

impulsionar
colaborar
avançar
acreditar
poder





aqualia



05

**“Uma visão comum”
Entrevista
a Félix Parra.**

08

**O valor da aqualia:
apresentação da
empresa.**

- 09 aqualia, a 3ª empresa de água do mundo.
- 10 Uma estrutura direcionada para os clientes.
- 11 Diversificação e internacionalização, bases do nosso sucesso.
- 11 aqualia Industrial.
- 12 aqualia Infraestructuras.
- 12 aqualia gestão de serviços públicos da água.
- 14 Presença internacional.
- 17 Responsabilidade Social Corporativa.

20

**Principais marcos
2012.**

- 21 Negócio.
- 21 Clientes.
- 22 Empregados.
- 22 Ambiente.
- 23 Sociedade.

42

Ambiente.

- 43 Serviço sustentável.
- 43 Controlo do ambiente: a aqualia verde.
- 45 Linhas de ação 2012.
- 45 Eficiência energética.
- 47 Consciencialização sobre a Utilização Responsável da Água.
- 48 Riscos ambientais.

50

Sociedade.

- 51 Aspectos positivos.
- 51 Linhas de ação 2012.
- 51 Desporto.
- 52 Infância.
- 54 Universidade e cultura.
- 56 Grupos desfavorecidos.

58

**Acerca do
Relatório de RSC.**

- 59 Acerca do Relatório de Responsabilidade Social Corporativa.

24

Aproximação ao Cliente.

- 25 Aproximação ao Cliente.
- 25 Qualidade da Água.
- 27 Melhoria do controlo de consumos e de faturação.
- 28 Inovação.

32

Recursos Humanos.

- 33 Profissionais com futuro.
- 34 Linhas de ação 2012.
- 34 Igualdade e Diversidade.
- 35 Comunicação interna.
- 36 Desenvolvimento Profissional.
- 38 Saúde no Trabalho.

60

Anexos.

- 61 Índice GRI.
- 69 Declaração GRI.
- 71 Relatório de verificação.

“Uma visão comum” Entrevista a Félix Parra



Uma nova etapa?

Apresento pela primeira vez o Relatório de Responsabilidade Social Corporativa da **aqualia**, o sétimo, que coincide com a minha nova etapa profissional. É para mim uma responsabilidade receber o testemunho de Fernando Moreno, anterior diretor geral e presidente do Comité de RSC que, durante anos, trabalhou para que se transferisse para a sociedade o compromisso da **aqualia** em transformar-se numa empresa sustentável e responsável.

Após mais de 20 anos a trabalhar na **aqualia** noutros cargos de responsabilidade, a direção da empresa é atualmente, para mim, um desafio entusiasmante que me sinto capaz de enfrentar graças à grande equipa de profissionais com a qual partilho o dia a dia. Os objetivos atingidos em 2012, apesar do cenário económico adverso, tornaram-se possíveis graças aos 7.100 profissionais que formam a equipa humana da **aqualia**, especialistas nos seus respetivos campos de atividade e que constantemente continuam a apostar num comportamento ético, transparente e socialmente comprometido com todos os nossos grupos de interesse.

Nestas breves linhas gostaria de salientar que na **aqualia** nos esforçaremos cada vez mais na gestão eficaz de um bem tão valioso como é a água, proporcionando o melhor serviço possível aos cidadãos. A partir da **aqualia** queremos contribuir com entusiasmo no futuro da sociedade, proporcionando a confiança e o rigor necessários sem disfarçar a complicada situação que estamos a enfrentar.

Além disso, somos cada vez mais conscientes das numerosas vantagens competitivas que estamos a obter por ter integrado na estratégia da empresa, no nosso modelo de negócio, a Responsabilidade Social Corporativa. Na nossa estratégia de expansão e de internacionalização, a reputação e a imagem corporativa num mercado cada vez mais global está a ser definitiva.

Atualmente, a cooperação e a coesão da equipa nas organizações é crucial. Como definiria o seu estilo de direção?

Não tenho muita certeza que seja fácil para alguém definir o seu próprio estilo. Eu sei o que quero e tento aplicá-lo no meu desempenho. Acredito firmemente na necessidade de, na **aqualia**, todos termos uma visão comum da nossa missão, partilharmos os mesmos valores e os mesmos entusiasmos. Quando tal se consegue estou convencido de que a coesão e o trabalho em equipa é quase mais o resultado que o objetivo.

A partir deste ponto de vista a RSC é também uma ferramenta de coesão e de cooperação importantíssima para as organizações.

Qual é a sua visão do setor?

Em Espanha, em 2012 e mais ainda em 2013, a gestão da água ocupa um lugar preferencial na opinião pública pela necessidade de as administrações espanholas ajustarem os seus orçamentos de despesas e investimentos durante o período 2013-2015. É cada vez mais necessário um debate público incentivador em que a **aqualia** quer estar presente.

No plano internacional estamos a verificar algumas alterações de tendência, como os contratos de gestão de serviços públicos de água que apresentam tendência para uma gestão baseada em Indicadores (Key Performance Indicators). Através deste sistema certifica-se a prestação correta do serviço e estabelece-se a retribuição ao prestador do mesmo. Países de todo o mundo começam a aplicar este modelo que recompensa a qualidade da gestão em detrimento da titularidade pública, ou privada, do gestor. A atividade comercial da **aqualia** encontra-se de acordo com esta tendência, pois a Empresa apresenta este tipo de serviços ad-hoc na maioria das suas ofertas de serviço.

Também estamos a analisar a forma como os países emergentes estão a desenvolver enormes esforços para proporcionar aos seus cidadãos serviços de abastecimento e saneamento de qualidade exigidos pela população e que corresponde a um enorme esforço de investimento. Só, por exemplo, na Índia e no Médio Oriente observa-se uma clara aposta governamental para a melhoria da qualidade do abastecimento de água, com o objetivo de o disponibilizar durante as 24 horas por dia; e na América Latina são muitos os países que apontam para a construção de novas infraestruturas hidráulicas como uma prioridade nos próximos anos. A **aqualia** assumiu estas tendências do mercado quando concebeu e implementou a sua estratégia de expansão internacional.

Gostaria de salientar a grande importância das soluções tecnológicas que as empresas especializadas podem oferecer ao mercado para a otimização dos recursos disponíveis e para a melhoria do apoio ao cidadão no ambiente das cidades inteligentes, nas quais a água detém um papel fundamental.

Não existe qualquer dúvida de que o papel da Inovação é cada vez mais importante no desenvolvimento de todas estas iniciativas intimamente ligadas com a sustentabilidade e no qual a **aqualia** tem feito uma importantíssima aposta nos últimos anos.

Que salientaria do trabalho da aqualia no plano internacional?

Alegra-me transmitir que o forte empenho da **aqualia** no mercado internacional é reconhecido por prestigiosas organizações. Recentemente, a Empresa foi distinguida pela Frost&Sullivan pela sua expansão no Médio Oriente e no Norte de África; e, a nível nacional, foi premiada como “Empresa Espanhola com maior projeção internacional” nos I Prémios de Energia e Ambiente, concedido pelas publicações InfoPower e InfoEnviro.

Do mesmo modo, a capacidade para financiar os projetos internacionais da **aqualia** foi reconhecida através dos galardões que o projeto El Realito, no México, recebeu. Tanto a prestigiosa publicação Global Water Intelligence como a publicação Project Finance Magazine, da Euromoney, destacaram com prémios individuais a solução inovadora que a Empresa desenvolveu para o financiamento desta grande infraestrutura.

Relativamente aos Sistemas de Gestão foram ampliados ao longo de 2012. No plano internacional também se destaca a obtenção de certificações da AENOR para diversos contratos da **aqualia** (Riyadh e Sicília) e da **aqualia infraestructuras** (Montenegro, México e Chile).

O que realçaria quanto ao desempenho da aqualia no que se refere à responsabilidade social e ao compromisso com o ambiente?

A **aqualia** é conhecedora da importância tão grande que a água tem para a vida, para as cidades, para as pessoas e a sua envolvência, bem como a problemática da gestão deste recurso tão limitado. As Nações Unidas calculam que, em 2040, a procura da água ultrapassará a oferta em mais de 40%. Perante este cenário, a **aqualia**, terceira empresa do mundo a nível de gestão integral da água, tem que assumir responsabilidades sociais, económicas e ambientais que integrem parte da sua atividade diária.

Para realizar esta difícil e importantíssima tarefa, a **aqualia** articula a sua estratégia em torno dos seus grupos de interesse, estabelecendo uma relação contínua baseada no diálogo e na transparência através de diferentes canais de comunicação, em função do público. E tudo isso integrado no Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa do Grupo FCC.

Uma ação importante são os inquéritos focalizados, realizados em 2012, ao nosso Cliente Final, às Instituições e aos Empregados, obtendi resultados muito positivos na maioria dos casos, ajudando-nos a continuar em frente com vigor e entusiasmo e outros resultados que nos ajudam a melhorar e a continuar a trabalhar para atingir os níveis máximos de qualidade.

Partilho com satisfação e no que se refere aos índices de sinistralidade dos nossos trabalhadores, que a Empresa obteve os melhores resultados desde que, em 2000, se implementou o Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. As principais razões que explicam estes resultados positivos são a melhoria constante das condições de trabalho dos empregados, assim como a campanha desenvolvida pela Empresa para a consciencialização dos trabalhadores sobre a importância da adoção de todas as medidas de segurança no desenvolvimento das tarefas.

Como não poderia deixar de ser, a gestão do Cliente é um dos pontos altos na nossa atividade. Este ano introduzimos melhorias significativas nesta linha. Assim, iniciou-se um Sistema da Qualidade, "Quality Monitoring" no Call Center para um acompanhamento pormenorizado do apoio prestado aos clientes da **aqualia**. Outra das melhorias desenvolvidas durante o ano foi a implementação e a certificação de acordo com a norma UNE-ISO 27001:2007 de um sistema de gestão que garante a segurança da informação dos clientes na **aqualia contact** e na **aqualiaOnline**, principais canais de comunicação com os utilizadores.

Em 2012 continuámos a trabalhar na inovação, porque sabemos que a IDI é o motor para a constante melhoria dos produtos e serviços, oferecendo maior qualidade, menor impacto ambiental e menor custo para os clientes. Foi o ano em que o departamento de Inovação cresceu 50% e que terminámos, com êxito, 3 grandes projetos graças ao envolvimento de toda a empresa.

Na **aqualia** trabalhamos arduamente na obtenção de melhorias que repercutam um menor impacto da nossa atividade no ambiente em que vivemos. Assim, quero destacar a boa saúde de que goza o nosso Sistema de Gestão Energética: em finais de 2012 as atividades associadas aos contratos de La Solana, de Denia e de Alcoi foram certificadas de acordo com as exigências da Norma ISO 50001: 2011, o que se traduz na implementação de melhorias que reduziram os consumos energéticos entre 1 e 5%. Um sucesso total.

E, uma vez mais, a sociedade é parte importante da nossa atividade de Responsabilidade Corporativa. A nossa colaboração com a sociedade vai desde a infância até aos grupos mais desfavorecidos, passando pelas organizações, pela cultura e pelo desporto. Em cada uma das facetas da nossa sociedade queremos contribuir para o seu bom desenvolvimento: este ano celebrámos o 10º Aniversário do nosso Concurso Internacional de Desenho. Além disso, e através da Fundação Theodora tornámos mais agradável a estada de crianças hospitalizadas graças à visita dos Doutores Palhaço. Também temos o prazer de poder informar que, graças à Ação Contra a Fome, podemos consciencializar milhares de pessoas acerca da problemática da água no Terceiro Mundo com a nossa campanha #fazcomqueseoiça arrecadando cerca de 15.000 euros para o aumento da cobertura de água potável e saneamento de, aproximadamente, 5.000 pessoas na população de Madriz (Nicarágua).

