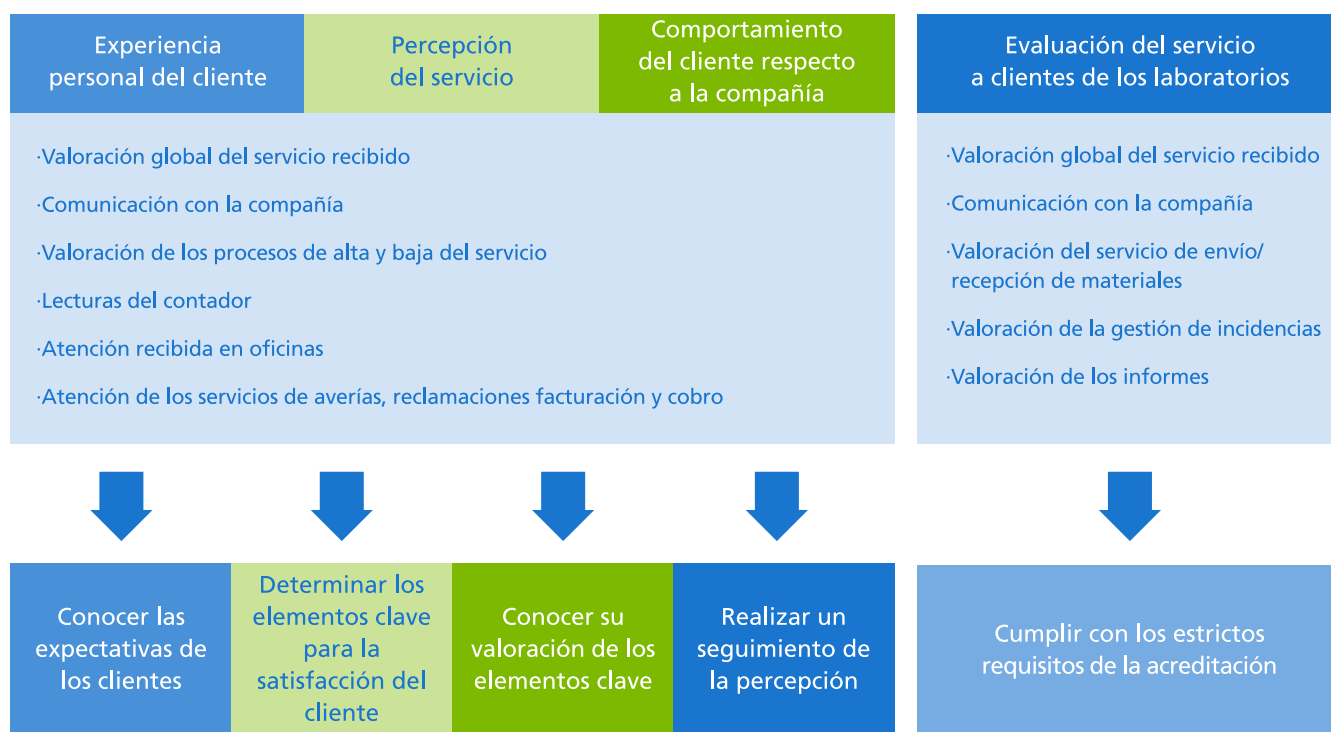
10.583 contactos, principalmente:

- **Modificación de datos.**
- **Lectura de contadores.**
- **Preguntas y sugerencias.**
- **Facturación electrónica.**
- **Pago online.**
- **Reclamaciones de facturación y cobro.**



Foro Cliente Institucional (Junio 2009).

Encuesta de satisfacción (Gestión Integral del Agua en España)



Nivel de satisfacción con los servicios de aqualiaLAB

	2007	2009
Facilidad de contacto con personal de aqualiaLAB	8,83%	8,65%
Información recibida	8,42%	8,53%
Atención prestada	8,61%	8,53%
Soluciones aportadas	8,15%	8,22%
Valoración general	8,57%	8,49%

Durante el 2008 no se realizó una encuesta de satisfacción.

Nivel de satisfacción con los servicios de aqualia

Con resultado excelente o muy bueno	2007	2008	2009
Valoración global	15,4%	18,8%	15,0%
Comunicación	14,3%	15,3%	3,2%
Alta/Baja del servicio	22,1%	19,4%	20,0%
Lectura del contador	15,2%	11,9%	10,2%
Servicios de averías	6,5%	7,1%	6,6%
Facturación y cobro	14,7%	10,2%	9,5%
Gestiones on-line*	-	-	26,2%

Los niveles de satisfacción reflejados en la tabla son los utilizados para la gestión durante el año indicado, y corresponden al nivel de satisfacción dado a los servicios de aqualia durante el año anterior.

* Incluido por primera vez en 2009.

Nuevas herramientas. Un mejor servicio

aqualia siempre está a la búsqueda de nuevas soluciones que permitan ofrecer más y mejores servicios. A los servicios ofrecidos por **aqualiaContact** y **aqualiaOnline** se le añade ahora un nuevo producto, la implantación de la factura electrónica.

El servicio es totalmente gratuito, seguro y respetuoso con el medio ambiente. La e-factura permite la recepción de la factura del agua por correo electrónico, reduciendo el impacto del consumo de papel, además de ser ágil, rápido y cómodo. Asimismo, la e-factura aporta ventajas al cliente: mayor seguridad, celeridad y certeza en el envío y recepción de sus facturas, una mayor confidencialidad, facilidad de archivo y consulta, además de asegurar la legibilidad al disponer siempre de documentos originales.

Consumo responsable. Nuestro compromiso, el de todos

aqualia es consciente de la importancia de promover el consumo responsable entre los usuarios. Éstos son actores principales en el uso racional y eficiente del agua, ya que la sociedad y las actividades que desarrolla son las que pueden tener un mayor impacto sobre la preservación de las aguas y su calidad. La empresa tiene como prioridad apoyar conductas responsables en el consumo de agua por parte de los clientes. Por ello, está constantemente a la búsqueda de innovaciones en sus sistemas de lectura y medición que permitan a los usuarios autogestionar de manera eficiente sus consumos.

La estrategia de **aqualia** para fomentar el consumo responsable entre sus usuarios se basa principalmente en tres áreas específicas: (i) comunicar a través de la página web consejos para el ahorro y el consumo responsable, (ii) utilizar el soporte que proporcionan las facturas para informar sobre hábitos de consumo, y (iii) actualizar la red de abastecimiento mediante la instalación de innovadores sistemas de control para aumentar el cuidado sobre el consumo.

aqualiaOnline



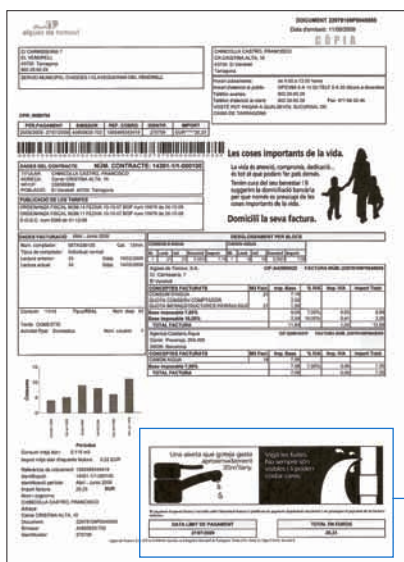
438 explotaciones con implantación de la e-factura.

43.377 clientes reciben facturas electrónicas.

50,7 millones de € mantenimiento de la red de abastecimiento.

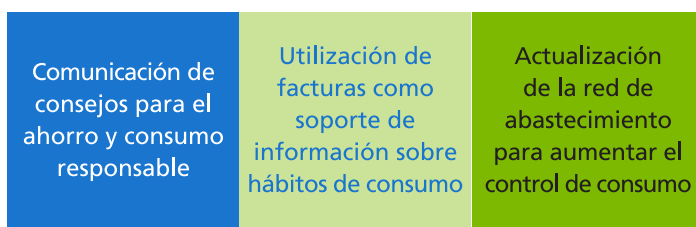


Consejos de consumo responsable en www.aqualia.es.



Consejos para buenos hábitos de consumo de agua en la factura.

Marco de actuación de aqualia



CONSUMO RESPONSABLE

Líneas de trabajo estratégicas

- Realización de estudios para la evaluación integral de la satisfacción de los grupos de interés. Obtención de indicadores clave y elaboración de encuestas de satisfacción.
- Ampliación de las funcionalidades del portal del cliente y su extensión al resto de actividades.
- Potenciación de las consultas con grupos de interés, ampliando su realización a todos los ámbitos relevantes de la empresa.
- Implantación de un cuadro de mando integral en gestión de clientes.
- Plan de implantación de tele lectura integrada en los principales contratos.

aqualia y el Ayuntamiento de Almería implantan un Sistema de Telecontrol en el Servicio Municipal de Aguas de la ciudad.

Con una inversión de más de 3 millones de euros, este sistema permite una vigilancia exhaustiva del funcionamiento de las infraestructuras.

Su funcionamiento se basa en la instalación de sistemas electrónicos para el control de las instalaciones que permitirán obtener instantáneamente, mediante una señal telefónica digital GPRS, información del estado de funcionamiento de todas las infraestructuras básicas del sistema de agua, en relación a la cantidad y la calidad. Todos los datos que los receptores instalados transmiten son recibidos en el centro de control.

El beneficio derivado de esta moderna tecnología será el control exhaustivo del Sistema de Producción, Distribución, Saneamiento y Depuración de las aguas, aportándose un aumento de la eficacia y rapidez en la detección de anomalías en el correcto funcionamiento del Sistema, minimizando y acortando por tanto el perjuicio ocasionado al cliente. La gestión del ciclo integral del agua resulta optimizada, ya que hay una mayor y mejor información del estado de las instalaciones. Esto conlleva que los profesionales de **aqualia** están mejor organizados y actúan con mayor rapidez ante cualquier incidencia, lo cual evitará posibles pérdidas por fugas y una mejora en los tiempos de respuesta y eficacia para solucionar averías.

Todo ello se resume en una optimización de los recursos hídricos y un mayor aprovechamiento del agua disponible al tener un control total sobre el agua distribuida y las pérdidas de agua en red y depósitos.

El telecontrol contribuye a la conservación del medioambiente y al aseguramiento de la calidad del agua suministrada, pues detecta automáticamente vertidos de aguas residuales o sustancias peligrosas, disminuye el consumo energético y alerta sobre las fugas de agua potable y residual.

Nuestra gente, nuestro mayor compromiso

Apostamos por ti



Tú eres nuestro mayor valor

La organización es consciente de que el prestigio y el posicionamiento que ha alcanzado se debe principalmente al talento y al compromiso de estas personas, que han apostado y apuestan por vincular sus expectativas con el proyecto común de contribuir al desarrollo de un modelo de negocio responsable y sostenible a largo plazo.

La gestión de las personas sigue las líneas marcadas por el Grupo FCC, cuyo Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2009-2010 tiene como uno de sus pilares básicos el cuidado de las personas que conforman la organización.

Los objetivos y políticas que se extraen del Plan son:

- Gestión del talento, para asegurar el desarrollo profesional.
- Diversidad e igualdad, impulso de los planes de igualdad y la mejora de las condiciones laborales.
- Comunicación, potenciando la participación y motivación de los empleados.
- Conciliación.
- Seguridad y salud laboral, con metas específicas de cero accidentes y reducción de los índices de siniestralidad.
- Internacionalización.

Las personas de aqualia son el principal motor de la organización; son el principal valor.



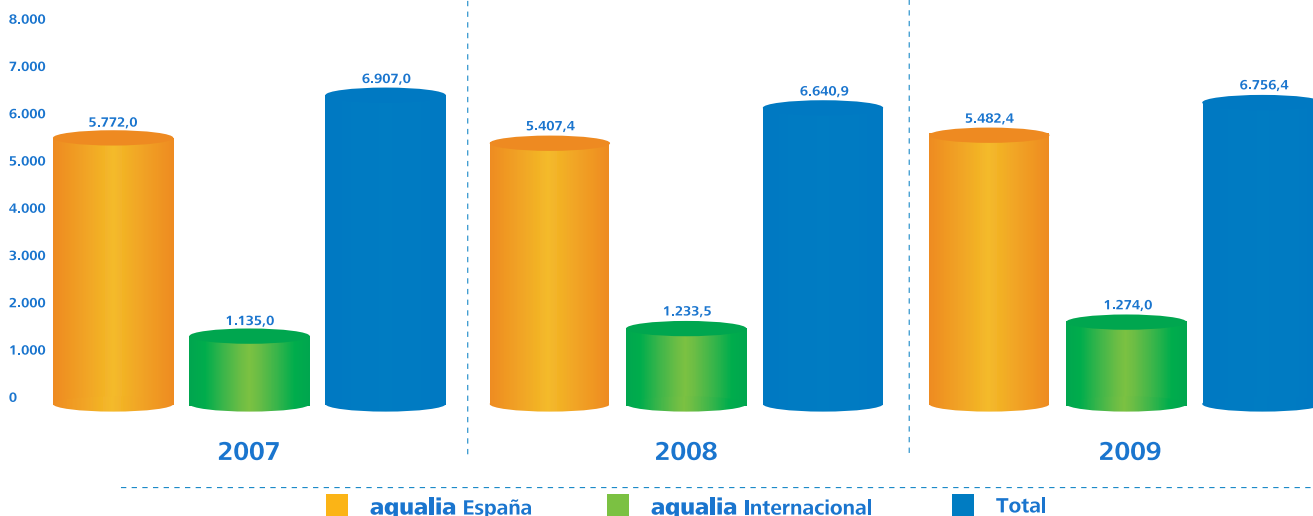
Personal de **aqualia**.