Estou satisfeito e creio que posso dizer que toda a empresa está contente com os resultados relativos à Responsabilidade Social Corporativa alcançados em 2012. Mais um ano a fazer um bom trabalho. E mais um ano a comprometermos na continuação do caminho traçado.

Félix Parra Mediavilla

Presidente do Comité da RSC



O valor da
aqualia:
apresentação da
empresa



aqualia, a 3ª empresa de água do mundo

A **aqualia**, empresa líder do Grupo FCC para a gestão integral da água, oferece soluções práticas e inovadoras a entidades e organismos públicos e privados no momento de gerir, de forma integral, um recurso básico e tão valioso como a água.



Galardão pela expansão no Médio Oriente e no Norte de África concedido pela publicação Frost & Sullivan. Fernando Jaraiz, aqualia Middle East Project Manager, recebe o galardão das mãos de Y. S. Shashidher, Diretor Geral da Frost & Sullivan.

Principais indicadores da aqualia*	2010	2011	2012
Valor económico direto gerado	2.383,4	2.391,5	2.424,2
Valor económico distribuído	871,6	826,2	790,2
Custos operacionais	517,1	479,1	479,0
Custos com pessoal	215,3	223,1	223,0
Pagamentos ao estado -impostos- (imposto sobre sociedades)	15,7	18,2	26,6
Pagamentos a investidores	72,4	79,4	36,7
Doações e outros investimentos na comunidade	0,3	0,05	0,1
Subvenções	26,7	20,8	8,6
Investimento em infraestrutura	50,8	26,4	24,6
Investimento em IDI	1,23	2,3	3,2
Força de trabalho total	7.022	7.136	7.102
Extensão das redes geridas (km)	54.392	56.890	59.116
Água captada-comprada (milh. m ³)	1.083,8	1.094,6	1.110,2
Número de Estações de Tratamento de água Potável (ETA)	174	201	216
Número de Estações Elevatórias de Água Potável (EEAP)	888	886	911
Número de depósitos de água Potável	2.491	2.515	2.570
Número de instalações de Dessalinização de Água do Mar (IDAM).	9	9	7
Novos contratos adjudicados (Espanha)	223	149	150
Novos contratos adjudicados (Internacional)	3	6	6

(*dados económicos em milhões de euros)

A Global Water Intelligence, líder mundial em análises do mercado da água, coloca a **aqualia** como a **terceira empresa em importância a nível mundial** no seu setor com **mais de 30 milhões de habitantes servidos em todo o mundo** e com **36 % de quota de mercado em Espanha**. Este sucesso é fundamentado nas seguintes vantagens competitivas:

Experiência na gestão de serviços públicos de água (>1.100 municípios).

Profundo conhecimento do cliente.

Aposta pela inovação tecnológica em cada área de negócio.

Introdução de modelos de gestão inovadores.

Miguel Jurado, subdiretor de Desenvolvimento e Internacional em 2012, recebe o galardão Water Deal of the Year da mão de Craig Venter



Galardoados na 1ª Edição dos Prémios Infoenviro, entre eles, Miguel Jurado.

Mais de 30 milhões de habitantes.

Além disso, em 2012 a **aqualia** recebeu vários prêmios que demonstram a sua posição de liderança, entre os quais merece a pena destacar os seguintes:

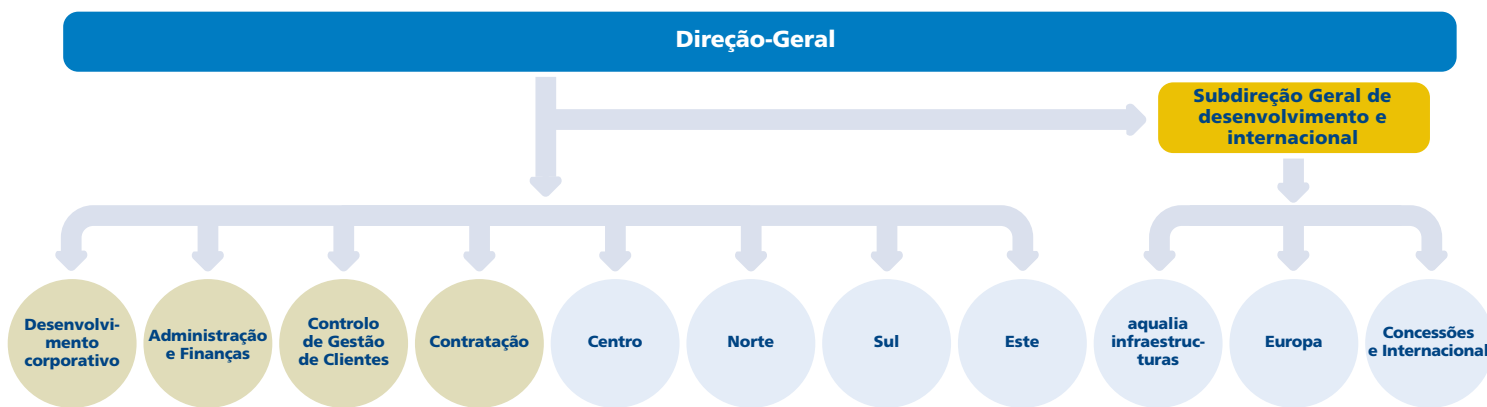
- **Water Deal of the Year e Latin American Water Deal of the Year:** galardões concedidos pela GWI e pela Euromoney's Project Finance Magazine respetivamente.
- **Melhor Empresa com Projeção Internacional:** concedido pelo Infoenviro na sua 1ª Edição de Prêmios de Energia e Ambiente.
- **Distinção pela expansão no Meio Oriente e no Norte de África:** concedido pela publicação Frost & Sullivan.
- **Reconhecimento pela revista Invest** da cartáguia – Águas do Cartaxo, filial da **aqualia** para a gestão da água nesta localidade portuguesa, como uma das principais empresas do centro do país.
- **Reconhecimento pela KPMG do projeto Acueducto II,** que a **aqualia** construiu em Querétaro, México, como um dos 100 projetos mais relevantes do ano.

Uma estrutura direcionada para os clientes

A estrutura organizativa da **aqualia** foi concebida com o objetivo de estabelecer uma relação mais próxima com os seus clientes e potenciar a capacidade de resposta perante as suas exigências. Tendo isto presente, a **aqualia** tem uma única Direção-Geral da qual dependem os restantes departamentos, criados em função do tipo de atividade ou da sua zona de atuação.

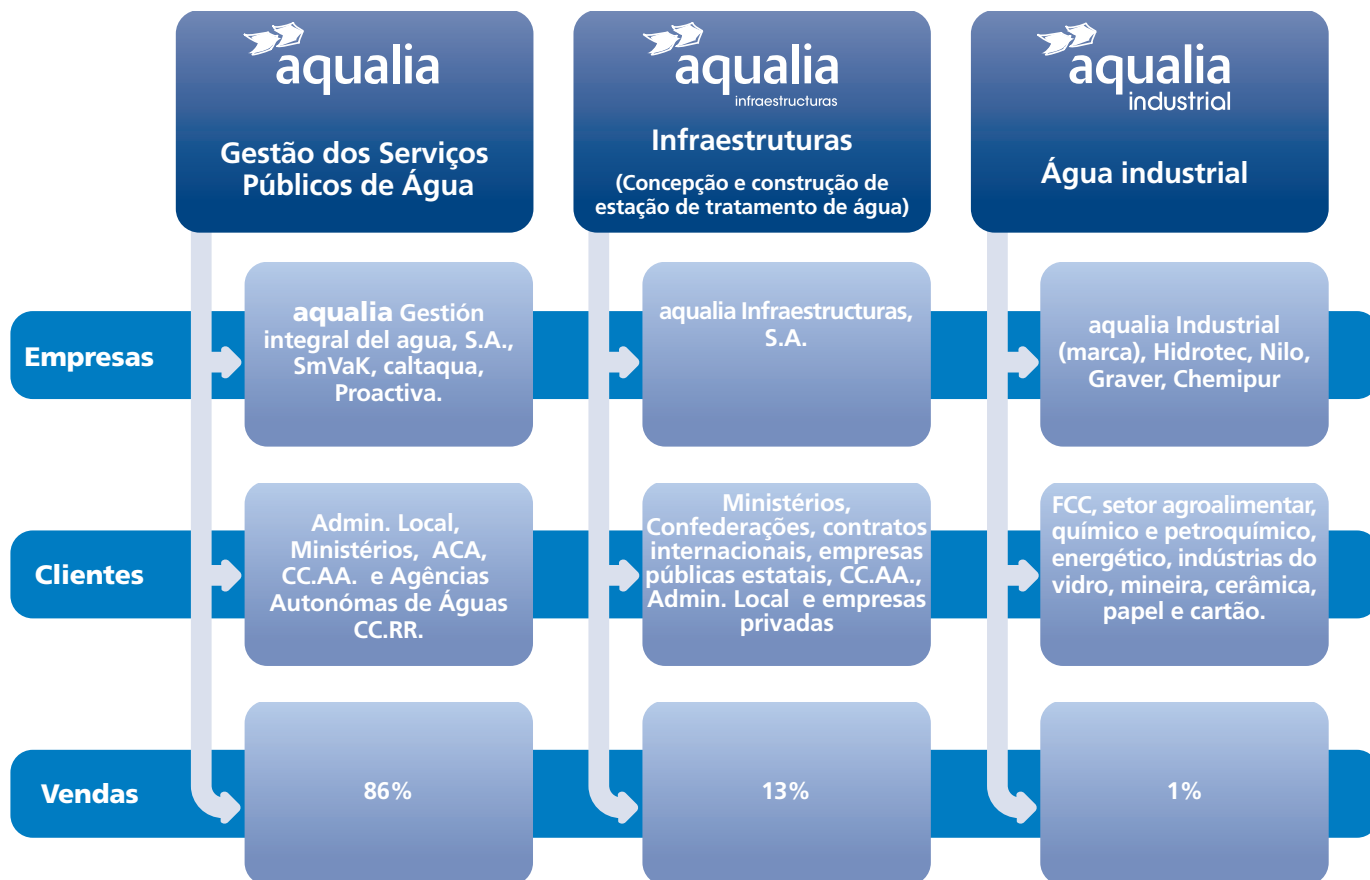
A tomada de decisões nestas unidades operativas é apoiada em comités a nível diretivo que definem as linhas estratégicas a serem seguidas em cada uma das áreas de atividade do grupo.

Estes comités recebem informação objetiva fornecida pelos diversos grupos de trabalho constituídos por pessoal técnico altamente qualificado pertencente à própria empresa.



Diversificação e internacionalização, bases do nosso sucesso

A empresa baseia a sua estratégia na diversificação de negócios e na expansão internacional, dividindo a sua atividade em três áreas de atuação:



aqualia Industrial

A **aqualia Industrial** apresenta soluções globais e capacidade operativa para conceber, desenvolver e executar projetos e instalações chave na mão, adaptando-se às condições e requisitos de cada cliente, a cada país, com uma vincada orientação ao serviço da indústria.