	2007**		2008**		2009**	
	Total	Mujeres*	Total	Mujeres	Total	Mujeres
aqualia España	5.772,0	-	5.407,4	1.080,5	5.482,4	1.104,6
aqualia Internacional	1.135,0	-	1.233,5	336,5	1.274,0	332,5
Total	6.907,0	-	6.640,9	1.417,0	6.756,4	1.437,1

* Datos no disponibles

** Decimales corresponden a empleados consolidados en empresas participadas

Número de empleados



Gestión del talento en aqualia España

El desarrollo profesional y la capacidad de la empresa para atraer y retener el talento de las personas son los pilares básicos en los que se pretende avanzar con más intensidad en el seno de la compañía y del Grupo FCC. La política de recursos humanos implantada en **aqualia** está orientada al desarrollo profesional de sus trabajadores.

aqualia considera que las acciones destinadas a la formación continua juegan un papel fundamental, puesto que permiten a la organización ir conformando un equipo de profesionales altamente cualificados y dotados de los conocimientos técnicos y habilidades requeridas por la empresa, cruciales para lograr un adecuado nivel de cumplimiento de los objetivos de negocio. Así, los planes de desarrollo de la empresa permiten a los empleados seguir creciendo y evolucionar dentro de la empresa. Estos planes de desarrollo se componen de cuatro tipos de formación, en función del perfil del empleado y se pueden desarrollar en once áreas de formación distintas, según sea requerida por el empleado.

A pesar del entorno económico actual, **aqualia** ha realizado todos los esfuerzos posibles para mantener el presupuesto de formación. Esto significa que los importes por asistente se mantienen en niveles parecidos al año 2008, aunque un lógico mayor control interno de costes ha repercutido en un descenso del total de asistentes (-19%) así como el número de cursos realizados (-13%).

Tipos de Formación		Áreas de formación
Tipos de Formación	Formación de acogida	Dirección
	Formación básica	Administración
	Formación de reciclaje	Calidad
	Formación de directivos	Clientes
		Legislación
		Marketing
		Prevención
		Técnica
		Responsabilidad Social Corporativa
		Gestión de polideportivos
		Informática



Programa Superior de Desarrollo Gerencial.

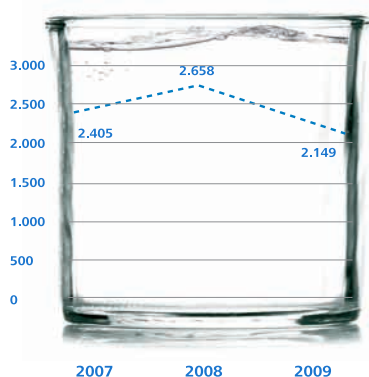
24.480 horas de formación.

2.149 empleados formados.

206 cursos realizados.

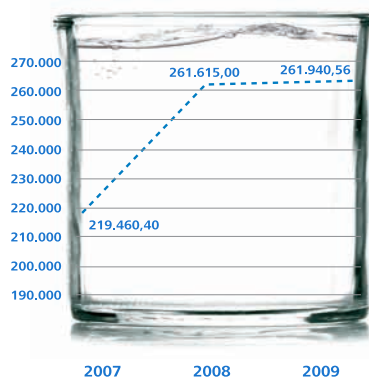
261.941 € invertidos.

Total asistentes



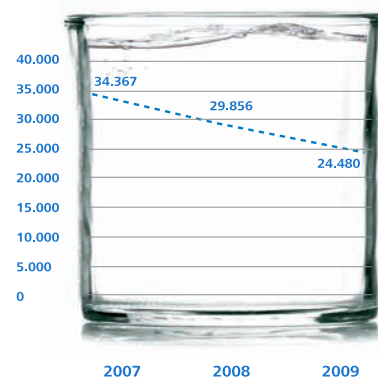
----- Total asistentes

Presupuesto total (€)



----- Presupuesto total (€)

Horas de formación (h)



----- Horas de formación (h)

Acciones de formación por área 2009

Área	Acciones aprobadas	Acciones realizadas	Cumplimiento
Calidad	5	5	100,0%
Clientes	4	4	100,0%
Marketing	3	3	100,0%
Prevención	8	8	100,0%
Técnica	15	14	93,3%
Habilidades Directivas	3	3	100,0%
Laboratorios Certificados	13	9	69,2%
Gestión de Polideportivos	0	0	0,0%
Igualdad	1	0	0,0%

Evolución de la formación

	2007	2008	2009
Total asistentes	2.405	2.658	2.149
Número de cursos	215	238	206
Presupuesto total (€)	219.460,40	261.615,00	261.940,56
Importe ejecutado (€)	261.669,55	278.103,00	235.843,94
Bonificaciones S.S. (€)	171.186,13	243.169,20	165.843,08
Relación bonificaciones/importe ejecutado (€)	65,4%	87,4%	70,3%
Importe ejecutado por asistente (€)	108,80	104,63	109,75
Importe ejecutado por empleado (€)	55,29	58,76	49,83
Horas de formación recibidas (h)	34.367	29.856	24.480

Diversidad e igualdad

Para **aqualia**, la igualdad y la diversidad son conceptos amplios que integran tanto el respeto, como la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La compañía cree firmemente que la diversidad e igualdad generan innovación y quiere que esto se traduzca en un entorno de trabajo enriquecedor que promueva la variedad de puntos de vista. El Grupo FCC también impulsa de manera activa la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, como parte de su política de recursos humanos. Así, todos los candidatos internos y externos, son evaluados exclusivamente en base a sus cualificaciones, habilidades y aptitudes.



Fernando Moreno, Director General de **aqualia**, en la firma del primer Plan de igualdad del sector del agua.

aqualia, CC.OO. y UGT firman el primer Plan de Igualdad del sector del agua.

Este Plan de Igualdad, negociado y firmado con las centrales sindicales mayoritarias a nivel estatal, consiste en un "conjunto ordenado de medidas que, real y efectivamente, permitirá lograr en el ámbito global, para el que ha sido diseñado, los objetivos de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y eliminar cualquier atisbo de discriminación por razón de sexo".

Por parte de la empresa, ha firmado el Director General de **aqualia**, Fernando Moreno García. Por las centrales sindicales, el Plan ha sido suscrito al más alto nivel, tanto por las responsables federales de mujer e igualdad, como por los respectivos secretarios generales.

Con este convenio **aqualia** quiere contribuir a la creación de conciencia de los derechos individuales de las personas que forman parte de su organización, protegiéndolos y potenciándolos. En especial, se protege la dignidad personal en el seno de la empresa, estableciendo pautas de conducta saludables, y erradicando aquellos comportamientos que se puedan considerar intromisiones ilegítimas en la intimidad personal o que violenten la dignidad de las personas.

6.756 empleados.

21,3% mujeres.

Acciones Estratégicas Específicas en Igualdad y Diversidad

Igualdad		Diversidad	
Incrementar la presencia de mujeres en la compañía y en puestos de responsabilidad.	Establecer principios de exclusión de medidas que perjudiquen la conciliación de la vida laboral-familiar.	Incrementar la integración de grupos minoritarios.	Facilitar el cambio hacia una cultura abierta a las minorías.
Promover la defensa y aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres.	Garantizar el acceso en igualdad de hombres y mujeres a la formación.	Programas de incorporación de personas con discapacidad.	Identificar y explorar la riqueza en talento y creatividad como resultado de la diversidad.
Prevenir la discriminación laboral por razón de sexo.			

Comunicación

La relación de **aqualia** con sus empleados es uno de los pilares básicos sobre el que se construye el concepto de responsabilidad social corporativa en la compañía. Para **aqualia**, las herramientas de comunicación interna son un importante instrumento de cohesión cultural para afrontar el proceso expansivo de la empresa.

La intranet corporativa constituye un soporte digital para el intercambio de información, para crear un espacio de encuentro entre todas las personas de **aqualia**. Es un vehículo para difundir la filosofía de la empresa y su política interna, así como una vía directa de comunicación entre la empresa y sus empleados. La intranet corporativa está ya implantada en España, Italia y la República Checa.

Se trata de un portal exclusivo para los empleados y contiene información actualizada diariamente, así como documentos de gestión, manuales y guías, actividades, un gestor de conocimientos y foros de debate internos.

La intranet corporativa es un instrumento que potencia la interrelación entre empleados.

524 notas de prensa durante el 2009.

150 flashes informativos para empleados.

76 ruedas de prensa con distintos medios de comunicación.

97.034 visitas a la intranet.

Conciliación

La compañía se esfuerza en ofrecer una serie de iniciativas y programas que mejoren la flexibilidad y que permitan a cada profesional identificar aquellos que mejor refuercen el equilibrio entre su vida personal y laboral. Entre las actividades desarrolladas se encuentran:

- La diversidad de oportunidades profesionales dentro de la organización.
- Apoyo a las necesidades personales de cada individuo.
- Valoración de las inquietudes y preferencias profesionales en la asignación de proyectos.



Portal de internet de **aqualia**.



Flashes informativos.

Seguridad y salud laboral

Para empresas como **aqualia**, la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo es una prioridad. La empresa orienta sus actuaciones hacia la mejora continua del entorno de trabajo y a la integración efectiva de los Sistemas de Prevención de Riesgos Laborales. **aqualia** dispone de una política específica de Seguridad y Salud y de una organización preventiva propia, en consonancia con los objetivos generales del Grupo FCC. Esta política se aplica a la totalidad de la plantilla, además de a aquellas actividades desarrolladas con los socios de negocio y uniones temporales de empresas.



Campaña de comunicación para la prevención de accidentes laborales.

El departamento de Prevención de Riesgos Laborales ha diseñado una campaña de comunicación para fomentar una actitud positiva del trabajador hacia la prevención.

El objetivo es reducir un 30% la siniestralidad en el periodo 2009-2011, mediante tres objetivos operacionales concretos:

- Dotar de mayor visibilidad al departamento de riesgos laborales mediante la existencia de elementos de señalización del área de prevención.
- Concienciación por convencimiento, logrando que el personal interiorice la importancia de la prevención en el trabajo.
- Implementar vías de comunicación interna.

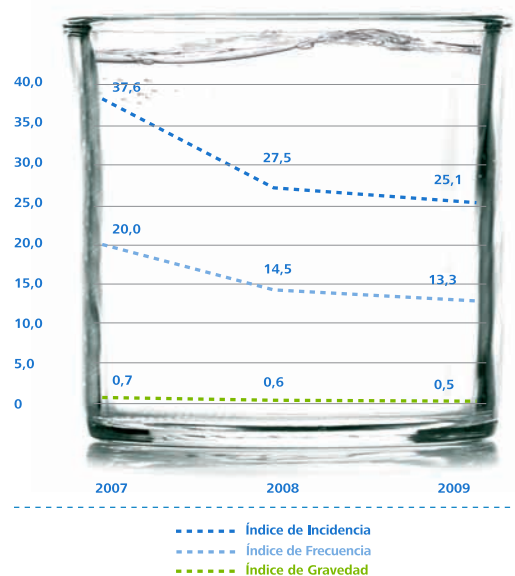
273 acciones formativas específicas.

817,5 horas de formación.

21 Comités de seguridad y salud.

2.352 trabajadores representados.

Evolución de los índices de siniestralidad **aqualia** España



Cartel de la campaña de comunicación.

Internacionalización

Tanto **aqualia** como el Grupo FCC han experimentado un crecimiento internacional extraordinario en los últimos años. La compañía es consciente de que posee excelentes profesionales interesados en enriquecer su trayectoria profesional participando en proyectos internacionales. Al mismo tiempo, **aqualia** está apostando de manera decidida por promover el perfil internacional de los profesionales.

Por todo ello, la compañía ha puesto en marcha un proyecto llamado "Movilidad Internacional", disponible en la intranet corporativa, en la que todos los empleados interesados pueden participar y encontrar toda la información necesaria. Este proyecto identificará aquellos candidatos con el perfil adecuado y el potencial para poder llevar a cabo las actividades en el extranjero.

Líneas de trabajo estratégicas

- Continuar con la implantación de un sistema integrado de información para la gestión de los RR.HH. a nivel nacional e internacional.
- Reforzar la motivación y el compromiso de personas clave de la organización.
- Aumentar el sentido de pertenencia de **aqualia** a nivel internacional.
- Realización periódica de encuestas de opinión de empleados para mejorar la satisfacción y motivación.
- Gestión del conocimiento para acrecentar, difundir y extender el conocimiento y la especialización existentes.
- Estructurar y canalizar de forma adecuada la gestión de las personas en el ámbito internacional.
- Implantación de un programa informático para la gestión de la formación.
- Plan de acción para la contratación de discapacitados, de acuerdo con la política de RSC del Grupo FCC.

12 trabajadores destinados en el extranjero a través del programa.

67 solicitudes de movilidad internacional.

12 países con empleados de aqualia.

Nuestro compromiso con el agua

Calidad en cada gota



Comprometidos con el máximo control de calidad

El objeto social de **aqualia** es la obtención de agua, su adaptación al consumo humano según estrictos controles de calidad, distribución y tratamiento posterior, para retornarla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en el proceso.

Todo ello realizado bajo el marco de la ética y la transparencia. **aqualia** entiende que las concesiones para la gestión del agua están sujetas a un gran escrutinio público. Por ello, la compañía dispone de las herramientas y controles necesarios para asegurar que la actividad llevada a cabo por la empresa se encuentra enmarcada dentro de estos criterios.

Gestión de tarifas responsables y sostenibles

La gestión sostenible del agua es un reto para la sociedad, es por ello que la tarificación debe ser un elemento para su utilización sostenible. La prestación de un servicio adecuado y la concienciación sobre el uso responsable del agua, requieren una reflexión acerca de los costes reales del servicio.

aqualia promueve una tarifa en la que se contemplen todos los costes sociales y ambientales asociados a su uso, con el fin de impulsar una actitud responsable en su uso y desacoplar las tarifas de cualquier ciclo político, en línea con lo establecido en la Directiva Marco del Agua.

La compañía informa con detalle al cliente acerca de los servicios prestados en las facturas, aportando información sobre los costes que genera el servicio. Estas facturas constan de tres cuotas: (i) la cuota de servicio, (ii) la cuota de consumo, y (iii) la cuota de inversión. En esta última es donde se reflejan los costes de mantenimiento de las infraestructuras y las inversiones realizadas



1.191.451 controles de calidad del agua.

34.979 km de red de abastecimiento gestionados.

16.253 km de red de saneamiento gestionados.

13,8 m³/km/día pérdidas en red de abastecimiento.

aqualia promueve una tarifa en la que se contemplen todos los costes sociales y ambientales.

The screenshot shows the 'Explicación de la factura' page on the aqualia website. The page is in Spanish and provides a detailed explanation of the water bill components. It includes a search bar, a navigation menu, and a main content area with the following text:

aqualia
Historia
Organización
Responsabilidad Social
Compañías
Áreas de Actividad
¿Desde dónde Servicio?
Explicación de la factura

Atención al Cliente
Atención de Oficinas
aqualia contact
Wells Location aqualia
El Comproent de aqualia
Encuestas
Clientes

El mundo del agua
Beneficios
Ciclo Integral
Legislación
Estados de Intero

Sala de prensa
Noticias
Notas de prensa
Descargas
Galería de fotos
Prensa

Comunicación
Compañías Públicas
Comisión Reguladora
Participación y Escucha
Colaboración

Zona Infantil
Más información

Centros Deportivos

Explicación de la factura
El conjunto de procesos y recursos (captación del agua en el medio ambiente, su transformación en agua potable, la distribución a su domicilio y su devolución a la naturaleza) que hacen posible que usted disponga de agua de calidad, comprenden toda una serie de factores que aparecen reflejados en la factura a través de sus distintos conceptos (agua, depuración, canon de mezcla, saneamiento y labor).
¿Qué paga un cliente en su factura? Mucho más que un producto, un servicio.
La factura que cada cliente recibe consta de tres cuotas:
• La primera es la cuota de servicio, que incluye dos abonos, el de abastecimiento (es el agua que entra en el domicilio) y el de saneamiento (el que se desecha por el desagüe).
• La segunda cuota es la de consumo.
• La tercera, la cuota de inversión, que tiene como finalidad mantener el alcantarillado y las infraestructuras hidráulicas.

M³
PRECIO EN EUROS DEL M³ DE AGUA

Reproducir animación

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

A un nivel mucho más general, para calcular el precio del agua en los distintos países se tienen en cuenta los siguientes factores: la disponibilidad, la calidad, la cantidad de los recursos hídricos, y la densidad de población.

Explicación de la factura.

para la mejora de las mismas. **aqualia** seguirá trabajando para mejorar la calidad del agua suministrada y depurada, al mismo tiempo que mantendrá un ambicioso plan de renovación de infraestructuras para optimizar los recursos disponibles así como para reducir las pérdidas en la red.

El objetivo de la compañía es que los costes reales se vean reflejados en las facturas y que permitan – por una parte, promover un uso responsable de los recursos hídricos, y por otra mantener un nivel de inversión adecuado para asegurar un servicio de calidad.

Gestión de la red de abastecimiento y saneamiento

Empresas con la experiencia y solidez de **aqualia**, que cuentan con una extensa implantación y capaces de actuar en todo el ciclo del agua, constituyen la mejor garantía para gestionar de manera eficaz y adecuada el agua. La gestión de extensas redes de conducciones e infraestructuras relacionadas con el agua, y su mantenimiento en óptimas condiciones, requieren avanzados sistemas de control así como inversiones significativas.

Las redes de abastecimiento son cruciales para proveer de un agua de calidad y cantidad suficiente. En este sentido, la empresa dispone de un presupuesto anual para la renovación de las infraestructuras (depósitos, redes, acometidas, contadores...) que permitan asegurar esa calidad y cantidad de agua. Dispone de un sistema de digitalización (**aqualiaGIS**) de las redes de abastecimiento para su acceso rápido a los datos. Por otra parte, la empresa incorpora a los contratos un programa de búsqueda de fugas. Esto permite realizar una explotación racional, eficiente y sostenible del agua.

Es por ello que las obras son parte inevitable de la labor constante de actualización y mantenimiento de las infraestructuras. **aqualia** gestiona de manera activa estas obras para asegurar que la interrupción del servicio sea la menor posible, y las molestias causadas por obras en vías públicas se vean reducidas al mínimo.

aqualia trabaja también en el mantenimiento de las redes de saneamiento. Tanto en el diseño y construcción de las infraestructuras necesarias, como en la gestión de las aguas residuales, la experiencia y capacitación de los profesionales de la compañía permite a la organización desarrollar importantes avances tecnológicos que repercuten en la eficiencia de la gestión y la calidad de las aguas tratadas.

Tarifas Sociales.

En algunos de los municipios en los que **aqualia** presta servicios, se han desarrollado tarifas que responden a las necesidades de sectores específicos de la población. Instituciones sin ánimo de lucro, familias numerosas o aquellos con escasos recursos financieros. **aqualia**, junto con los municipios, pretende así ofrecer un servicio que llegue a todas las personas, proveyéndoles de un servicio fundamental, independientemente de su situación económica actual.

119.490 determinaciones en la red de saneamiento.



La empresa vigila y gestiona 16.253 km de redes de saneamiento con una inversión de 11,8 millones de € para el mantenimiento adecuado de las redes de saneamiento. Como parte del proceso de vigilancia la empresa realiza numerosas pruebas para determinar la calidad del agua tratada.

	2008	2009
Mantenimiento de infraestructuras (€)	53.493.109	62.485.118
Incidencias en red abastecimiento (nº/km)	1,41	1,67
Incidencias en red saneamiento (nº/km)	2,28	2,14
Pérdidas en red de abastecimiento (m³/km/día)	19,6	13,8
Metros lineales limpiados de la red de saneamiento (mL)	4.267.282	4.422.562
Porcentaje de red limpiada (%)	26,2%	27,2%
Reclamaciones de clientes (nº)	13.241	11.780
Satisfacción de clientes España (%)	18,8	15,0

Campaña para la gestión eficiente del agua en Valdepeñas.

Gracias al consumo racional de los vecinos y a las mejoras en las infraestructuras hidráulicas se ha reducido el consumo en más de 2 millones de litros de agua al día.

El Plan para la Gestión Eficiente de la Demanda de Agua en Valdepeñas se ha organizado en programas sectoriales alineados, “programas que permiten compromisos”, para la consecución de un mismo objetivo, la optimización del recurso.

En primer lugar, dentro del programa de infraestructuras cabe destacar la puesta en marcha de 14 proyectos con una inversión de más de 75 millones de euros que permitirán disponer de unas reservas de agua para 10 años. En segundo lugar, el Plan ha contado con un programa de concienciación en el que se ha llevado a cabo una política de tarificación que ha incentivado el uso responsable del agua y ha penalizado los consumos excesivos. En último lugar, como parte del programa de eficiencia, ha destacado la gran reducción de los consumos municipales en más de un 30% en el último año, gracias a la optimización del consumo de agua en parques públicos, baldeo de calles y zonas deportivas.

Gracias al consumo racional de todos los grupos y a las mejoras en las infraestructuras hidráulicas se ha conseguido un ahorro de más de 2 millones de litros al día, por lo que la explotación sostenible de los recursos hídricos en Valdepeñas y la garantía de un crecimiento económico y progreso futuro es una realidad en Valdepeñas.



Folleto explicativo Campaña de Valdepeñas.



Rueda de prensa de la campaña de Valdepeñas.

Investigación y desarrollo – Mejorando el futuro

La gestión de la innovación en **aqualia** se desarrolla siguiendo la línea marcada en el Plan Director: la innovación responsable. En este sentido, la compañía liderará acciones que fomenten la innovación tecnológica y la optimización de procesos, contando con el resto de funciones corporativas afectadas.

aqualia, por tanto, impulsará la I+D+i como factor estratégico y competitivo en su gestión empresarial. Como muestra de su compromiso, la compañía ha continuado incrementando el presupuesto destinado a I+D+i en el área de operaciones en un 6% con respecto a 2008. Este camino sin embargo no lo recorre la compañía sola, gran cantidad de proyectos se desarrollan en colaboración con universidades como: Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Vigo, Universidad de Cantabria, Universidad de Almería, Universidad de Murcia, Universidad de Salamanca, Universidad de Valladolid y la Universidad de Extremadura.

Actualmente, **aqualia** se encuentra en pleno proceso de implantación de un modelo corporativo de investigación y desarrollo. Las principales áreas de actuación son:

- **Mejora en la calidad de los tratamientos** – Especialmente en desalación, reutilización de efluentes y fangos, aguas de abastecimiento, y elementos de detección, medida y transmisión de datos.
- **Sostenibilidad** – Trabajando en la reducción de los costes de energía, fangos de depuración como recursos y tratamientos alternativos.
- **Gestión integral** – En el que el principal objetivo será la optimización de sistemas de gestión.

Para gestionar las actividades de manera más eficiente, se ha establecido un grupo de trabajo cuyas principales responsabilidades incluyen: evaluar los programas de innovación tecnológica y recomendar acciones prioritarias, contribuir a la revisión anual de la política del Sistema de Gestión y la planificación estratégica, así como ayudar en la difusión de la información, la transferencia de tecnología y la vigilancia tecnológica. Para cada uno de los proyectos, el grupo de trabajo elaborará una recomendación en la que quedará reflejado su análisis, tanto sobre el proyecto en sí y su adecuación a los objetivos y planificación estratégica, como su grado de prioridad respecto a otras posibles propuestas.

Posteriormente, aquellos elementos que sean de libre acceso de cada uno de los trabajos serán puestos a disposición de todos los profesionales de la organización en el portal interno para su propio conocimiento.

6% más de inversión en el área de operaciones con respecto a 2008.

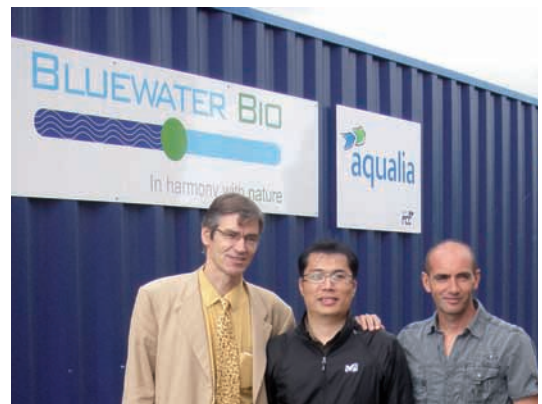
14 proyectos implantados.

Hybacs, un nuevo proyecto de I+D+i instalado por aqualia en Ávila.