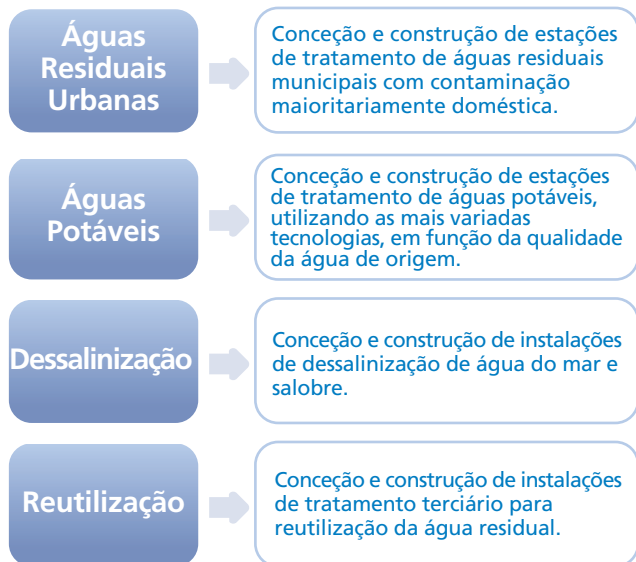


Pontos Fortes

- Capacidade para a otimização dos recursos hídricos e os volumes de água necessários.
- Garantia de uma rápida e eficaz decisão em situações de emergência.
- Racionalização de custos de operação através do sistema de garantia da qualidade (UNE-EN ISO 9001).
- Respeito e proteção do ambiente (UNE-EN ISO 14001).
- Referência no setor pela sua estrutura, capacidade de engenharia, desenvolvimento tecnológico, experiência comprovada e qualidade do serviço.
- Oferta global de soluções, serviços e equipamentos, orientada para o serviço ao cliente.

aqualia Infraestructuras

A sua tarefa é criar, desenvolver e, se for o caso, gerir a estação de tratamento de águas de acordo com a exigência de cada situação. Entre este tipo de instalações, apresentam-se as seguintes:



44 instalações projetadas para apresentação a concurso.

4 instalações em construção e 2 entregues em Espanha.



11 Instalações em construção e 1 entregue no mercado internacional.

Pontos Fortes

Referência no setor pela sua estrutura, capacidade de engenharia, desenvolvimento tecnológico, experiência comprovada e excelente qualidade do serviço.

Grande especialização. Conhecimento profundo na construção de todo o tipo de estações de tratamento de água.

Sinergias com a marca aqualia que tornam possível um menor desgaste comercial.



Central dessalinizadora Cap Djinet, na Argélia, da **aqualia Infraestructuras**.



Central de manutenção da **aqualia Industrial**.



Gestión de servicios públicos del agua.

A aqualia gestão de serviços públicos da água

Executa a gestão do ciclo integral da água, constituído pelos processos de captação, tratamento, potabilização, distribuição, recolha de águas residuais e tratamento final das mesmas para a sua devolução ao meio natural em condições ótimas.

>30 milhões de habitantes servidos a nível mundial.

36% de quota de mercado em Espanha.



59.116 km de rede geridos.

1.336.522 análises com valor paramétrico.

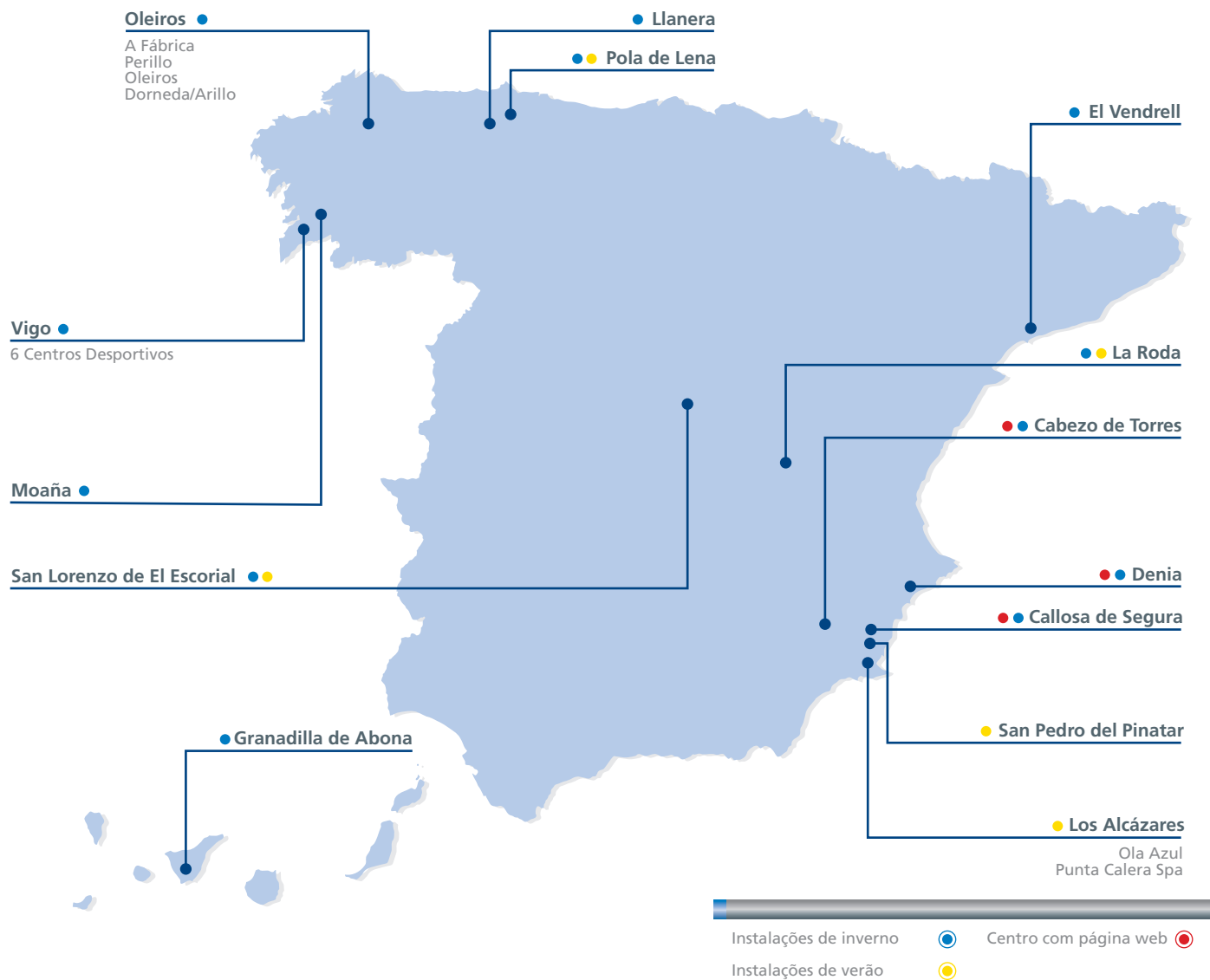
Pontos Fortes

Garantia de gestão especializada do serviço público de água.

Modelos de apoio ao cliente baseados num serviço de qualidade.

Profissionais altamente qualificados e Marca de referência no setor ligada aos serviços da água.

Existência de cliente final ao qual a **aqualia** emite fatura com logótipo próprio e cujo pagamento é efetuado diretamente à empresa.



A **aqualia gestión de servicios públicos del agua** é, também, a responsável do desenvolvimento das seguintes atividades:

- Gestão de instalações desportivas municipais em todo o território espanhol.
- **Análise da água:** no passado ano foram efetuadas mais de 1.330.000 análises com valor paramétrico em água, com o objetivo de garantir o cumprimento das exigências da legislação vigente. Esta atividade é realizada graças a laboratórios dotados com tecnologia de ponta e com profissionais altamente qualificados.

Os laboratórios de Ávila, Jerez de la Frontera, Oviedo e Lleida mantêm implementado um sistema de qualidade sob os critérios da Norma UNE-EN ISO /IEC 17025, através da qual se reconhece a sua competência técnica.

- **Soluções para infraestruturas de irrigação** em todas as suas fases: projeto, construção, financiamento e exploração, visando claramente o ambiente, o que levou a **aqualia** a criar o SISGRE, sistema de gestão integral que oferece um controlo ótimo de todos os ativos de cada Comunidade de Irrigação.

A **aqualia** é a principal empresa da Catalunha na gestão da manutenção e exploração de regadios. A sua carteira em irrigação tem aumentado igualmente em Castela-La-Mancha, na Andaluzia e na Estremadura.

- **Colaboração com a Administração Pública**, proporcionando a assistência técnica necessária aos equipamentos profissionais para trabalhos de consultoria.



Laboratório **aqualia**.

Presença internacional

A **aqualia** desenvolve uma intensa atividade internacional, comprometendo-se com o investimento e a criação de grandes projetos de construção, assim como a gestão de infraestruturas hidráulicas em todo o mundo.

A grande capacidade tecnológica e profissional da empresa permite aplicar a sua experiência em qualquer lugar do mundo, abordando projetos de tratamento de água de processamento, tratamento, dessalinização, reutilização ou gestão do ciclo integral da água.

VOLUME DE VENDAS



A **aqualia** consolidou elevados padrões de qualidade em todos os seus serviços internacionais, trabalhando durante o último ano na introdução de novas melhorias orientadas para o cliente, como a implementação da fatura eletrónica em Itália o que facilita o acesso dos utilizadores à informação, ou a melhoria do sistema de monitorização do *call center*, que aperfeiçoa o controlo dos processos de apoio ao cliente.

Outro exemplo claro pode ser visto na Arábia Saudita, onde a **aqualia** completou o seu primeiro ano de gestão tendo-se encarregado do controlo, localização e reparação de fugas da capital saudita, naquele que pressupõe ser o primeiro contrato de gestão de água para uma empresa espanhola no Médio Oriente. Como consequência dos bons resultados efetuou-se uma nova adjudicação para a gestão da rede de saneamento e tratamento de águas residuais da zona Este de Abu Dhabi.

Paralelamente, a **aqualia** foi convidada, como empresa líder do setor, a participar ativamente nos principais fóruns internacionais, onde teve a possibilidade de apresentar as mais recentes tecnologias utilizadas nos seus projetos. Foram várias as participações em 2012 entre as quais se destaca, devido à sua importância, o encontro setorial *Mexico*

Infrastructures Summit, organizado pelo *Business News Americas* (BNAmericas), o encontro bilateral entre a União Europeia e o Egito, celebrado no Cairo ou as jornadas *Saudi Water & Power Forum* (SWPF) que se organizam na cidade de Jeddah.



European Benchmarking Cooperation (EBC) em Hamburgo.

European Benchmarking Cooperation (EBC)

Ainda em 2012, a **aqualia** participou no projeto **European Benchmarking Cooperation (EBC)**, que tem como objetivo a comparação de modelos de gestão, tanto em abastecimento como em saneamento, de diferentes empresas de gestão de água a nível internacional.

No projeto participaram 50 empresas de 16 países europeus e 3 fora do âmbito europeu (Estados Unidos, Israel e Singapura). Nesta edição a **aqualia** participou com a concessão de Vigo, no nível mais avançado, tal como aconteceu nos anos anteriores com Almeria e SmVaK (esta última, este ano, também participou pelo segundo ano consecutivo).

A técnica do *benchmarking* utilizada compara modelos de gestão com base em variáveis e indicadores que, por sua vez, calibram a eficiência de um sistema em comparação com os outros. A **aqualia** Vigo reportou, durante o exercício, mais de 300 variáveis que, por sua vez deram origem a 273 indicadores de gestão que permitiram detetar pontos fortes tais como a qualidade do serviço, o consumo energético, a pegada de carbono e a eficiência da rede de distribuição, entre outros. Também se lançaram as bases para um programa de melhoria interna.



Dados atualizados a 31 de dezembro de 2012.
 * Proativa do Ambiente (50% FCC-50% Veolia).



- Gestão de serviços públicos da água.
- Construção e gestão de instalações desportivas aquáticas.
- Conceção e construção de estações de tratamento.
- Concessões de infraestruturas hidráulicas.
- Soluções para a água na indústria.
- Infraestruturas para irrigação.
- Delegação comercial.

Responsabilidade Social Corporativa

Atualmente, o consumo global de água duplica-se a cada 20 anos e as Nações Unidas calcula que a procura excederá a oferta em mais de 30% em 2040. Este cenário constitui um grande desafio para a humanidade e para as empresas que fazem a gestão da água.

A **aqualia** assume esta tarefa e pretende que a Responsabilidade Social Corporativa faça parte do trabalho que realiza diariamente, de tal forma que o componente social e ambiental se integre em cada uma das suas atividades.

Resposta aos Grupos de Interesse

A Responsabilidade Social na **aqualia** é articulada em redor da procura e das expectativas dos seus grupos de interesse, os quais foram identificados tendo em conta o grau de interação com o ambiente em que se desenvolve a atividade e o seu alinhamento com a estratégia da empresa.

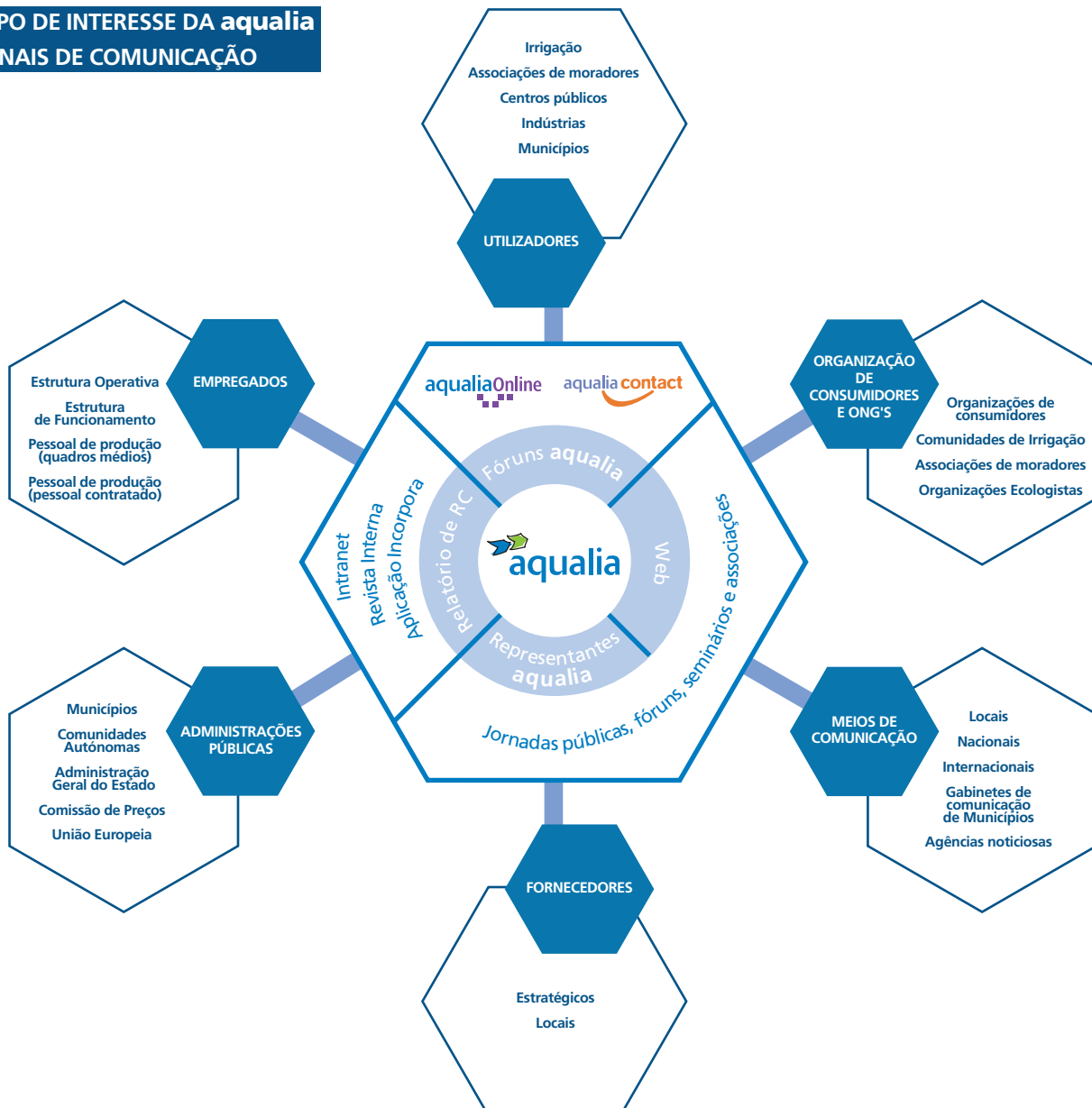
A transparência e o diálogo ativo com cada grupo de interesse é a base de orientação das linhas estratégicas de responsabilidade social na **aqualia**. Para facilitar este diálogo a empresa iniciou o desenvolvimento de diversos canais de comunicação adaptados a cada coletivo.



*“Nas épocas difíceis é quando, na realidade, se verifica o compromisso social e ambiental das empresas. A **aqualia** continua a reforçar a sua presença na sociedade, através de uma gestão responsável”.*

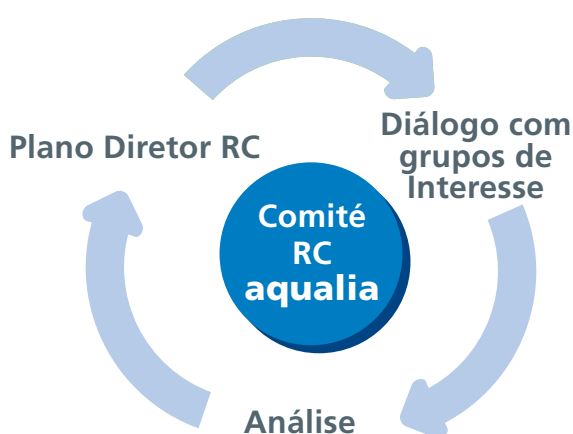
Enrique Hernández Moreno
Diretor Gestão de Serviços

GRUPO DE INTERESSE DA **aqualia** E CANAIS DE COMUNICAÇÃO



A partir do diálogo com os Grupos de Interesse foi definido o **Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa do Grupo FCC** que dá resposta às solicitações de cada coletivo. O Plano inclui objetivos e atuações específicas para a **aqualia**, cujo acompanhamento é realizado por um Comité de Responsabilidade Social que tem como principal missão reforçar a **integração transversal da Responsabilidade Corporativa** em toda a organização, sendo composto por representantes das principais Direções da **aqualia**.

O Grupo FCC dispõe, igualmente, de um **Código Ético** dirigido a todos os empregados composto por diretrizes obrigatórias com o fim de garantir um comportamento correto, transparente e, em resumo, que se afaste de qualquer prática não ética. O código é, também, de aplicação a fornecedores e empreiteiros.



Em 2012, pretendeu-se reforçar a comunicação com os grupos de interesse. Para tal foram realizados inquéritos específicos a Empregados e a Administrações Públicas, com o objetivo de ficar a conhecer a sua **opinião e a avaliação acerca da estratégia de responsabilidade social da aqualia e as ações desenvolvidas**. Após este processo de diálogo chegou-se a importantes conclusões que serão consideradas no futuro:

FUNCIONÁRIOS

PONTOS FORTES	ÁREAS DE MELHORIA
Formação	Conhecimento
Plano de igualdade	Iniciativas de Responsabilidade Social

ADMINISTRAÇÃO

PONTOS FORTES	ÁREAS DE MELHORIA
Profissionalismo	Conhecimento
Compromisso Ambiental	Iniciativas de Responsabilidade Social

Principais associações e fóruns aos quais a aqualia pertence

- Associação Espanhola de Abastecimento de Água e Saneamento (AEAS)
- Associação Espanhola de Dessalinização e Reutilização (AEDyR).
- Associação de Abastecimento de Água e Saneamentos da Andaluzia.
- Associação Tecnológica para o Tratamento de Água (ASAC).
- Fórum PPP infraestruturas.
- Associação Espanhola de Empresas Gestoras dos Serviços de Água a Populações (AGA).
- Conselho Assessor de Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento
- *Water Environment Federation*.
- *Internacional Desalinitation Association*.
- Associação do Setor de Abastecimento e Saneamento da República Checa
- Sociedade Checa de Tecnologias sem Escavação
- Câmara de Comércio Checo-Polaca
- Associação para o Desenvolvimento da Região da Morávia e da Silésia.



METAS 2013

- Melhorar o conhecimento das ações de Responsabilidade Social da **aqualia** a todos os grupos de interesse através de atividades de difusão e formação.
- Criar um Comité assessor externo orientado para a melhoria da gestão em matéria de Responsabilidade Social.



Principais marcos 2012



Negócio

Consolidação Internacional: 2012 foi o ano da consolidação e do reconhecimento da **aqualia** a nível internacional como uma das principais empresas de gestão integral da água.

À **adjudicação de novos projetos** como “a gestão da rede de saneamento e tratamento de águas residuais da zona Este de Abu Dhabi”, somou-se o **convite para participar nos principais fóruns e projetos internacionais** como o *European Benchmarking Cooperation* (EBC) e o **reconhecimento internacional com distinções** como o prémio *Water Deal of the Year 2012* no encerramento financeiro de “El Realito”, projeto que se desenvolve no México.

Diálogo com Grupos de Interesse: com o objetivo de melhorar a transparência e o diálogo ativo com os grupos de interesse, a **aqualia** iniciou um projeto de realização de inquéritos a empregados e a Administrações Públicas nos quais se perguntou acerca **da estratégia de responsabilidade social da aqualia e as ações** iniciadas.

Os **empregados** realçaram como um **ponto forte a Formação recebida**, enquanto a **Administração** salientou o **compromisso ambiental** da empresa.

(Mais informação capítulo o valor da aqualia)

Clientes

Apoio ao cliente: em 2012 iniciou-se um processo de Sistema da Qualidade, o “Quality Monitoring” no *contact center* da **aqualia**. O sistema permite realizar auditorias de controlo nas quais se analisa a qualidade do apoio prestado e detetam-se as possíveis áreas de melhoria orientadas para aumentar a qualidade do serviço.

Outra das melhorias desenvolvidas durante o ano foi a implementação e a certificação de acordo com a norma UNE-ISO 27001:2007 de um sistema de gestão que garante a segurança da informação dos clientes na **aqualia contact** e na **aqualia Online**, principais canais de comunicação com os utilizadores.

Melhoria da Faturação e controlo de consumos: em 2012 foi implementada uma nova fatura a cores, com um modelo personalizado, que permite uma interpretação mais fácil da informação pelo utilizador.

Foi igualmente ampliada a capacidade de leitura de contadores à distância sem necessidade da presença do utilizador. Atualmente, tem-se acesso à distância à leitura de, aproximadamente, 50.000 clientes e já se encontram disponíveis mais de 100.000 canais para a ampliação da leitura, futuramente, a outros utilizadores.



Tele-leitura de contadores.

Seguindo a mesma linha foi também aumentado o controlo de leituras e de consumos diretamente a partir dos balcões da **aqualia**.

Inovação: a IDI faz parte da estratégia empresarial e permite à empresa melhorar constantemente os seus produtos e serviços oferecendo uma maior qualidade, um menor impacto ambiental e um menor custo para os clientes.

O ano de 2012 destacou-se por um aumento substancial da atividade de inovação e a finalização, com sucesso, de três dos projetos iniciados, resultando em novas patentes, realizações industriais e novas ferramentas de trabalho. Mais de 15 projetos são realizados graças à participação e envolvimento de todo o pessoal da **aqualia** com importantes benefícios para a sociedade como a redução do consumo energético, a redução de emissões para a atmosfera ou a reutilização de materiais.