Se trata de un avanzado sistema de depuración de aguas residuales, de aplicación en zonas sensibles, y que mejora notablemente la calidad del agua devuelta al medio natural.

La planta piloto instalada en Ávila es la primera que se pone en marcha en España, y se espera sirva de referente para la posterior aplicación de este sistema en otras instalaciones. La tecnología se basa en una alta concentración de bacilos (que da el nombre de "Hybacs"), elimina el nitrógeno y el fósforo del agua residual durante el proceso de depuración, nuevo requerimiento de aplicación para las zonas sensibles del territorio español. De este modo se evita el crecimiento de algas en estuarios, lagos y ríos de lenta circulación, incidiendo de manera directa en la mejora de la calidad de agua. El sistema necesita de un menor espacio para su instalación que las habituales ampliaciones de depuradoras, además de permitir un ahorro de hasta un 30% en los costes energéticos.

El proyecto Hybacs, para cuya aplicación en Ávila cuenta con una subvención de más de 80.000 € del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino (MARM) para **aqualia infraestructuras**, está siendo implantado con la participación de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Salamanca.



Parte del equipo responsable del proyecto Hybacs.

Proyectos de I+D+i desarrollados o en desarrollo.

Desarrollo de nuevas tecnologías para el tratamiento de aguas industriales.

El proyecto consta de varias líneas de investigación:

- Desarrollo de tecnologías de depuración con bajos costes de explotación (Reactor Biológico Secuencial).
- Oxidación avanzada – tratamiento de aguas tóxicas de difícil biodegradabilidad.
- Vertido cero mediante membranas – creación de tecnologías que permitan la total reutilización de aguas dentro de la propia industria.

MBBR: Tecnología de eliminación de nutrientes con bacterias fijadas en soporte móvil.

Desarrollo de nuevos biorreactores para adaptar las EDAR existentes a los nuevos requisitos de calidad, con el objeto de reducir las inversiones en mantenimiento y los costes de operación. Implantación en planta piloto de la EDAR de Ávila.

Valorización sostenible y energética del fango.

El proyecto busca optimizar la digestión anaeróbica de fangos de depuración para obtener un residuo desinfectado y maximizar la producción de biogás a partir de fangos.

MBR: Investigación y desarrollo de biorreactores de membrana de alta carga para la depuración y reutilización.

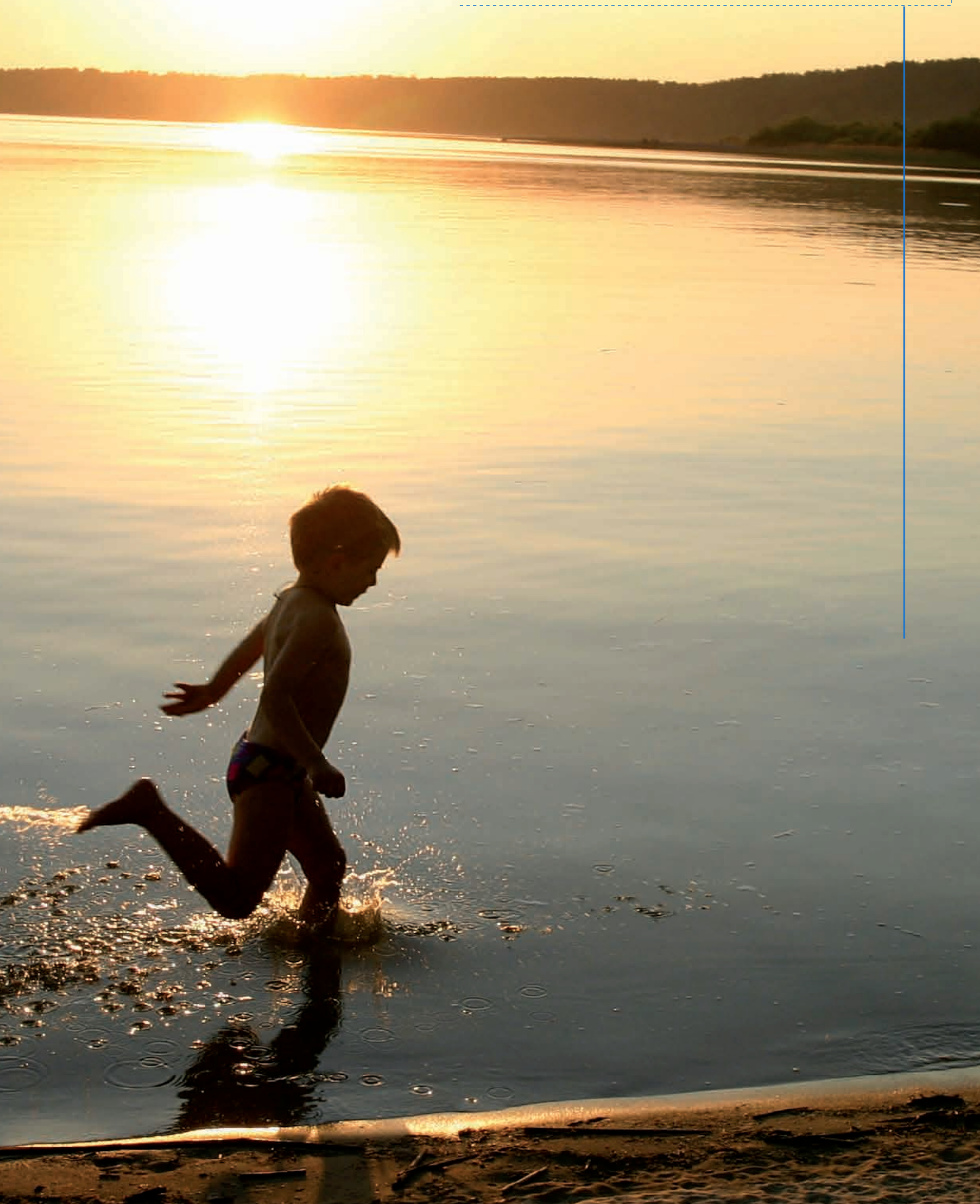
Planta piloto ubicada en Vigo, para la eliminación biológica del nitrógeno y fósforo. Se pretende optimizar los parámetros de funcionamiento desde un punto de vista técnico y económico, así como analizar las posibilidades para reutilizar el efluente y ampliar las plantas existentes con esta tecnología.

Gestión de suministros irregulares.

El proyecto se centra en la medición inteligente de suministros y la simulación tarifaria para realizar una gestión sostenible de la demanda del agua.



Contribución al desarrollo social y al medio ambiente



Inversión en la Comunidad (€)	2007	2008	2009*
Cultural	229.187	349.669	141.969
Deportiva	133.830	348.394	92.995
Otros (social, ambiental, etc.)	164.588	124.046	347.046
Total*	527.605	822.109	617.010

	2007	2008	2009
Consumo de electricidad en gestión integral del agua (kWh)	436.684.103	422.403.699	477.639.025*
Producción de Energía Renovable (kWh)	8.740.969	13.606.378	15.368.142
Total de emisiones indirectas en gestión integral del agua (Tn CO ₂)	183.694	171.793	188.332
Producción de fangos (Tn)	322.369	290.746	301.538*
Producción de residuos sólidos (m ³)	70.090	24.750	182.027*

* incluye SmVaK

aqualia en la comunidad

Como parte de la estrategia en responsabilidad social corporativa, **aqualia** considera la implicación en la sociedad un elemento significativo. Esta implicación refleja el compromiso a largo plazo de la compañía contribuyendo al desarrollo de la sociedad, y, a la vez, potenciando la integración del grupo en la comunidad.

Las acciones llevadas a cabo por la compañía se dividen en tres grandes grupos en función del objetivo de cada acción. A través de éstas, **aqualia** materializa su contribución más visible a la comunidad. La compañía promueve el deporte, la cultura y la participación de los ciudadanos en actividades lúdicas y educativas. Por otra parte, existe un cuarto grupo de acciones dirigido a la colaboración con universidades y escuelas de negocios, a través de acciones formativas, investigación y patrocinio.

El objetivo es seguir desarrollando avances que repercutan positivamente en la gestión responsable y eficiente del agua y, por tanto, en la sociedad. En total, durante el año 2009, la compañía ha realizado 161 actividades con la comunidad, invirtiendo más de 600.000 €, una reducción del 24% determinada por las circunstancias económicas del año 2009.

Actividades culturales

Anualmente, **aqualia** diseña y desarrolla acciones informativas, campañas y actividades educativas dirigidas a concienciar sobre el uso responsable del agua. Para ello, la compañía se basa en el desarrollo de acciones, a través de herramientas combinables y adaptables que permitan obtener el mayor rédito posible para la comunidad.



Jornadas educativas de verano en Oviedo.

141.969,15 € invertidos.

82 acciones culturales realizadas.

Acciones Educativas

Durante el año 2009, se han llevado a cabo acciones educativas encaminadas a aumentar el conocimiento del ciclo integral del agua. Destacamos:

- Actividades de conocimiento del ciclo integral del agua para niños hospitalizados en el Hospital Materno-Infantil de Jaén con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.
- Acto de celebración del Día Mundial del Agua en Rota, mediante talleres didácticos infantiles.
- Programa de actividades de verano en Oviedo para conciliar la vida laboral y familiar.
- “Todos somos agua” en Vigo.
- Explicación de factura y oficina virtual a asociaciones vecinales de Vigo.
- Taller infantil lúdico-educativo sobre el agua en Rota con motivo de la celebración del DMA.

Jornadas de puertas abiertas

En su compromiso por la cercanía, la compañía toma la iniciativa de dar a conocer la labor que desarrolla mediante jornadas de puertas abiertas. En estas jornadas, **aqualia** abre sus instalaciones para que los distintos colectivos puedan entender la complejidad de los procesos en la gestión del agua.

Entre otras jornadas hemos hecho en 2009:

- Visita de los estudiantes, por tercer año consecutivo, de la UNESCO-IHE, Institute for Water Education, para profundizar en los distintos aspectos que implica la gestión del servicio municipal de aguas de la ciudad de Almería.
- Visita de la delegación de la Oficina Nacional de Agua Potable de Marruecos a la EDAR de Linares.
- Programa de jornada de puertas abiertas con los colegios de Salamanca a la EDAR y ETAP.
- Visitas de colegios a la sala de exposiciones del Pronillo en Santander.
- Jornada puertas abiertas a las asociaciones vecinales de Vigo.
- Jornada de puertas abiertas a la ETAP de Cassà de la Selva (Girona) por su inauguración.



Jornadas en el hospital materno-infantil de Jaén.



“Todos somos agua” en Vigo.



Jornada de puertas abiertas a la ETAP de Cassà de la Selva (Girona).



Visita a la EDAR de Linares de la delegación marroquí.

Colaboración en actividades culturales

aqualia forma parte de fundaciones y asociaciones relacionadas con la promoción de la cultura. Al mismo tiempo participa en eventos, ferias y jornadas relacionadas con la gestión del agua. La participación en estos eventos persigue los siguientes objetivos:

- Mantener un contacto directo con responsables de ayuntamientos, organismos competentes, proveedores, empresas del sector y clientes; estableciendo una relación más cercana.
- Informar de la posición de **aqualia** en el mercado, como uno de los principales operadores en la gestión del ciclo integral del agua.
- Presentar las innovaciones tecnológicas incorporadas por **aqualia** al ciclo integral del agua.
- Crear una conciencia social sobre la actividad y aumentar el reconocimiento de la marca.
- Dejar constancia del esfuerzo e inversión que realiza la compañía para ofrecer un servicio de calidad responsable con el medio ambiente.
- Posicionar a **aqualia** como una empresa de vanguardia del sector.
- Tomar el pulso al mercado y conocer tendencias actuales y futuras.
- Participar en jornadas y actos paralelos que ayuden a evaluar la evolución y las tendencias del mercado.
- Difundir los avances de la empresa en I+D+i.

El compromiso de aqualia con los municipios demuestra la capacidad de la compañía para dar respuesta no sólo a los retos planteados por la gestión del agua, sino también a la promoción de la cultura y las actividades didácticas.



Actividades de Verano en Oviedo.



Día Mundial del Agua en Rota.

Actividades deportivas

En 2009, **aqualia** ha contribuido con el patrocinio de diversas actividades deportivas, unas actuaciones enfocadas a dotar de mayor protagonismo a las localidades donde la empresa presta sus servicios, además de promover el deporte base y amateur, como sinónimo de vida sana, esfuerzo y superación.

Entre otras actividades en las que hemos colaborado:

- Colaboración con el equipo de La Línea de la Concepción en el Campeonato Nacional Deportivo de Policías Locales.
- Colaboración con equipos Base del Club de baloncesto femenino de Badajoz.
- Colaboración con el XXXII Campeonato de fútbol sala de verano de los Salesianos de La Línea de la Concepción.
- Colaboración con la V marcha Cicloturista "Javier Ramírez Abeja" de Lora del Río.
- II Carrera de Minitriciclos Ciudad de Archidona.
- Colaboración con el equipo de baloncesto de Salamanca.
- Colaboración con la carrera de atletismo que se organiza anualmente en Rábade.
- Patrocinio del II Trial de Mérida.

92.995,35 € invertidos.

34 acciones deportivas realizadas.



V Marcha Cicloturista Javier Ramírez Abeja de Lora del Río.



Patrocinio II Trial de Mérida.

Colaboración con universidades y escuelas de negocio

aqualia está convencida de la fuerza del conocimiento. Las actividades llevadas a cabo por la organización se enmarcan dentro de su filosofía de formación en todos los aspectos relacionados con la gestión del ciclo integral del agua y su política de colaboración con entidades públicas y educativas en el impulso de proyectos de I+D+i.

Los convenios firmados con más de 20 universidades están enfocados principalmente en:

- Programas de colaboración para la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías.
- Organización y patrocinio de cursos.
- Convenios de cooperación educativa para la formación práctica de alumnos.

Universidad Rey Juan Carlos (Madrid).

Durante el 2009 han participado como docentes, directores de diferentes departamentos de **aqualia** en el curso "Los Retos de la Gestión del Agua en el siglo XXI".

Universidad de la Laguna de Adeje (Tenerife).

Distintos profesionales de **aqualia** han participado en el curso "Agua: crecimiento económico y sostenibilidad". Los participantes pudieron visitar también los laboratorios de la empresa.

Universidad Autónoma de Madrid.

"Agua y cambio climático. Una perspectiva sectorial", cuyo principal objetivo es realizar una aproximación a la incidencia del cambio climático en los sistemas de gestión hídrica, desde la perspectiva del desarrollo territorial y urbano.

"Programa de desarrollo territorial y gestión del agua en la Comunidad de Madrid": **aqualia** colabora con la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos, en este proyecto de cuatro años de duración, y que cuenta con la participación de 22 investigadores del campo universitario y con el asesoramiento de **aqualia**, como única empresa privada asociada, para organizar el grupo de trabajo que aglutina a los expertos en gestión del agua y a las organizaciones involucradas en algunos aspectos colaterales (organizaciones civiles, ONG's, consumidores...).

Dentro del proyecto de investigación, cuyo objetivo es el de analizar la relación entre desarrollo territorial y la existencia del agua como recurso, se están impartiendo una serie de seminarios para los investigadores no expertos en el sector de la gestión del agua. Estos seminarios están dirigidos por **aqualia**.



Alumnos del programa de Desarrollo Gerencial 2009.

Programa Superior de Desarrollo Gerencial.

El objetivo del Programa Superior de Desarrollo Gerencial es el de proporcionar a los participantes el conocimiento, las habilidades y las actitudes que se requieren para integrar y dirigir un equipo de trabajo, capaz de lograr los resultados de negocio que se esperan en la empresa.

La Universidad Antonio de Nebrija, a través de la Nebrija Business School (N.B.S) y **aqualia**, del Grupo FCC, han celebrado conjuntamente la primera edición del Programa Superior de Desarrollo Gerencial (P.S.D.G), el cual se ha desarrollado desde enero hasta mayo de 2009 en diferentes campus de la Universidad.

El Programa nace de un acuerdo que alcanzaron en 2008 la Nebrija Business School y **aqualia**, gestión integral del agua S.A., para la puesta en marcha de manera conjunta de un Programa Superior de Desarrollo Gerencial (PSGD) adaptado a las necesidades y requerimientos de esta empresa.

Su contenido está dividido en tres módulos: Módulo I: Visión Estratégica: herramientas gerenciales, en el que se incluyen aspectos tales como planificación estratégica, gestión de proyectos, gestión de equipos, marketing de servicios, entre otras disciplinas; Módulo II: gestión de relaciones, donde se desarrollan temas vinculados al trabajo en equipo, comunicación, negociación, entre otros; y el Módulo III: gestión de aguas, en el que se profundiza en los aspectos relacionados con las herramientas de gestión técnica, marco jurídico del agua e innovación en materia del agua.

Gestión de los impactos ambientales

La política ambiental de **aqualia** está en línea con la establecida para el Grupo FCC, basada en el estricto cumplimiento de la legislación vigente en materia de medio ambiente. Esta línea de trabajo implica el establecimiento de una planificación preventiva y el análisis desde una perspectiva ambiental de las actividades llevadas a cabo por la empresa con el fin de minimizar el impacto en el entorno.

Cada unidad operativa está obligada a elaborar un plan medioambiental como herramienta para prevenir los riesgos de la actividad. Estos planes conllevan la identificación de los aspectos ambientales que implican las actividades y la correspondiente legislación aplicable a cada caso. A partir de ese momento, la unidad define los criterios para evaluar dichos impactos y las medidas a adoptar necesarias para cumplir los requisitos y objetivos fijados.

Para ello, **aqualia** continúa implantando y ampliando el alcance de los certificados ISO 9001 e ISO 14001 para todas las actividades desarrolladas.

En general, las actividades desarrolladas por **aqualia** no producen vertidos relevantes, al contrario busca eliminar los contaminantes del agua y reducir la peligrosidad de los vertidos de los clientes que gestiona. La actividad de la compañía se caracteriza por ser innovadora y eficaz, ya que aplica las últimas tecnologías disponibles para eliminar los impactos que pueden causar.

Las Estaciones Depuradoras de Aguas Residuales (EDAR) juegan un papel fundamental en este aspecto, puesto que en éstas se procesa y recicla el agua antes de ser devuelta al medio natural. Tanto **aqualia infraestructuras** como **aqualia industrial** ofrecen una amplia cartera de servicios para el diseño, construcción, puesta en marcha y mantenimiento de estaciones de tratamiento de aguas residuales.

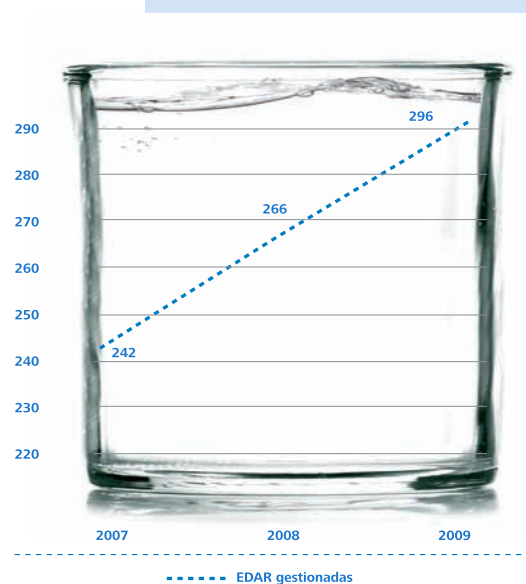
4.422.562 mL de red limpiados.

477.639.025 kWh consumidos en Gestión Integral del Agua.

26.774.510 kg de reactivos utilizados.

93,4% cobertura de sistemas de ISO 9000 y 87,8% cobertura de sistemas de ISO 14001 para aqualia España.

EDAR gestionadas



EDAR de Salamanca.

Ecoeficiencia - consideración de la vida del producto

Aspectos	Mejoras implantadas
Uso de materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Preferencia por aquellos materiales que cuenten con etiqueta ecológica o certificaciones ambientales, que aseguren la ausencia de elementos tóxicos como el mercurio o el asbesto.
Uso del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación en plantas de tratamiento de un proceso terciario, que permita la reutilización del agua procesada para sistemas de riego, así como para usos industriales.
Reducción de emisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de sistemas para producir energía eléctrica a partir del biogás procedente de los sistemas digestores. • Empleo de sistemas de refrigeración que no contengan CFC.
Vertidos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un sistema de dilución para la gestión de las salmueras de rechazo en las desalinizadoras. • Diseño de plantas de agua residuales con sistemas de desintegración de fangos, reduciendo su cantidad e incrementando la producción de biogás para cogeneración.
Residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo de sistemas de comparación de residuos de pretratamiento en plantas de aguas residuales, con el fin de reducir volúmenes de residuos.
Impacto paisajístico	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo de la capa vegetal del terreno anterior a la obra para el acondicionamiento y ajardinamiento posterior de la misma. Mejoras paisajísticas en las obras realizadas: tratamiento arquitectónico de las edificaciones y las obras civiles para su integración en el entorno.
Optimización energética	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones auxiliares de producción de energía eléctrica mediante la utilización de placas solares y aerogeneradores en plantas de desalinización. • Diseño bioclimático de edificios. • Sistemas de generación de calor mediante biogás en el 100% de las plantas de aguas residuales.



Gestión de residuos

Todo el proceso de gestión del ciclo integral del agua produce, inevitablemente, residuos. El objetivo de **aqualia** es reducir estos residuos al mínimo posible. Para ello busca soluciones y nuevas tecnologías que permitan:

- Reutilizar y valorizar los lodos producidos en los procesos de depuración de aguas en las EDAR. Estos lodos siguen un proceso de deshidratación y compostaje que permite su reutilización para usos agrícolas.
- Generar biogás a partir de los residuos orgánicos del agua digeridos por bacterias en el digestor. Este biogás generado se utiliza como combustible en las calderas que alimentan al digestor utilizado en el proceso de secado de fangos y también como generador de energía eléctrica para el funcionamiento de las EDAR.



Vista nocturna de la Edar de El Ejido (Almería).

Cambio climático

La lucha contra el cambio climático es una prioridad para todo el Grupo FCC. Así, dentro del Plan Estratégico, se han establecido líneas de acción que todas las empresas del grupo deben llevar a cabo. La estrategia a seguir requiere analizar las emisiones, el reporte público de los datos, para posteriormente reducir las emisiones mediante planes de acción y objetivos específicos.

aqualia ha comenzado a medir regularmente las emisiones totales de CO₂, tanto directas como indirectas, incluyendo todas sus empresas, contratos y actividades internacionales.

301.538 Tn de fangos producidos.

15.368.142 kWh producidos a partir de biogás.

12,9 % más de electricidad que en 2008.

aqualia colabora con la Universidad de Cádiz en un proyecto de investigación sobre depuración con algas.

El proyecto está financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación y tendrá un periodo de ejecución de 3 años.

aqualia, gestión integral del agua, colabora en el proyecto "Utilización de microalgas para la eliminación de nutrientes de aguas residuales y producción de biocombustibles", recientemente presentado en el Centro Andaluz de Ciencias y Tecnologías Marinas.

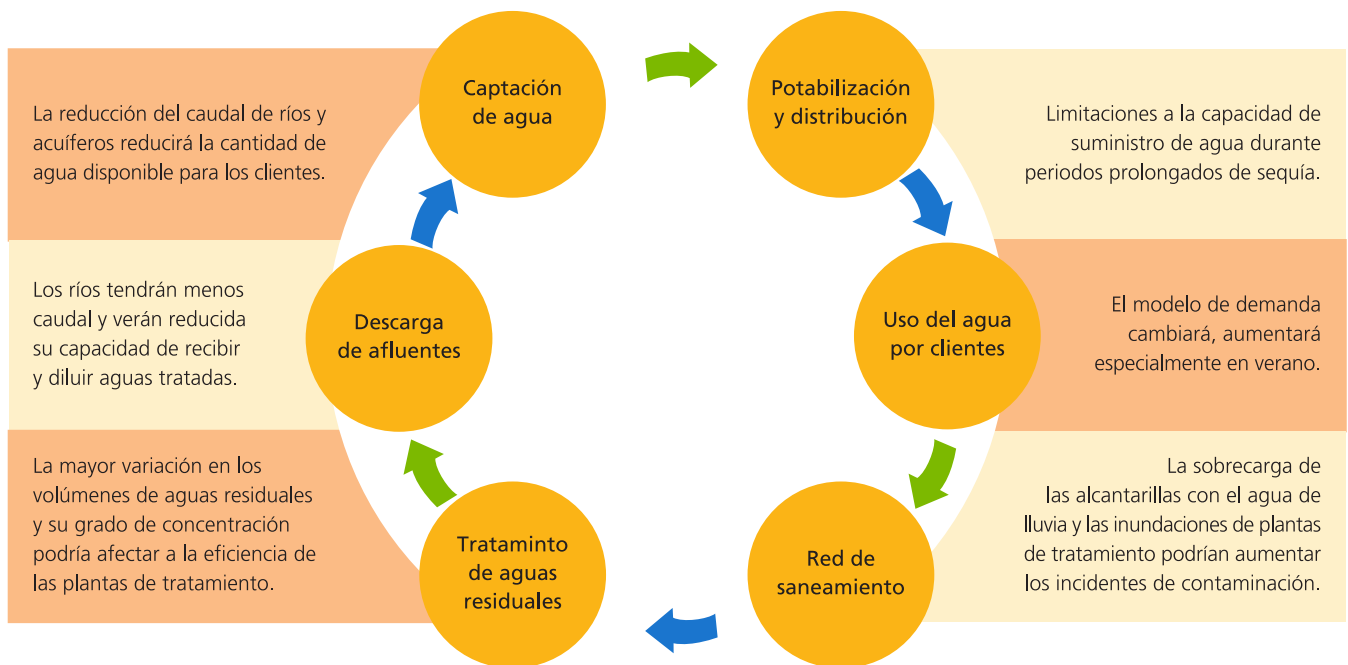
Esta investigación se centra en el área de depuración de aguas residuales urbanas, que pretende integrar un proceso de eliminación de nutrientes mediante el cultivo en fotobiorreactores de unas determinadas especies de microalgas de elevado contenido en aceites.