(Mais informação capítulo clientes)



Foto-biorreatores do projeto Cenit VIDA

Empregados

Desenvolvimento de futuros quadros diretivos femininos: com o objetivo de fomentar o desenvolvimento profissional da mulher, a **aqualia** participa num Programa de Desenvolvimento para Futuros Quadros Diretivos femininos, curso organizado pela Escola de Organização Industrial (EOI) para mulheres com potencial elevado. Através desta ação, pretende-se contribuir para o acesso das mulheres a cargos diretivos na empresa, facilitando a aquisição e o desenvolvimento de competências e aptidões diretivas de aplicação prática, assim como enriquecendo o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Melhoria da Comunicação Interna: a comunicação interna é um dos aspetos chave nas organizações que, como a **aqualia**, engloba áreas e pessoas com funções e responsabilidades muito diversas. Durante 2012, a empresa definiu como objetivo a implementação de medidas específicas que melhorassem a comunicação interna, como a plataforma corporativa **"Incorpora"** na qual os empregados desfrutaram dos novos serviços de consulta e da gestão de informação de interesse, ou a **Revista interna "Rede de comunicação"** onde os protagonistas são os trabalhadores de todas as áreas do Grupo e onde a atualidade da **aqualia** se encontra muito presente.



Como complemento, a **aqualia** colocou em funcionamento o boletim **"Avançando com a nossa equipa"**, cuja finalidade é informar, via e-mail, a organização das admissões, mudanças de cargos, promoções e tudo o que se encontra relacionado com a carreira profissional dos trabalhadores.

(Mais informação capítulo empregados)

Ambiente

Sistema de Gestão Energética: no encerramento de 2012, as atividades associadas aos contratos de La Solana, Denia e Alcoi encontram-se certificadas por um Sistema de Gestão Energética nas suas instalações de acordo com os

requisitos da Norma ISO 50001: 2011. Esta iniciativa traduz-se na implementação de melhorias que reduziram os consumos energéticos entre 1 e 5%.

Conscientização sobre a Utilização Responsável da Água: a utilização responsável da água garante que as gerações futuras possam desfrutar deste recurso fundamental e, com este objetivo, a **aqualia** desenvolveu, em 2012, diversas atividades tais como jornadas, celebrações ou eventos públicos dirigidos à conscientização da população escolar e do público em geral sobre a importância que tem a utilização responsável da água.

A **aqualia** utiliza, igualmente, todos os seus canais de comunicação (web, faturas, painéis publicitários...) como meios para conscientizar a sociedade e conseguir o seu envolvimento na aplicação de medidas que ajudem a melhorar a utilização eficiente e responsável da água.

(Mais informação capítulo ambiente)



Ato educativo Dia Mundial do Ambiente em Vigo.



Alfonso Tomás gerente de Oviedo e Inma González vereadora das águas do município na apresentação, numa escola, da banda desenhada Gluglú.

Sociedade

Apoio à infância: A infância é um dos grupos mais vulneráveis; por essa razão foi escolhido pela **aqualia** como ponto central dos seus esforços de ação social e, durante 2012, foram desenvolvidas múltiplas ações educativas com o principal objetivo de consciencializar os mais pequenos sobre a utilização responsável da água.

Foram igualmente organizadas outras atividades educativas e culturais como O Concurso Internacional de Desenho Infantil da **aqualia** que, há 10 anos, tem vindo a oferecer sorrisos; ou a edição e a distribuição de mais de 16.000 publicações em banda desenhada em centros escolares, onde as crianças aprendem os processos a que a água é submetida desde a sua captação até à sua devolução ao ambiente.

Colaboração com Universidades: A colaboração com as Universidades é uma das principais linhas de atuação em matéria de Responsabilidade Social. Em 2012 a **aqualia** colaborou em projetos e programas formativos com a Universidade de Alcalá, a Universidade de la Rioja, a Universidade Internacional Menéndez Pelayo e a Universidade Nebrija, entre outras.

(Mais informação capítulo sociedade)



Espectáculo de magia na entrega de prémios do 10º Concurso Internacional de Desenho da **aqualia** em Bajo Andarax (Almeria).



Aproximação ao Cliente

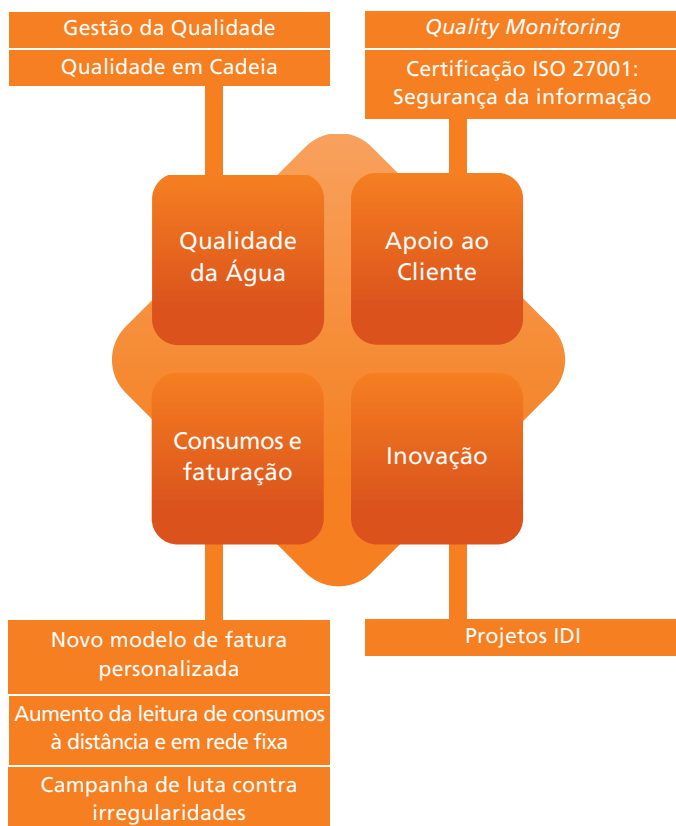
Aproximação ao Cliente

Durante o ano de 2012 ocorreu um novo marco na história da **aqualia**, já que o contexto socioeconómico atual exigiu um esforço especial para se adaptar às novas necessidades dos clientes.

*Em 2012, a **aqualia** proporcionou o fornecimento domiciliário de água potável a 7.091.033 habitantes e saneamento a 2.796.940 clientes, com um volume total de água potável produzida de 671.026.019 m³ através de uma rede de abastecimento de 39.576 km e 19.539 km de esgotos. Para a melhoria e manutenção da rede foram investidos 74.222.631 euros.*

Um serviço de **qualidade, próximo e personalizado**, em conjunto com a **consolidação internacional** foram as prioridades que marcaram as ações desenvolvidas ao longo do ano.

LINHAS DE AÇÃO 2012



Qualidade da Água

Garantir a qualidade da água e o seu fornecimento é a razão de ser da **aqualia**. Este objetivo traduz-se num compromisso real de toda a empresa que se desdobra num Plano Estratégico de Qualidade e que inclui atuações de controlo e melhoria em todas as fases do ciclo integral da água.

Gestão da Qualidade

Um exemplo claro da preocupação da **aqualia** pela qualidade é que, praticamente, 100% das suas instalações têm implementados Sistemas de Gestão da Qualidade certificados de acordo com a norma da qualidade UNE-EN ISO 9001: 2008. Estes Sistemas exigem um acompanhamento e uma melhoria contínua de todos os processos relacionados com o cliente.

A **aqualiaLab**, os laboratórios da **aqualia** de análises da água, têm um papel fundamental no acompanhamento e no controlo da água. Estes garantem a qualidade da água fornecida testando-a anualmente através de mais de 1.330.000 análises de qualidade, estando estas em conformidade em mais de 99% dos casos. Os laboratórios principais da organização encontram-se certificados de acordo com a norma UNE-EN- ISO 17025.

Mais de 99% das análises de qualidade encontram-se em conformidade



aqualiaLab Lleida.

Os cidadãos têm acesso a informação pública acerca dos controlos e dos parâmetros de qualidade na página web do SINAC (<http://sinac.msn.es>) e nas páginas web locais nas quais a **aqualia** oferece serviços (também disponível em www.aqualia.es). O SINAC conta com diferentes grupos de trabalho sendo um deles liderado pela **aqualia**. Trata-se do grupo de trabalho para a melhoria da transparência na informação sobre a qualidade da água para os utilizadores.

O resultado desta preocupação pela qualidade da água e do serviço em geral evidencia-se nos elevados níveis de **satisfação dos clientes**.

CLIENTE INSTITUCIONAL

Avaliação média (Sobre 5)	3,9
Aspeto salientado:	
Avaliação do pessoal da aqualia (sobre 5)	4,2

CLIENTE FINAL: UTILIZADORES

Clientes satisfeitos com o serviço	71,9%
Aspeto salientado:	
satisfação com o processo de leitura do contador	78%

Os clientes institucionais referem, na sua maioria, que consomem água da torneira e consideram que o fornecimento é contínuo e sem interrupções e a água chega, em geral, às habitações com pressão suficiente.

*Uma grande maioria dos utilizadores associa a **aqualia** a uma empresa que assegura o fornecimento (87,4%) e que, além do mais, é eficiente (75,7%).*

Qualidade em cadeia

A **aqualia** exige a todos os seus fornecedores e empreiteiros o cumprimento de estritas normas e requisitos orientados para a garantia do nível máximo de qualidade nos produtos e serviços contratados.

A partir do grupo FCC desenvolve-se um compromisso com a criação de valor nas comunidades onde opera, realizando-se em 2012 mais de 90% das compras a fornecedores locais.

Durante os últimos anos os esforços realizados por todo o Grupo FCC foram centralizados na consolidação de um sistema de compras eficiente e em reforçar os sistemas de informação com o objetivo de mitigar os riscos ambientais, reputacionais e operacionais da cadeia de fornecedores.

Deste modo, exige-se em cláusulas contratuais a todos os fornecedores o cumprimento de obrigações que se traduzem em termos de segurança laboral, boa gestão, integridade, transparência e no cumprimento do código ético. Os fornecedores devem assumir, perante a **aqualia**, o cumprimento dos dez princípios do **Pacto Mundial da Organização das Nações Unidas**.

*77 % dos fornecedores avaliados globalmente pela **aqualia** detêm Sistemas de Gestão da Qualidade UNE-EN ISO 9001.*

Em 2012, as compras adjudicadas pela **aqualia** elevaram-se a **479 milhões de euros**, valor muito semelhante ao do ano anterior e que dá uma ideia do impacte económico positivo que tem para com os seus fornecedores e empreiteiros.



Apoio ao cliente

Para poder prestar um serviço de “qualidade”, é necessário ter conhecimento das necessidades dos clientes, quer dizer, há que “saber ouvir”. Com este objetivo trabalha-se na melhoria dos seus canais de comunicação de forma a permitirem manter um diálogo aberto e fluído com cada utilizador.

Os principais canais de comunicação que a **aqualia** coloca à disposição dos utilizadores são:

aqualiaOnline

A **aqualiaOnline** permite a qualquer utilizador aceder ao balcão virtual 24 horas por dia e 365 dias por ano. Através de <https://aqualiaonline.aqualia.es/aqualiaonline/> pode resolver de forma rápida e simples os principais trâmites relacionados com o serviço: gestão de pagamentos, alteração de dados, pedidos de informação, reclamações...

aqualia contact

A **aqualia contact**, com a tecnologia mais avançada, dá resposta telefónica tanto a nível de apoio ao cliente, permitindo a realização das mesmas funções que o balcão, como a gestão de avarias e autoleituras. Em <http://www.aqualia.es/aqualia/atencion-al-cliente/aqualia-contact> podem ser encontrados os telefones de apoio de cada província.