El objetivo de este proyecto no es sólo estudiar la posibilidad de incrementar la eficacia del proceso de depuración, sino también reducir los costes del tratamiento mediante la producción posterior con estas microalgas de una biomasa de elevado valor como materia prima para la producción de energía.



Equipo del proyecto de investigación sobre depuración con algas.

Impacto de cambio climático en el negocio de aqualia



Consumo energético y emisiones	2008		2009	
	GJ	TnCO ₂ e	GJ	TnCO ₂ e
Directos				
aqualia	75.385,0	5.231,7	205.766,0	15.228
aqualia infraestructuras	660.290,1	45.824,1	1.251.982	92.772
aqualia industrial	0,0	0,0	0,0	0,0
SmVaK	-	-	136.063,0	9.982
Sub-total	735.675,1	51.055,9	1.593.811	117.982
Indirectos				
aqualia	1.520.653,3	166.552,9	1.601.957	175.458
aqualia infraestructuras	4.354,0	476,9	107,5	11,8
aqualia industrial	584,1	64,0	464,2	50,8
SmVaK	-	-	117.543,4	12.874
Sub-total	1.525.591,4	167.093,8	1.720.072	188.395
TOTAL	2.261.266,6	218.149,6	3.313.883	306.377

NOTA- Se ha producido además un consumo directo de 406.082 GJ de origen renovable (biogás generado en EDAR) que han dado origen a unas emisiones de 296.099 toneladas de CO₂.

Comunicación con el entorno social

Conoce mejor **aqualia**



Conoce mejor el agua

Desde el Departamento de Marketing y Comunicación de **aqualia**, se siguen desarrollando acciones e iniciativas para conectar de la mejor manera posible con el mercado y sus diferentes clientes, siempre en consonancia con las directrices de la compañía.

Las estrategias de Marketing y Comunicación integradas en la gestión diaria de la compañía, y adaptadas a las peculiaridades de cada uno de los clientes permite mejorar la satisfacción de cada uno de los públicos a los que se dirige y, construir una marca fuerte y posicionada en el mercado, todo gracias a:

- Diseño y ejecución de acciones específicas orientadas al cliente final, como factor diferencial.
- Relaciones continuadas con los medios de comunicación.
- Desarrollo de un plan de formación interna en Atención al Cliente.
- Diseño e implantación de acciones orientadas al cliente institucional.

El Departamento construye y ofrece herramientas eficaces y rentables para conseguir sus objetivos:

- Tener una imagen cada vez más reconocida.
- Ser percibidos por el cliente como una empresa con calidad de servicio.
- Convertimos en referentes informativos de los medios de comunicación.
- El personal está formado para prestar un servicio orientado al cliente.
- El modelo de gestión se puede exportar apoyado en una marca de referencia.

Este planteamiento es válido para las acciones desarrolladas por **aqualia** en todo el mundo, ya sea de gestión de servicios públicos o cualquier otra actividad en el marco de la diversificación de la compañía.

Marketing Directo

Con el objetivo de llegar directamente al cliente final, **aqualia** planifica, desarrolla y evalúa acciones de marketing directo, las cuales pueden ser globales, dirigidas a todos los clientes en general, o bien locales, cuyos destinatarios son los habitantes de un determinado municipio. Con esta orientación local, **aqualia** logra llegar de una forma más cercana al cliente y consigue posicionarse como empresa con clara orientación al cliente.

Los objetivos que se alcanzan con estas acciones de marketing directo son:



Cartel campaña El agua de Calahorra.

- Informar de las actividades que lleva a cabo **aqualia** en su municipio: puesta en marcha de un nuevo servicio, comunicación de nuevas prestaciones y planes de infraestructuras, comunicación de nuevas tarifas, etc.
- Formar, educar y difundir la cultura del agua y el desarrollo sostenible: campañas de uso responsable del agua, información sobre cómo cuidar el medio ambiente, etc.

En 2009 se han llevado a cabo numerosas iniciativas para lograr estos objetivos de informar y formar, entre las que destacan:

- Folletos explicativos de la factura electrónica, puesta en marcha por la compañía.
- Dípticos sobre la puesta en marcha de nuevos servicios como el de Comarca Ribera Baja del Ebro, Comillas, Albinyana, etc.
- Folletos con información de nuevas tarifas como el tríptico "Transparentes como el agua" realizado para Calahorra.
- Folletos sobre la prestación de nuevos servicios, como el díptico realizado para Piedralaves, informando de la implantación de un moderno servicio de depuración de agua.
- Dípticos de **aqualia** Contact, para fomentar el uso del servicio de atención al cliente de **aqualia**.

Patrocinios y colaboraciones

Con el apoyo de **aqualia** en diferentes acciones de patrocinio, la compañía pretende:

- Asociar la marca **aqualia** con los intereses deportivos, sociales y culturales de las poblaciones donde trabaja.
- Colaborar en iniciativas de carácter ecológico para fomentar la conciencia social y medioambiental de los ciudadanos.

aqualia es una empresa involucrada en los intereses y en la vida diaria de todos sus clientes.

Entre otras actividades desarrolladas durante 2009, destacan:

- Patrocinio de la II Regata Ruta del Coral en Almería.
- Patrocinio del equipo de fútbol Club Deportivo Berja, en la provincia de Almería.
- Colaboración en la "Participación social y sostenibilidad económica en la gestión del agua" organizado por AEAS en Sevilla.
- Jornada de depuración organizada por la Agencia Catalana del Agua en Barcelona.
- Patrocinio Carpa de Animación Infantil en la Feria de San Miguel de Vélez - Málaga.
- Vehículo solidario Alzheimer Extremadura.
- Patrocinio del espacio del Tiempo en la TV de Oviedo y en la TV Cuencas Mineras (Aguas de Langreo).
- Patrocinio de los Premios Líricos y de la Fundación Ópera de Oviedo.



Folletos formativos e informativos dirigidos al cliente final.



Cartel Patrocinio II Ruta del Coral.



Colaboración Participación social y sostenibilidad económica en la gestión del agua organizado por AEAS.



Patrocinio Torneo Memorial Juan José Gómez de Badajoz.

Carta de calidad

Se trata de un compromiso voluntario que **aqualia** asume en distintos municipios. Con él, la Compañía garantiza el cumplimiento de distintos parámetros de gestión en su labor diaria. En este sentido, hacen referencia a plazos de realización de gestiones, resolución de averías, etc. En el caso de que **aqualia** incumpla cualquiera de sus compromisos, tiene el deber de entregar a los clientes una cuantía fijada en base a la tarifa actual.



Rueda de prensa de la presentación de la Carta de Calidad de Lleida.



Página prensa Carta de Calidad de Sant Vicenç dels Horts.

Web local

A través de esta herramienta, **aqualia** establece otro canal de comunicación con sus clientes, que se suma a los ya existentes. En este caso, las 20 webs locales que la Compañía tiene implantadas, permiten tener un profundo conocimiento del servicio de agua en estos municipios, así como permanecer continuamente informados sobre las novedades del servicio en el día a día.

Con esta herramienta, **aqualia**:

- Facilita al cliente toda la información del servicio que **aqualia** presta en su municipio.
- Un contacto más directo con el usuario.
- Mejora los servicios de atención al cliente haciendo uso de las nuevas tecnologías.
- Personaliza los contenidos que cada ciudadano quiere recibir sobre el servicio de agua de su municipio.



Web de San Lorenzo de El Escorial.



Web de Puerto de la Cruz (Tenerife).

Campañas publicitarias

Se llevan a cabo para promover la imagen de la empresa a diferentes públicos en momentos específicos y para acciones determinadas.

aqualia es así percibida como una empresa con capacidad de servicio y visión de futuro. El público objetivo manifiesta una actitud de mayor confianza, cercanía y seguridad hacia la compañía.

Los objetivos perseguidos son:

- Posicionar **aqualia** como una empresa líder en el sector del agua.
- Establecer un vínculo entre **aqualia** y la mejora de la calidad de vida de sus clientes.
- Consolidar la imagen de la compañía, incrementar el reconocimiento y notoriedad de la marca y diferenciarla de la competencia.

Entre otros, destacan los anuncios corporativos de **aqualia** en revistas y medios locales de diferentes municipios: Barcarrota, Zalamea o Sanlúcar de Barrameda.



Anuncio para China.

Ferias

Durante 2009, **aqualia** ha participado en ferias y otros eventos en los que ha considerado que su presencia contribuía a incrementar la difusión de su actividad y a consolidar su imagen de marca.

Con la participación en las ferias se persigue:

- Mantener el contacto directo con representantes de sus grupos de interés.
- Difundir los avances en I+D+i y las innovaciones tecnológicas incorporadas por **aqualia** a la gestión del ciclo integral del agua, posicionándola como una empresa de vanguardia en el sector del agua.
- Crear una conciencia social de la labor de **aqualia** por ofrecer un servicio de calidad responsable con el medio ambiente.

En 2009 hemos estado presentes en diferentes eventos como:

- Jornadas de SOVAK (Asociación de empresas hidráulicas de la Rep. Checa).
- Ceske Budejovice; Jornadas No-Dig (Tecnología sin Excavación).
- Beskydy; Presentación en la Universidad de Bratislava (SK).
- Feria Internacional Wod-Kan en Bydgoszcz (Polonia).
- XXIX Jornadas Técnicas de AEAS (Gijón).
- Aqua-Tech LLeida, Agua, Tecnología y Riego.



Feria Poleko, Polonia.



I Feria multisectorial Forum de Mérida.

Marketing social

Poco a poco, en la sociedad en la que vivimos se va implantando una mayor cultura del agua, y cada día más se valora la actitud responsable de **aqualia**. Por eso, seguir desarrollando acciones de marketing social, orientadas al ciudadano y al cuidado medioambiental es fundamental.

Con este tipo de acciones, **aqualia**:

- Conciencia a los clientes sobre la necesidad de adoptar una actitud responsable en el consumo de agua y educar a la población juvenil e infantil sobre el valor del agua.
- Proyecta una imagen de **aqualia** como empresa responsable y comprometida con el desarrollo sostenible y el cuidado medioambiental.

Entre las muchas acciones que se han llevado a cabo durante 2009, destacan:

- VII Edición Concurso Anual de Dibujo: bajo el eslogan "Agua: tú sí que pintas" se convocaron a alumnos de España, Italia y Portugal. Casi 200.000 dibujos recibidos desde su puesta en marcha en 2003, el concurso se ha convertido en todo un referente de todas las acciones de marketing social dentro del sector, permitiendo, además, la interacción e implicación de la empresa y todos sus grupos de interés: empleados, cliente institucional, cliente final representado en todos los niños que concursan y los medios de comunicación con la amplia cobertura y difusión que hacen de la acción.

Este año la acción adquiere una mayor dimensión internacional al incorporar los Servicios que **aqualia** gestiona en Italia y Portugal. Otras actividades llevadas a cabo:

- Actividades de verano con los niños de Oviedo.
- Presentación de la Oficina Virtual y la e-factura a asociaciones vecinales de Vigo.
- "Somos agua"; actividad desarrollada en Vigo consistente en que los niños y niñas se pesaban y donaban su peso en agua ahorrada, comprometiéndose el Servicio del municipio a ahorrar esos litros de agua a través de mejoras.
- Talleres lúdico-didácticos sobre el agua en Rota.
- Jornada Día Mundial del Medio Ambiente en el hospital materno-infantil de Jaén.
- Curso de Verano en Adeje para ofrecer una visión global con propuestas, alternativas, experiencias y políticas específicas encaminadas a realizar una gestión eficiente y sostenible del agua.



Cartel 7º Concurso de Dibujo.



Actividades de verano en Oviedo.



Entrega de premios concurso de dibujo "Agua, tú sí que pintas".



Entrega de premios concurso de dibujo en Badajoz.

La cadena de valor en aqualia

Efectividad y coordinación

La gestión de la cadena de proveedores es un aspecto crítico para un Grupo con operaciones en diversos segmentos de mercados internacionales. En 2008, FCC reforzó la función de aprovisionamiento, con objeto de aprovechar las oportunidades existentes para una mayor coordinación, integración y colaboración. Las medidas desplegadas se han centrado en lograr una mayor eficiencia en la función de compras y en el refuerzo de los sistemas de información y actividades orientadas a mitigar los riesgos operacionales, medioambientales y reputacionales en la cadena de proveedores.

Los criterios y normas de contratación de proveedores y contratistas de **aqualia** se encuadran dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido para todas sus filiales. Por su parte, dispone de un catálogo de proveedores relevantes a los que exige el cumplimiento de unas determinadas normas e impulsa el desempeño de los compromisos a lo largo de toda la cadena de valor. Así, pide a sus proveedores que hagan cumplir a sus trabajadores las obligaciones impuestas por la legislación laboral, de la Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales y que suscriban el código ético del Grupo.

Seguridad y salud

El ámbito de la seguridad y la salud de las personas no se reduce a los empleados. **aqualia** se interesa por el bienestar de los proveedores y contratistas también. En las obras en las que la gestión preventiva es propia, la compañía entrega a todos los trabajadores de las empresas subcontratistas que vayan a intervenir en la obra (previamente al inicio de sus trabajos) las "Normas Básicas de Prevención de Riesgos en Construcción".

Asimismo, se hace entrega a todas las empresas subcontratistas de una copia del Plan de Seguridad y Salud de la obra, para que dichas empresas tengan conocimiento de los riesgos y medidas preventivas de aplicación a la actividad que van a realizar en la obra.

También se exige a todas las empresas subcontratistas que la formación de los trabajadores que aporten a la obra sea la adecuada a la actividad a realizar.

Para finalizar, ocasionalmente se imparten en obra charlas formativas relacionadas con actividades que, a juicio del equipo de obra, tengan especial significación en las condiciones de seguridad de los trabajos en obra.

533.850.000 € pagos realizados a proveedores.

Ética y cumplimiento

El Plan Director del Grupo FCC establece el objetivo de impulsar y reforzar el buen gobierno de la organización, la integridad, la transparencia y el despliegue, conocimiento, sensibilización y cumplimiento del Código Ético.

El Grupo FCC se ha dotado de un conjunto de reglas que regulan el funcionamiento del Grupo, las filiales y empresas participadas. El marco normativo y de integridad se actualizó recientemente con la aprobación del Código Ético de aplicación en todos los países, a todos los empleados, directivos y también a contratistas y proveedores.

En este código se hace referencia expresa a la prohibición de no recurrir a prácticas no éticas para influir en la voluntad de las personas ajenas a la compañía con el objetivo de obtener algún beneficio para el Grupo.

Adicionalmente, existe en todos los contratos del Grupo FCC y de sus filiales, una cláusula para contratistas y proveedores en la que se informa del Código Ético, y en el que se comprometen al cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial.

Durante el 2009, 21 directivos de **aqualia** realizaron un Curso de Formación de Ética e Integridad. El propósito de la formación fue que los empleados conozcan y entiendan el compromiso de la compañía con la ética y la integridad y recibir la orientación necesaria acerca del mejor modo de actuar en el día a día.

Otros datos relevantes

Valor económico directo generado (€)	2007	2008	2009
Importe neto de cifra de negocio	827.800.000	847.883.000	872.009.000
Ingresos procedentes de inversiones financieras	8.900.000	10.994.000	14.983.000
Activos no corrientes	-	1.330.645.000	1.378.281.000
Total	836.700.000	2.189.522.000	2.265.273.000

Valor económico distribuido (€)	2007	2008	2009
Pagos a proveedores	476.700.000	479.601.000	533.850.000
Gastos de personal	155.500.000	189.370.000	208.065.000
Dividendos	-	27.931.000	42.865.000
Intereses pagados por préstamos	28.400.000	28.643.000	22.567.000
Impuestos de sociedades	16.500.000	5.864.000	13.727.000
Otros tributos	-	3.758.000	4.774.000
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	500.000	810.000	617.000
Inversiones en infraestructuras	101.500.000	63.206.000	47.743.000
Total	779.100.000	799.183.000	874.208.000

Empleados por tipo de contrato	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Contrato indefinido	802	895	883	104	82	93	-	52	50	971	987	987
Contrato temporal	488	404	470	25	81	132	-	8	7	0	0	0
Adscritos	4.223	3.815	4.071	28	27	24	-	43	39	0	0	0
Titulados universitarios	507	478	590	71	86	98	-	28	27	132	148	152
% de titulados universitarios	9,2%	9,3%	10,9%	45,2%	45,3%	39,1%	-	27,2%	28,1%	13,6%	15,0%	15,4%
Plantilla total	5.513	5.114	5.424	157	190	249	-	103	96	971	987	987

Rotación de plantilla	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Mujeres												
Número total de empleados	1.038	1.015	1.075	28	44	50	-	22	24	290	299	289
Rotación (personas que dejan la plantilla)	434	73	38	8	2	5	-	3	0	29	36	5
Tasa de rotación	41,8%	7,2%	3,6%	28,6%	4,5%	9,0%	-	13,6%	0,0%	10,0%	12,0%	1,7%
Hombres												
Número total de empleados	4.475	4.098	4.350	129	147	199	-	81	72	681	688	698
Rotación (personas que dejan la plantilla)	1.418	137	107	47	12	7	-	9	6	6	81	1
Tasa de rotación	31,7%	3,3%	2,5%	36,4%	8,2%	3,3%	-	11,1%	8,3%	0,9%	11,8%	0,1%

Composición de la plantilla	aqualia en España				aqualia infraestructuras				aqualia industrial				SmVaK			
	2008		2009		2008		2009		2008		2009		2008		2009	
	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres
Categoría 1	87	173	91,4	173,5	13	32	14,5	39	5	21	4	18	10	29	10	29
Categoría 2	98	336	99,8	345,6	8	26	9,5	41,5	3	16	3	17	175	131	169	133
Categoría 3	690	368	683,7	381,8	23	34	20,6	37,1	12	17	15	15	15	0,0	15	0,0
Categoría 4	140	3.216	199,9	3.449	0,0	55	5,5	81,7	2	27	2	22	99	528	95	536
Plantilla total	1.015	4.093	1.074,8	4.349,9	44	147	50,1	199,3	22	81	24	72	299	688	289	698
% Mujeres sobre el total	19,9%		19,8%		23,0%		20,1%		21,4%		25,0%		30,3%		29,3%	

Seguridad y Salud	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVaK		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Horas trabajadas totales	10.278.104	9.905.481	9.922.461	168.592	248.439	255.611	-	273.473	234.457	1.553.882	1.589.041	1.624.700
Jornadas perdidas	75.149	72.495	67.544	446	703	1.190	-	650	852	20.148	14.881	8.598
Víctimas mortales por accidente laboral	1	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Bajas por accidente laboral	206	148	132	1	1	1	-	3	0	22	21	2
Bajas graves por accidente laboral	1	2	2	-	0	0	-	0	0	-	0	0
Total accidentes graves	2	2	3	0	0	0	-	0	0	0	0	0
Jornadas perdidas por accidentes laborales	6.780	6.146	5.006	9	47	15	-	9	0	650	426	30
Jornadas perdidas por enfermedad común	68.390	66.349	62.538	437	636	1.175	-	641	852	19.498	14.445	8.568



Materiales utilizados	2007	2008	2009*
-----------------------	------	------	-------

Agua de consumo humano (m ³)			
Agua bruta captada para potabilizar	617.703.313	609.847.774	682.844.322
Agua bruta comprada para potabilizar	167.847.424	135.813.401	246.193.783
Agua potable comprada para distribuir	220.314.291	204.432.171	199.058.062
Total	1.005.865.028	950.093.346	1.128.096.168

Volumen de agua tratada y depurada (m ³)			
Volumen de agua tratada para abastecimiento	560.211.099	559.262.697	656.152.667
Volumen de agua tratada en saneamiento	430.216.986	434.231.135	487.374.286

Reactivos para el tratamiento de agua (Kg)			
Reactivos Desinfección-Producción	5.736.080	4.979.138	5.263.364
Reactivos Floculación	9.412.262	7.236.647	10.032.742
Polielectrolitos	181.965	159.398	101.056
Otros reactivos utilizados en potabilización	2.505.944	2.316.295	2.755.165
Total	17.836.251	14.691.478	18.152.777
Kg reactivos por m ³ de agua tratada	0,032	0,026	0,028

Reactivos para la depuración de agua (Kg)			
Reactivos tratamiento físico-químico	7.297.861	3.604.667	3.912.827
Reactivos tratamiento deshidratación	456.608	459.265	530.083
Otros reactivos utilizados en depuración	5.087.850	5.726.734	4.178.823
Total	12.842.319	9.790.666	8.621.733
Kg reactivos por m ³ de agua depurada	0,030	0,023	0,018

* Incluye SmVaK



Residuos producidos	2007	2008	2009*
Residuos peligrosos (Tn)	-	14	4.984
Residuos no peligrosos (Tn)	-	224.463	224.581
Total residuos generados	-	224.477	229.565

Residuos procedentes de EDAR	2007	2008	2009
Producción de residuos sólidos (m³)	70.090	24.750	182.027
Producción de fangos (Tn)	332.369	290.746	301.538

* Incluye SmVaK

Volumen captado por tipo de captación	2007	2008	2009
Agua de mar (m³)	7.138.390	6.767.118	8.483.010
Agua salobre (m³)	449.682	0	0
Embalse o asimilado (m³)	333.413.185	312.144.670	304.550.270
Galería de filtración (m³)	3.979.560	837.445	946.126
Manantial (m³)	37.795.379	61.838.180	60.191.407
Pozo entubado (m³)	139.801.006	133.236.515	172.796.426
Pozo excavado (m³)	17.366.806	17.529.281	26.752.872
Río o asimilado (m³)	76.082.213	68.365.362	85.103.131
Sin especificar (m³)	1.677.092	9.129.203	24.021.080
Total (m³)	617.703.313	609.847.774	682.844.322

Porcentaje de valorizados según participación en obras (aqualia infraestructuras)	100% nacional			50% nacional			>50% nacional			50% internacional			Total		
	Total	Valorizado	%	Total	Valorizado	%	Total	Valorizado	%	Total	Valorizado	%	Total	Valorizado	%
m³ de roca extraída de excavación del emplazamiento	1.000	1.000	100%	45.131,2	8.401,9	19%	0,0	0,0	0%	10.000	9.000	90%	56.131,2	18.401,9	33%
m³ de suelo extraído de excavación apto para relleno o formación de terraplenes	4.800	4.800	100%	174.028,1	157.219,2	90%	51.625	42.765	83%	0,0	0,0	0%	230.453,1	204.784,2	89%
m³ de suelo con alto contenido en materia	0,0	0,0	0%	77,5	6,1	8%	995	995	100%	0,0	0,0	0%	1.072,5	1.001,1	93%
m³ de residuos de hormigón procedente de limpieza de camiones	345	0,0	0%	218,3	8,0	4%	630	280	44%	0,0	0,0	0%	1.193,3	288	24%
m³ de residuos de pavimentos de aglomerado o similares existentes	20	0,0	0%	341,2	37,0	11%	0,0	0,0	0%	0,0	0,0	0%	361,2	37	10%

Consumo de electricidad (Gestión integral del agua)	2007	2008	2009*
Captación	106.568.024	98.148.716	102.161.153
Potabilización	85.709.618	70.024.598	73.339.328
Distribución	55.379.923	63.357.266	71.042.047
Alcantarillado	22.181.051	23.267.163	29.455.434
Depuración	166.845.487	167.605.956	201.641.064
Total	436.684.103	422.403.699	477.639.025

* Incluye SmVaK

Anexo I: Informe de verificación



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Aqualia Gestión Integral del Agua, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia Gestión Integral del Agua, S.A. (en adelante Aqualia) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido referenciado en las secciones denominadas Dimensión Económica, Dimensión Ambiental y Dimensión Social del Anexo II del Informe, Índice de contenidos GRI.

La Dirección de Aqualia es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el Anexo III del Informe, Declaración GRI. En dicho subcapítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la determinación de los objetivos de Aqualia en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente de Aqualia, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de Aqualia responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de Aqualia.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de Aqualia, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores, S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International, sociedad suiza.

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53,
Sec. 8, H. M.-249.480, Inscrp. 1ª
N.I.F. B-82496650

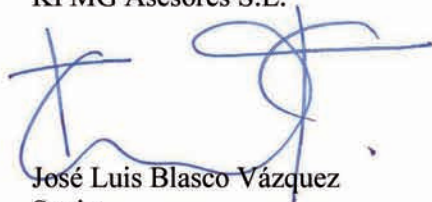
El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Aqualia Gestión Integral del Agua, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el Anexo III del Informe, Declaración GRI.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Aqualia un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores S.L.