Complementarmente, a **aqualia** dispõe, também, de páginas web locais especialmente nos municípios onde opera. Nestas páginas web municipais o utilizador pode ver, detalhadamente, todos os serviços que a **aqualia** oferece numa dada localidade.

Todo o processo de apoio ao cliente rege-se sob padrões de qualidade muito exigentes:

- Tempo médio de resolução e resposta de reclamações: **15 dias de calendário**.
- Número de contratos com consumos estimados: **< 2,4 %**.
- Número de chamadas atendidas no contact center: **> 90%**.
- Tempo médio de resposta de chamadas: **< 17 segundos**.
- Número de chamadas com nível excelente* de apoio: **< 75%**, (*de acordo com os critérios da **aqualia**).

Quality Monitoring no Call Center

Uma das principais ações desenvolvidas durante 2012 foi a implementação e a colocação em funcionamento de um Sistema da Qualidade, “**Quality Monitoring**” no **contact**

center da **aqualia**. O sistema grava as chamadas e o que o operador realiza nos sistemas informáticos, o que permite realizar auditorias de controlo onde se analisa a qualidade do apoio prestado e se detetam as possíveis áreas de melhoria deste mesmo serviço.

Certificação UNE- EN ISO 27001: Segurança da Informação

A **aqualia contact** e a **aqualiaOnline**, dispõem de um sistema de gestão que garante a segurança da informação dos clientes a partir de três pontos de vista: disponibilidade, integridade e confidencialidade. O sistema foi avaliado em 2012 com a obtenção do certificado da AENOR de acordo com a norma UNE-ISO 27001:2007 o que reforça a estratégia de excelência da Empresa no apoio aos seus clientes.

Melhoria do controlo de consumos e de faturação

O processo do controlo de consumos e de faturação é um dos aspetos do serviço que mais preocupa os clientes; por isso, a **aqualia** introduziu, progressivamente, novas melhorias no sentido de facilitar a leitura de contadores e a interpretação da fatura pelos utilizadores.

Novo modelo de fatura personalizada

Em 2012 foi implementada uma nova fatura a cores que permite uma interpretação mais fácil da informação ao utilizador. O novo modelo chega de forma personalizada ao destinatário e é adaptada à empresa que fatura (mistas, Consórcios, etc...) e ao idioma oficial de cada território.



“Em 2012 demos um novo impulso aos canais de comunicação com os nossos clientes melhorando o serviço de apoio telefónico e colocando à disposição dos utilizadores um novo formato de fatura que facilita a sua leitura e compreensão”

Miguel Perea Fdez-Pacheco
Diretor Nacional do Departamento de Gestão de Clientes
aqualia Gestión Integral del Agua, S.A.

A **Infoaqualia** inclui-se entre as novidades mais importantes dos 14 milhões de faturas que a **aqualia** emite todos os anos. Trata-se de um novo canal de comunicação que apresenta informação de interesse para o cidadão no verso da fatura: esclarecimentos sobre faturação, mensagens corporativas ou da atualidade.

Por outro lado, incluiu-se um novo logótipo de serviço inteligente como forma de estimular os melhores hábitos no cuidado do Ambiente.



Também é conveniente salientar o esforço realizado para aumentar o acesso dos clientes à fatura eletrónica. Podemos encontrar um exemplo claro nas **aguas de alcalá** (Consórcio participado pela **aqualia** que gere o serviço de Alcalá de Henares), onde 9,3 % dos utilizadores receberam, em 2012, a e-fatura, dado que ultrapassa largamente os 2,4% de Madrid capital.

Aumento da leitura de consumos à distância e na rede fixa

A leitura de contadores tanto à distância como a partir dos balcões da **aqualia** corresponde a um grande avanço para os utilizadores, evitando-lhes, por um lado incómodos desnecessários não sendo necessária a sua presença durante o controlo do consumo e, por outro lado, evitando estimativas, faturando sempre o consumo real.

Mais de 100.000 canais disponíveis para a leitura à distância

Com este objetivo foi igualmente ampliada a capacidade de leitura de contadores à distância sem necessidade da presença do utilizador. Atualmente, tem-se acesso à leitura à distância de, aproximadamente, 50.000 clientes e já se encontram disponíveis mais de 100.000 canais para a ampliação da leitura, futuramente, a outros utilizadores.

Seguindo a mesma linha foi também aumentado o controlo de leituras e de consumos diretamente a partir dos balcões da **aqualia**. Em localidades como El Vendrell já existem mais de 4.100 contadores deste tipo e em 2013 será ampliada com mais 2.700 contadores. Também em Benalmadena estão disponíveis 600 contadores com leitura no balcão sendo ampliados, em 2013, para 3.500.



Contadores Inteligentes de El Vendrell.

Campanha de luta contra irregularidades no consumo

Para contribuir para o consumo responsável da água, a **aqualia** desenvolveu uma campanha destinada à deteção de irregularidades e fraudes no consumo real. Ao longo do ano foram realizadas múltiplas inspeções que serviram para detetar e evitar mais de 10.000 situações irregulares, que contribuíam para um consumo descontrolado.

Inovação

Para a **aqualia** é uma prioridade tomar conhecimento das necessidades atuais e futuras dos seus clientes e utilizar esse mesmo conhecimento para impulsionar uma atividade de inovação orientada para oferecer soluções reais.

A IDI faz parte da estratégia empresarial e permite, à empresa, melhorar constantemente os seus produtos e serviços oferecendo maior qualidade, menor impacte ambiental e menor custo para os clientes.



Representantes do CDTI, Ministério de Economia e Concorrência, do IMDEA e da Universidade de Alcalá acompanhados pelos quadros diretivos da **aqualia**.

O ano de 2012 destacou-se por um aumento substancial da atividade de inovação e a finalização, com sucesso, de três dos projetos, resultando em novas patentes, realizações industriais e novas ferramentas de trabalho.



"Em 2012, aumentámos o departamento em 50%, com a contratação de 4 novos investigadores".

Frank Rogalla
Diretor de Inovação e Tecnologia.

Projetos IDI

Mais de 15 projetos foram realizados graças à participação e envolvimento de todo o pessoal da **aqualia** em todos os processos da IDI, desde a identificação de oportunidades até à implementação de projetos.

Os objetivos da IDI e dos projetos são definidos através de um diálogo permanente com operadores, clientes e sociedade

em geral, focalizando-se na melhoria do rendimento da **aqualia** nas seguintes áreas:



Primeira Jornada da **aqualia** de ID na Sala de Conferências Internacionais do Colégio de San Ildefonso, edifício nobre da Universidade de Alcalá (Madrid).



Félix Parra e Javier Bello encerram a Jornada.

Um exemplo deste diálogo foi a jornada organizada pela **aqualia** em dezembro de 2012, **“IDI numa empresa de água: desafios e oportunidades”** na Universidade de Alcalá. O evento permitiu a administrações, empresas, clientes e outras partes interessadas partilhar experiências e analisar oportunidades de melhoria na colaboração.

Com o objetivo de dotar os projetos dos melhores recursos, a **aqualia** participa em programas de IDI financiados por agências regionais, nacionais e europeias. Em seguida resumem-se os mais de 15 projetos de investigação ativos desenvolvidos pelos centros regionais da empresa.

Projeto

Objetivo

TERMINADOS EM 2011

Lamas San Sebastian	Trabalho complementar ao de Salamanca mas com digestores maiores e integrando a ATAD (Digestão aeróbica termofílica). O objetivo é desenvolver um modelo e controlar a digestão com pré-tratamento termofílico.
Acrilamida	Substituir a acrilamida no tratamento da água e na secagem de lamas da ETA pois a mesma foi proibida por lei.
MBBR Ávila	Desenvolver novas tecnologias para adaptar as ETAR existentes aos novos requisitos de qualidade reduzindo, também, os custos CAPEX e OPEX.

TERMINADOS EM 2012

Lamas Salamanca	Preparar a norma europeia que exige a desinfecção das lamas de tratamento. Igualmente, otimização da produção de biogás como fonte de energia renovável e redução dos resíduos biodegradáveis destinados a descarga.
Manutenção preventiva	Modernizar as unidades didáticas implementadas como programa de estudo nos centros de Formação Profissional e permitir às empresas participantes implementar este tipo de manutenção.
Anammox Trainasa	Demonstração, em escala piloto, de uma nova tecnologia que elimina o nitrogénio das linhas de retorno de lama numa E.T.A.R.

Área

Em curso em 2012

Sustentabilidade	All-gas:	Produção sustentável de biocombustíveis em grande escala baseada no cultivo de microalgas a baixo custo (ver capítulo ambiente).
	Cenit Vida	Valorização Integral De Algas (VIDA), que possibilite abastecer as necessidades humanas a partir de recursos naturais renováveis.
	Innpacto Downstream	Otimizar o cultivo de algas em águas residuais e o seu processamento posterior.
	SWAT	Desenvolver uma tecnologia universal para a colheita de algas.
Qualidade	Anammox aqualia	Obtenção dos conhecimentos necessários para a gestão estável do processo Anammox (eliminação de nitrogénio na linha de lamas) e o dimensionamento a nível industrial. Recuperação sustentável de parte do fósforo e amónio solubilizados no processo de digestão anaeróbia.
	Innpacto Filene	Integração de uma membrana cerâmica num biorreator anaeróbico, otimização do projeto e da operação para a redução do consumo energético.
	MBR Relleno	Estudar a combinação de um reator biológico de biopelículas (suporte plástico móvel) com um processo de membranas inovadoras de ultrafiltração.
	Innpronta ITACA	Investigação em novas tecnologias de tratamento das águas residuais eficientes e sustentáveis: maximizar a reutilização, o aproveitamento de substâncias, subprodutos e resíduos, e a avaliação energética, minimizando os impactes ambientais.
Gestão Integral	Innpronta ISIS (Investigação Integrada Sobre Ilhas Sustentáveis)	Criar um "lar do futuro" sustentável que seja capaz de evoluir e responder aos estímulos da zona envolvente, repensando os serviços ao cidadão numa urbanização inteligente.
	Inovação na área de Gestão de clientes	Agrupam-se três projetos diferentes orientados para a melhoria do processo comercial (aqualia SIC), o processo de faturação (Simtar) e melhoria na tomada de decisões quanto ao dimensionamento e tipo de dispositivo de medição (Grandes clientes).

Área

Novos 2012

Qualidade	Innova Cantabria	Comprovar novos reatores biológicos integrados e compactos (combinados e/ou híbridos) reduzindo o seu tamanho para pequenas ETAR.
	Life Remembrance	Prolongar a vida das membranas usadas no processo de osmose inversa, tornando numa mais-valia o que agora é um resíduo.
Gestão Integral	Previsão de consumos	Novo projeto de inovação na área da gestão de clientes que procura desenvolver uma ferramenta de previsão das necessidades esperadas de consumo da água para dar fiabilidade a estudos de preços, ofertas,... com base nas variáveis de segmentação que se estabeleçam.

IDI: Durante o ano de 2012 foram recebidos 641.949 euros em ajudas e foram investidos mais de 3 milhões de euros em mais de 15 projetos.

Para organizar a atividade da inovação, a **aqualia** gere todos os projetos de IDI com um sistema certificado pela AENOR de acordo com os requisitos da norma UNE 166002: 2006. Esta ferramenta permite o controlo dos recursos destinados e o acompanhamento contínuo dos resultados obtidos, em relação aos objetivos iniciais. Os processos facilitam a vigilância tecnológica e o intercâmbio de informação com mais de 10 universidades e mais de 5 centros tecnológicos nacionais e internacionais.

METAS 2013

- Criar a figura do "Provedor do Cliente" para facilitar a todos os clientes a resolução de ocorrências no serviço.
- Na área da inovação aumentar a percentagem de investimento quanto à faturação e trabalhar, conjuntamente com os clientes, os fornecedores, a administração e os concorrentes em projetos que permitam aumentar a eficiência e melhorar os resultados.





Recursos
Humanos

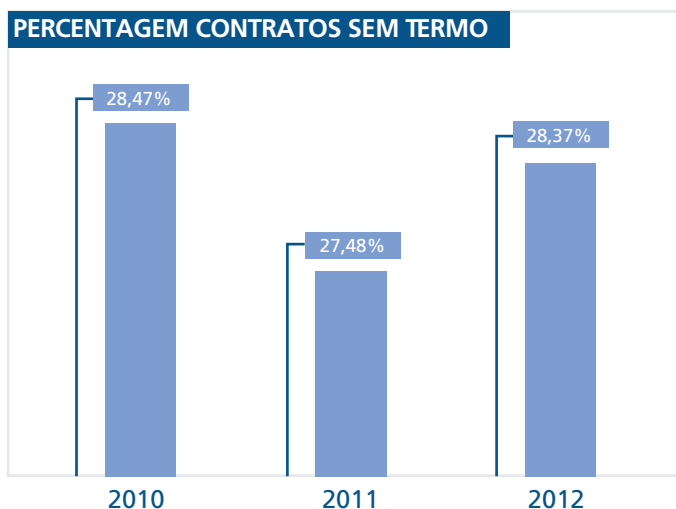
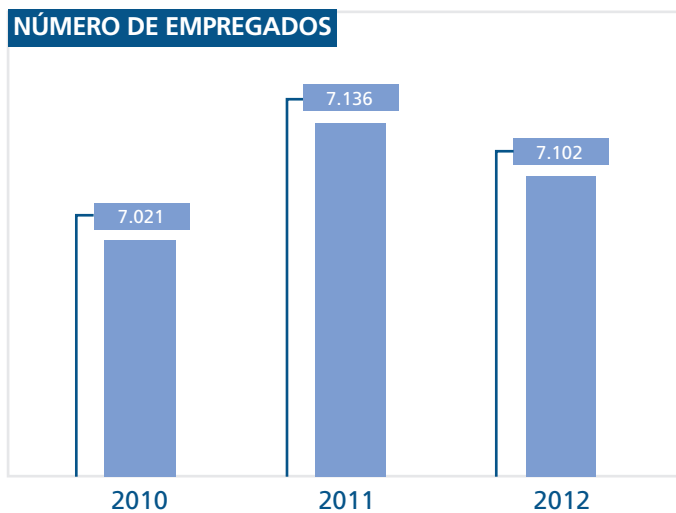
Profissionais com futuro

Para enfrentar com sucesso os novos desafios do futuro a gestão de recursos humanos da **aqualia** articula-se através de uma política que aplica, por igual, a todos os colaboradores e que, durante 2012, potenciou aspetos tão importantes como o **desenvolvimento profissional, a comunicação interna, a segurança no trabalho ou a igualdade.**

A aqualia em números

A **aqualia** é constituída por **7.102 profissionais comprometidos e preparados para assumir, com sucesso, novos desafios profissionais**, adaptando-se às necessidades que a sociedade e o difícil contexto económico atual exigem.

A distribuição geográfica concentra-se maioritariamente em Espanha com 5.475 empregados, seguido da República Checa com 975, da Itália com 190 e do México com 104, facilitando-se a mobilidade internacional.



A percentagem de empregados com contrato sem termo aumentou em 2012 até **28,37%** (2.015), um dado muito positivo tendo em conta o envolvimento socioeconómico atual.

Quanto à rotação existente, entendida como saída voluntária da empresa, situa-se em níveis muito baixos **2,21%**, quase sete décimas abaixo dos dados de 2011.

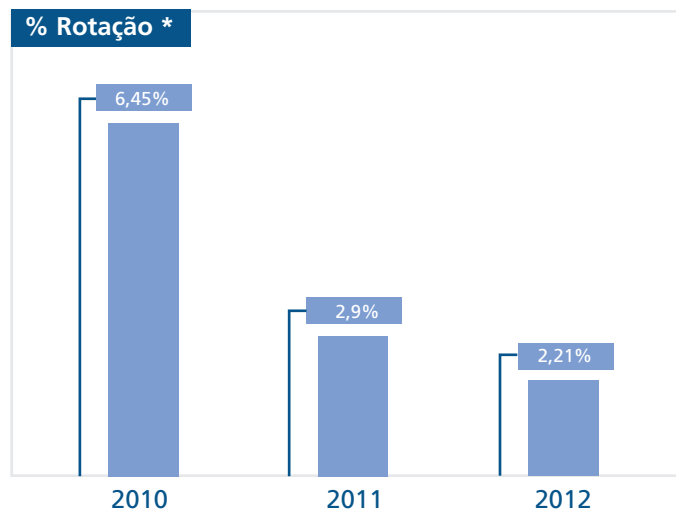


“O nosso objetivo é conseguir um elevado grau de eficiência na gestão dos RRHH que ajude a um maior e melhor desenvolvimento pessoal e profissional dos empregados da empresa”

Carmen Rodríguez Gómez
Diretora de Recursos Humanos da aqualia.



Trabalhadores dos Serviços de Almeria.

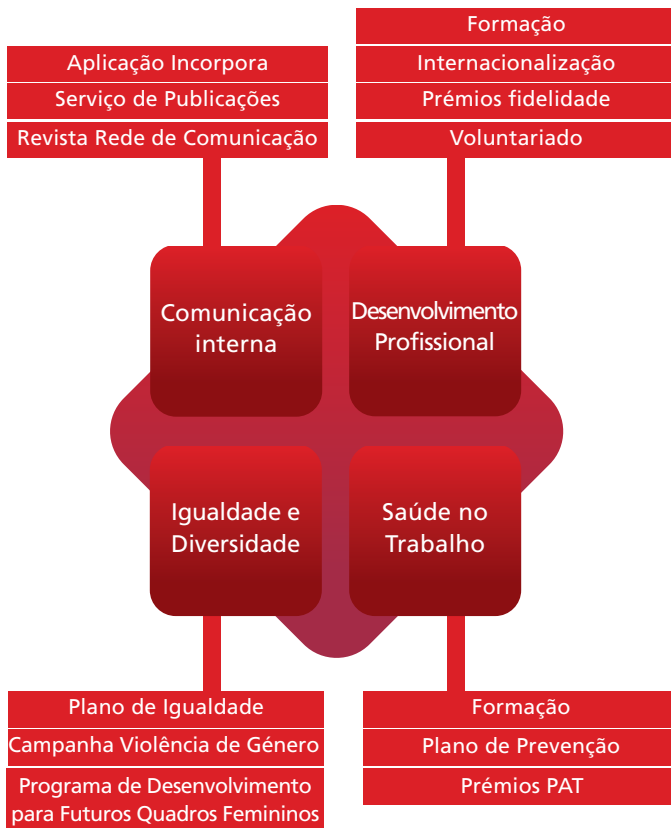


* Não inclui dados de Montenegro, do Chile, da Argélia, de Portugal e da R. Checa

Linhas de ação 2012

Em resposta às necessidades e exigências dos empregados, a **aqualia**, durante 2012, centrou os seus esforços em quatro áreas específicas de trabalho.

LINHAS DE AÇÃO 2012



Em cada uma destas áreas foram desenvolvidas ações concretas orientadas para a melhoria de aspetos como o diálogo entre os diferentes níveis profissionais, a identificação de necessidades formativas ou a diminuição de acidentes de trabalho.

Igualdade e Diversidade

A **aqualia** tem vindo a desenvolver desde há anos um intenso trabalho de criação de princípios e de valores éticos, bem como de implementação de programas, procedimentos internos e medidas positivas tendentes a criar uma atmosfera de trabalho que potencie o respeito entre empregados, a igualdade de oportunidades e a integração da diversidade.

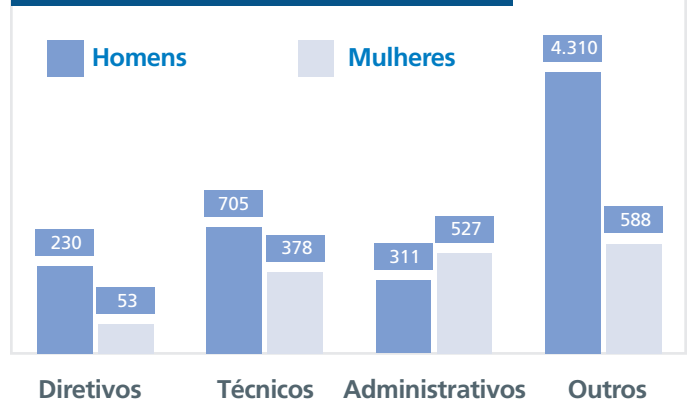
Plano de Igualdade

Durante o ano de 2012 aumentaram-se os esforços na implementação de um **Plano de Igualdade da Empresa**, que garante a igualdade e favorece a conciliação entre o trabalho e a família.

De entre as medidas tendentes a criar uma atmosfera de trabalho que potencie o respeito e a igualdade entre empregados foi criado um folheto informativo acerca da igualdade e da prevenção ao assédio para ser entregue a todos os empregados.

Em 2012 a percentagem de mulheres empregadas aumentou mais de meio ponto percentual, até 21,78%

DISTRIBUIÇÃO POR SEXOS DE ACORDO COM A CATEGORIA PROFISSIONAL EM 2012



Igualmente, coincidindo com o dia 8 de março, **Dia Internacional da Mulher**, realizou-se uma campanha de difusão acerca da igualdade de oportunidades dando protagonismo às mulheres trabalhadoras da empresa. Por outro lado, através das faturas da água, foi dado mais um passo tendo-se realizado uma campanha de difusão a todos os clientes sobre o compromisso da **aqualia** com a igualdade.

Campanha Violência de Género

No seguimento do Plano de Igualdade a **aqualia** assinou um acordo de colaboração com o Ministério da Saúde, Política Social e Igualdade com o objetivo de potenciar a sensibilização e a inserção laboral de mulheres vítimas de violência de género.

De entre as ações desenvolvidas, fruto deste acordo, merece a pena salientar a Campanha de sensibilização **“Não ignore os sinais. Escolha viver”** desenvolvida através dos diferentes canais de comunicação existentes na **aqualia**.

Na área de Inserção Laboral das vítimas de Violência de Género iniciaram-se ações de formação para melhorar a empregabilidade deste grupo realizando-se ações formativas fora dos dias de trabalho na **aqualia Contact**. Estas ações de formação facilitaram a inserção laboral de algumas das suas participantes.

Programa de Desenvolvimento para Futuros Quadros

Com o objetivo de fomentar o desenvolvimento profissional da mulher, a **aqualia** participa num Programa de Desenvolvimento para Futuros Quadros Diretivos femininos, curso organizado pela Escola de Organização Industrial (EOI) para mulheres com potencial elevado. Através desta ação pretende-se contribuir para o acesso das mulheres a cargos diretivos na empresa, facilitando a aquisição e o desenvolvimento de competências e aptidões diretivas de aplicação prática, assim como enriquecendo o seu desenvolvimento pessoal e profissional.

Todas estas ações levaram a administração a apoiar a política de igualdade desenvolvida pela **aqualia** recebendo a **avaliação positiva do Ministério da Saúde, Assuntos Sociais e Igualdade para manter, um ano mais, o distintivo "Igualdade na Empresa"**.

O relatório do Ministério constata e avalia muito positivamente:

- O aumento da presença feminina nas chefias de serviços e de departamentos, especialmente nos departamentos em que a presença de mulheres era, até agora, minoritária.
- As medidas adotadas para assegurar que os processos de seleção e de contratação cumpram o princípio da igualdade entre homens e mulheres.
- A participação da Empresa em diferentes fóruns sobre a violência de género.