José Luis Blasco Vázquez
Socio

27 de julio de 2010

Anexo II: Índice de Contenidos GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE		
	Motivos de omisión	Página
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.	Mensaje del Director General - Pág. 4 y 5.
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Mensaje del Director General - Pág. 4 y 5.
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la Organización.	Pág. 9.
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Áreas de Actividad- Pág. 10.
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	aqualia en el mundo - Pág. 6 y 7. Áreas de Actividad- Pág. 10.
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Última página.
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 tratado en la memoria.	aqualia en el mundo - Pág. 6 y 7.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	La relación con el agua- Pág. 9.
2.7	Mercados servidos.	aqualia en el mundo - Pág. 6 y 7. Áreas de Actividad- Pág. 10.
2.8	Dimensiones de la organización informante.	El valor de aqualia - Pág. 8.
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	No se han producido cambios significativos durante el ejercicio.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	aqualia en el 2009 - Pág. 15 y 18.
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.2	Fecha de memoria anterior más reciente.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.6	Cobertura de la memoria.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
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 periodos y/o entre organizaciones.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	Información disponible en www.aqualia.es/files/aqualia/Principios%20GRI%20aplicados%20a%20I.RSC.pdf
3.11	Cambios significativos relativos a los periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se han producido cambios significativos durante el ejercicio.
ÍNDICE DEL CONTENIDO DE GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Pág. 66 - 70.
VERIFICACIÓN		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Pág. 64 - 65.
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 334.
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 335.
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 336.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC *, pág. 420-421.
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 342.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 359.
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.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC. Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 344.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE			
	Motivos de omisión	Página	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 395.
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.	Sus prácticas de gobierno corporativo coinciden con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 396.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.	Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 334.
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC.	Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC *, pág. 360.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		Asociaciones Sectoriales y Profesionales Pág. 14, aqualia en 2009 Pág. 15-18, Colaboración con universidades y escuelas de negocio Pág. 48.
4.13	Principales organizaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales a los que la organización apoya.		Asociaciones Sectoriales y Profesionales Pág.14.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		Comunicación con Grupos de Interés Pág. 12 y13.
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		Comunicación con Grupos de Interés Pág. 12 y13.
4.16	Enfoque adoptado para la inclusión de grupos de interés.		Comunicación con Grupos de Interés Pág. 12 y13.
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.		Comunicación con Grupos de Interés Pág. 12 y13.
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICACIONES DE DESEMPEÑO			
5.1 DIMENSIÓN ECONÓMICA			
Información sobre el enfoque en gestión económica.			Enfoque sostenible de la actividad - Pág. 11. Nuevas herramientas- Un mejor servicio - Pág. 27 y 28.
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		El valor de aqualia - Pág. 8.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		Cambio climático Pág. 51 y 52.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		La plantilla dispone de préstamos subvencionados para gastos médicos perentorios, adquisición de vivienda habitual o compra de mobiliario básico, seguros de vida y accidentes, y ayudas para los supuestos de familiares discapacitados.
EC4	Ayudas financieras significativas de gobiernos.		aqualia ha recibido ayudas por un importe total de 30.912.875€, 28.841.843€ aqualia gestión integral del agua, 1.845.696 aqualia infraestructuras, 225.336€ aqualia industrial.
PRESENCIA EN EL MERCADO			
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes a corto plazo.	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.		La cadena de valor de aqualia Pág. 59.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	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 para su implantación a medio plazo.	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
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.		El valor de aqualia - Pág. 8, Gestión de la red de abastecimiento y saneamiento - Pág. 39 y 40, Contribución al desarrollo social y al medio ambiente - Pág. 44.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.		Principales indicadores de gestión - Pág. 24.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

	Motivos de omisión	Página
5.2 DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Información sobre el enfoque en gestión ambiental		Enfoque sostenible de la actividad - Pág. 11, Gestión de los impactos ambientales - Pág. 49 y 50.
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.		Otros datos relevantes - Pág. 62.
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados.		Otros datos relevantes - Pág. 62y 63.
ENERGÍA		
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		Cambio climático Pág. 52.
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		Cambio climático Pág. 52.
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de la eficiencia.		Gestión de los impactos ambientales - Pág.49 y 50.
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.		Investigación y Desarrollo - Mejorando el futuro - Pág. 41, Gestión de los impactos ambientales - Pág. 49 y 50, Gestión de residuos - Pág. 51.
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		Investigación y Desarrollo - Mejorando el futuro - Pág. 41, Gestión de los impactos ambientales - Pág. 49 y 50, Gestión de residuos - Pág. 51.
AGUA		
EN8 Captación total de agua por fuentes.		Otros datos relevantes - Pág. 63.
BIODIVERSIDAD		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes a corto plazo.	
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.	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes a corto plazo.	
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		Cambio climático Pág. 52.
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		Cambio climático Pág. 52.
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		Proyectos de I+D+i desarrollado o en desarrollo - Pág. 42.
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes a corto plazo.	
EN20 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes a corto plazo.	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		Vertido de 407,92m3 de agua procedente del lavado de cubas de hormión, actividad de aqualia infraestructuras.
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		Gestión de residuos - Pág. 51, Otros datos relevantes - Pág. 63.
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Durante el 2009 no se han registrado, a través de los canales establecidos al efecto, derrames significativos por parte de aqualia.	
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.		Gestión de impactos ambientales Pág. 49 y 50.
EN27 Porcentaje de productos vertidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El producto comercializado por aqualia , el agua, no posee ningún tipo de embalaje.	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		Durante el año 2009, se han iniciado 7 expedientes por las autoridades administrativas. Todos corresponden a supuestas infracciones relativas a vertidos (5 calificadas provisionalmente como "leves", 1 como "menos grave" y 1 como "muy grave"). En relación con la situación de expedientes iniciados en ejercicios precedentes, durante el año 2009 se ha dedarado la firmeza de 2 sanciones por vertidos, como consecuencia de procedimientos judiciales emprendidos frente a las mismas. Una resolución judicial ha resultado favorable y otra, por el contrario, ha confirmado la sanción impuesta. Continúan en tramitación 15 expedientes sancionadores, de los cuales 6 de ellos corresponden a infracciones graves. Coste de las sanciones debidas al incumplimiento de leyes ambientales - 11.000€ durante 2009.
TRANSPORTE		
EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.		Gestión de impactos ambientales Pág. 49 y 50.
GENERAL		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		Seguridad en el suministro Pág. 22 y 23.

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

		Motivos de omisión	Página
5.3 DIMENSIÓN SOCIAL			
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo.			Nuestra gente, nuestro mayor compromiso - Pág. 30 y 31.
DESEMPEÑO SOCIAL			
EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		Nuestra gente, nuestro mayor compromiso - Pág. 30, Otros datos relevantes - Pág. 60 y 61.
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		Nuestra gente, nuestro mayor compromiso - Pág. 30, Otros datos relevantes - Pág. 60 y 61.
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.	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.	
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su política coincide con la del Grupo. Ver Informe Anual de Grupo FCC 2009.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 436.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su política coincide con la del Grupo. Ver Informe Anual de Grupo FCC 2009.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 436.
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.		Seguridad y salud laboral - Pág. 35.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región.		Otros datos relevantes - Pág. 61.
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.		Seguridad y salud laboral - Pág. 35.
LA9	Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	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 Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		Gestión del talento - Pág. 31 y 32.
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.		Gestión del talento - Pág. 31 y 32.
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su política coincide con la del Grupo. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de FCC http://www.fcc.es/fcc/corp/informe/rsc.ircsc2009.pdf .	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		Otros datos relevantes - Pág. 60 y 61.
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Dada la naturaleza de la actividad de aqualia , dependiente de concesiones administrativas, no ha sido posible disponer de datos consistentes que permitan reflejar la situación real durante el año 2009. No obstante, aqualia continúa trabajando para reportar este indicador en futuros informes a corto plazo.	
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos.			Ética y cumplimiento - Pág. 59.
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
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.	aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 420.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC. La protección de los derechos humanos se encuentra implícita en tanto se exige el cumplimiento para cualquier tipo de contratación con proveedores y subcontratistas, de la normativa legal vigente en toda su dimensión: laboral, tributaria, etc...	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, pág. 420.
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		No se han detectado incidentes de discriminación durante el año 2009 a través de los canales de información de gestión de la empresa.
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
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.	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.	
EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia , así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos. No obstante, la organización trabajará para, a medio plazo, reportar este indicador, dependiendo del grado de expansión que alcance la compañía.	

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE		
	Motivos de omisión	Página
TRABAJOS FORZADOS		
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.	Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia , así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos. No obstante, la organización trabajará para, a medio plazo, reportar este indicador, dependiendo del grado de expansión que alcance la compañía.	
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad.		aqualia en la comunidad - Pág. 44, Conoce mejor el agua - Pág. 54.
COMUNIDAD		
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos, aunque la organización continúa trabajando para reportar este indicador en futuros informes. Para más información ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, págs. 417-420.
CORRUPCIÓN		
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Como parte del Grupo FCC, aqualia está integrada en las prácticas llevadas a cabo por el Grupo. Para más información ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, págs. 420.
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Como parte del Grupo FCC, aqualia está integrada en las prácticas llevadas a cabo por el Grupo. Para más información ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, págs. 421.
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		No se han detectado incidentes de corrupción durante en año 2009.
POLÍTICA PÚBLICA		
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	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 una serie de asociaciones empresariales y sectoriales las cuales, entre otras actividades, colaboran con la Administración Pública trasladando la opinión de sus asociados.	Asociaciones Sectoriales y Profesionales Pág. 14.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Coste de las sanciones administrativas o judiciales por incumplimiento de leyes y regulaciones - 104.000€ durante 2009.
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos.		Enfoque sostenible de la actividad - Pág. 11, Seguridad del suministro - Pág. 22.
SALUD Y SEGURIDAD DEL USUARIO		
PR1 Fase 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 usuarios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	aqualia realiza controles y análisis para asegurar la calidad del agua, tanto tras la potabilización como en la depuración.	Calidad del agua Pág. 21.
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.		El número de incumplimientos confirmados de la reglamentación sanitaria de agua para consumo humano asciende a un total de 525 en toda aqualia , sobre un total de 572.395 determinaciones realizadas. El número de determinaciones inconformes en el agua tratada en las EDARs gestionadas por aqualia asciende a un total de 4920 determinaciones inconformes sobre un total de 95.711 determinaciones realizadas.
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
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.		Calidad del agua - Pág. 21, Seguridad en el suministro - Pág. 22.
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 resultados de dichos incidentes.		No se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o códigos voluntarios durante el año 2009.
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del usuario, incluyendo resultados de los estudios de satisfacción del usuario.		Satisfacción de clientes - Pág. 25 y 26.
COMUNIDAD DE MARKETING		
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	aqualia sigue la política del Grupo FCC respecto a las comunicaciones de marketing. Para más información ver Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo FCC.	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de FCC *, págs. 490.
PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		No se han recibido reclamaciones relativas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes durante 2009.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de las normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		Durante 2009 se han iniciado 3 expedientes relativos a incumplimientos por defectos en el servicio. 2 obedecen a incumplimientos relacionados con el pliego rector del contrato y 1 por cortes en el suministro, conductas calificadas inicialmente como graves. De los expedientes iniciados en ejercicios anteriores, continúan en tramitación 5 expedientes, de los cuales 4 refieren supuestos relativos a la legislación de defensa y protección de los consumidores y 1 a la Ley General de Sanidad. 2 de ellos se refieren a conductas calificadas como leves y 3 como graves.

Anexo III: Declaración GRI

El presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa de **aqualia** ha sido realizado de acuerdo con las directrices marcadas por la Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI, cuyo entendimiento y aplicación por parte de **aqualia** se describen en el documento denominado "Principios GRI aplicados al RSC" (1). Este documento incluye la interpretación dada por **aqualia** a los principios establecidos por GRI para la definición del contenido y la calidad en la elaboración del informe. Igualmente, incluye la descripción general de la cobertura del informe, las entidades cuyo desempeño se muestran en el informe.

En las tablas de datos y gráficos del informe se detallan los casos en los que la cobertura de los datos no coincide con esta descripción general.

aqualia responde en su Informe a los requisitos asociados al Nivel A+ de aplicación de GRI G3, lo que implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a perfil, enfoques de gestión e indicadores de resultados, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

Más índice de contenidos del GRI en – www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx

Con fecha 21 de julio de 2010, este informe ha recibido la calificación correspondiente al Nivel A+ por Global Reporting Initiative.

Esta calificación reconoce que el documento ha sido elaborado siguiendo los principios y requisitos de información de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" en la versión vigente en el momento de su publicación.

Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaración						✓
Verificación GRI						✓





Editado por:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.

www.aqualia.es

Diseño y maquetación:

Micer Comunicación

Producción:

Grupo Marte

Depósito Legal: xxxxx

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 castellano e inglés) 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



www.aqualia.es



Impreso en papel exento de cloro