Comunicação interna

A comunicação interna é um dos aspetos chave em toda a organização e, em especial, naquelas que, como a **aqualia**, englobam áreas e pessoas com funções e responsabilidades muito diversas. Uma comunicação transparente e eficaz a todos os níveis facilita o trabalho e aumenta a confiança dos empregados.

Atualmente, a principal ferramenta de comunicação com os empregados é a intranet corporativa que permite manter informados todos os membros da empresa sobre os principais aspetos de interesse como políticas, estratégias, notícias da atualidade, eventos...

Em 2012, a empresa definiu como objetivo a implementação de medidas específicas que melhorem a comunicação interna, entre as quais devem ser realçadas:

Aplicação Incorpora

Através da plataforma corporativa "Incorpora" os empregados da **aqualia** disfrutam dos novos serviços de consulta e gestão de informação de interesse como a folha de pagamento, as férias, os custos ou o perfil profissional. Do ponto de vista dos empregados, a Incorpora potencia a autogestão e facilita a acessibilidade a um maior catálogo de serviços de recursos humanos on-line.



Na imagem, empregados da **aqualia** em Toledo a colaborar na campanha "Não ignore os sinais. Escolha viver".

Revista “Rede de Comunicação” e a ferramenta “Avançando com a nossa equipa”

A Revista interna “Rede de comunicação” está disponível na intranet corporativa e na web do Grupo FCC. Esta publicação é um espaço onde os protagonistas são os empregados de todas as áreas do Grupo e onde a atualidade da **aqualia** está muito presente. A revista pretende aproximar as pessoas do Grupo FCC para que se conheçam melhor e elevar os valores comuns da empresa.

Como complemento, a **aqualia** colocou em funcionamento a ferramenta de comunicação interna “Avançando com a nossa equipa”, cuja finalidade é informar via e-mail a organização das admissões, mudanças de cargos, promoções e tudo o que se encontra relacionado com a carreira profissional dos trabalhadores.

Serviço de Publicações Especializadas

Desde outubro que o **Serviço de Publicações Especializadas (SPE)** da **aqualia** está disponível para todos os interessados nas notícias e nos artigos das principais publicações do setor. As revistas encontram-se integralmente disponíveis através de um sistema de índice navegável, pelo que a sua leitura se torna simples e muito intuitiva.

Com o SPE coloca-se à disposição dos empregados da **aqualia** uma potente fonte de informação, muito útil para o desempenho profissional, dando-se resposta à crescente necessidade de estar em contacto com a atualidade do setor.

Desenvolvimento Profissional

As pessoas que fazem parte da **aqualia** são uma garantia de êxito nos resultados. A empresa mantém um compromisso ativo com todos os empregados orientado para o **crecimento e o desenvolvimento profissional**.

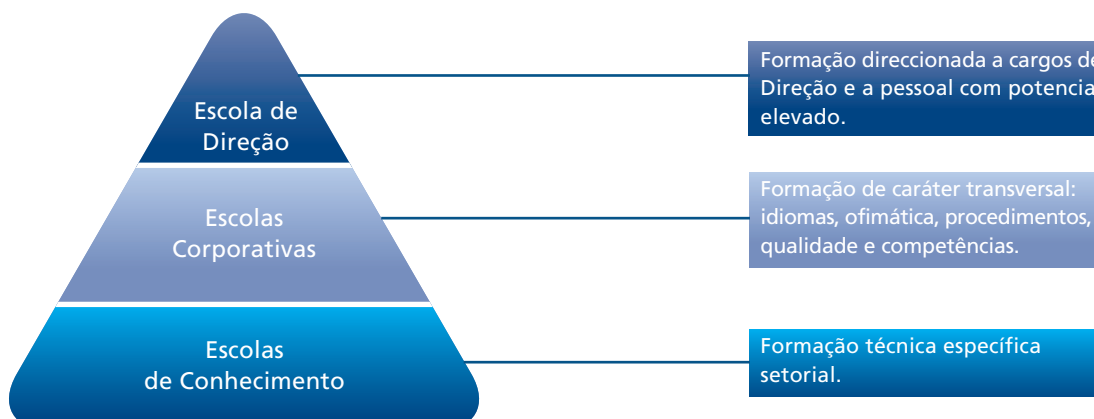
Formação

A formação contínua e personalizada é um requisito indispensável para o desenvolvimento profissional.

A **aqualia** dispõe de um modelo formativo completo baseado em três níveis de formação:



Exemplos de comunicações internas “Avançando com a nossa equipa”.



Os dois primeiros níveis são geridos ao nível do Grupo FCC, enquanto que a formação técnica específica do setor da água é gerida pela **aqualia**.

O resultado deste modelo formativo é um Plano de Formação que parte de uma identificação das necessidades transversais e funcionais da área ou posto que cada trabalhador ocupa.

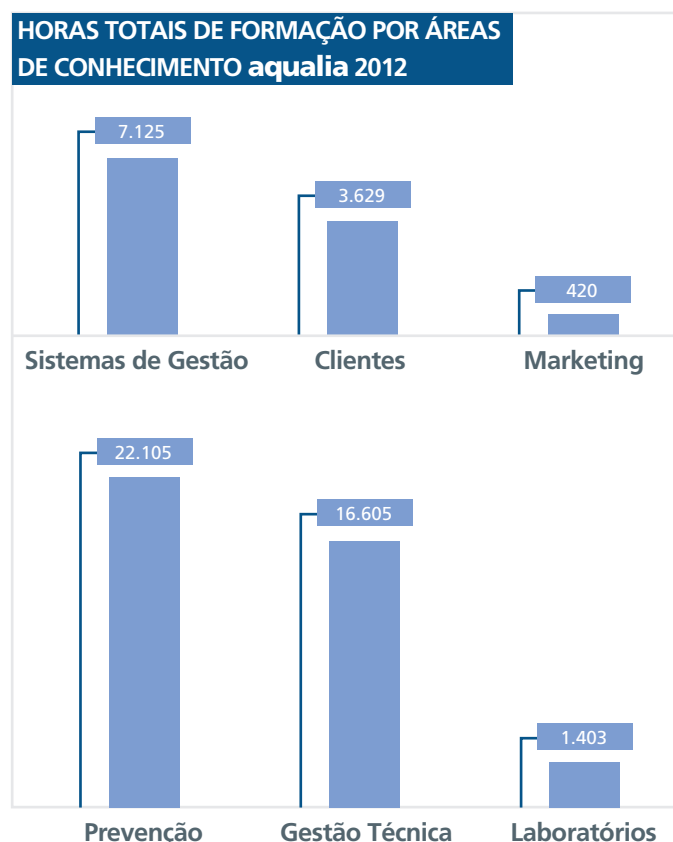
Para este efeito, a partir da **aqualia** continuaram-se a elaborar itinerários formativos específicos, adaptados a cada posto.

Uma percentagem de 70% das mulheres e 51% dos homens que pertencem ao quadro receberam formação em 2012.

Em 2012, o Plano de formação na **aqualia** traduziu-se em dados muito positivos:

- **474** cursos ministrados, **mais 21%** que o ano anterior.
- **5.822** participantes em comparação com os **5.181** do ano anterior.
- **73.122** horas de formação, **mais 30%** que em 2011.
- **11,8** horas médias recebidas por trabalhador, quase **mais 40%** que o ano 2011.
- **501.754 euros** de investimento total em formação e desenvolvimento de pessoas, **10% superior a 2011**.

Entre os novos programas desenvolvidos em 2012 **está incluído o curso “Implementação do Modelo RSC para Gestão da Responsabilidade Social”** especialmente concebido para melhorar a gestão da RSC em toda a empresa.



Formação por categoria e sexo 2012	Horas		Nº empregados formados		Horas/empregados	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Diretivos	168	2.788	7	74	24,00	37,68
Quadros intermédios	3.569	10.315	105	318	33,99	32,44
Técnicos	4.252	7.312	150	219	28,35	33,39
Trabalhadores qualificados	7.086	19.170	392	1.032	18,08	18,58
Trabalhadores com pouca qualificação	4.363	14.177	218	883	20,01	16,06
Total	19.438	53.762	872	2.526		

É conveniente salientar que os participantes avaliaram muito positivamente a formação técnica recebida a partir da escola do conhecimento da **aqualia**, com uma pontuação média superior a **8 pontos**.

Internacionalização

A **aqualia** apoia o desenvolvimento profissional dos seus empregados potenciando a sua mobilidade nos países em que opera. Neste sentido, são mantidas políticas ativas, que permitem identificar, dentro da empresa, os candidatos mais adequados para cada posto internacional.

Em 2012, 12 novos empregados tiveram a oportunidade de desenvolver o seu potencial profissional em Itália, em Montenegro, no Egito, na Arábia Saudita, nos Emiratos Árabes, no Chile e no México.

Prémios Fidelidade

Todos os anos o FCC reconhece a fidelidade dos empregados que cumpriram 40 ou 25 anos no Grupo. Este reconhecimento, mostra o agradecimento aos trabalhadores que desenvolveram plenamente a sua carreira profissional na empresa.

Em 2012, 129 pessoas receberam o reconhecimento, das quais **10 pertencem à aqualia**.

Voluntariado

O **Grupo FCC** desenvolve um Programa de Voluntariado Corporativo, no qual os empregados das diversas empresas realizam trabalho social para ajudar os grupos mais desfavorecidos da sociedade, especialmente idosos e pessoas com deficiência cerebral.

O programa articula-se, principalmente, através das residências de idosos situadas em Collado Villalba (Madrid) e em Fort Pieç (Barcelona) e a destinada a deficientes físicos e mentais localizada em Valência.

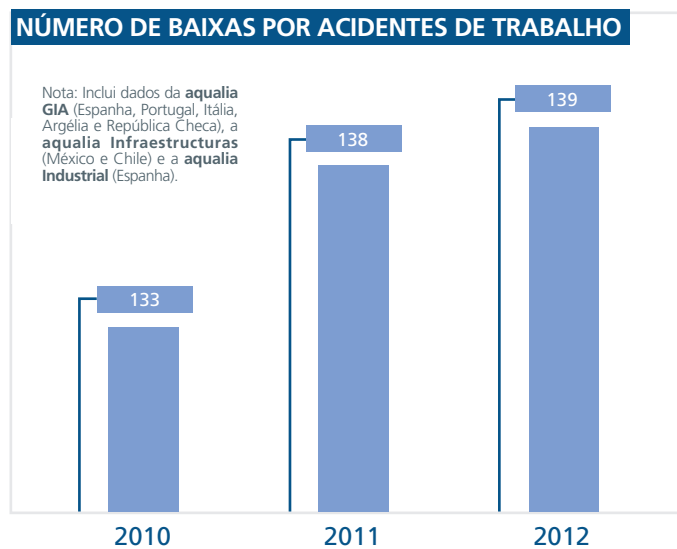
Os empregados da **aqualia** sentem-se muito **orgulhosos por apoiar este Projeto solidário, e são muitos os que já participaram com uma importante contribuição pessoal**.

Saúde no Trabalho

A **aqualia** estabeleceu uma **política ativa de prevenção de riscos e de saúde no trabalho** que se aplica a todas as atividades da empresa e que foi marcado como um objetivo fundamental conseguir **“zero acidentes de trabalho”**.

Para tal, foram colocados em marcha ações específicas que deram resultados tão positivos como as “mais de 200.000 horas de trabalho sem acidentes na remodelação da ETA Cutzamala, no México”, ou as “mais de 250.000 horas de zero acidentes na construção da estação de Salamanca, México.”

Durante 2012 as taxas de acidentes mantiveram-se relativamente ao ano anterior.



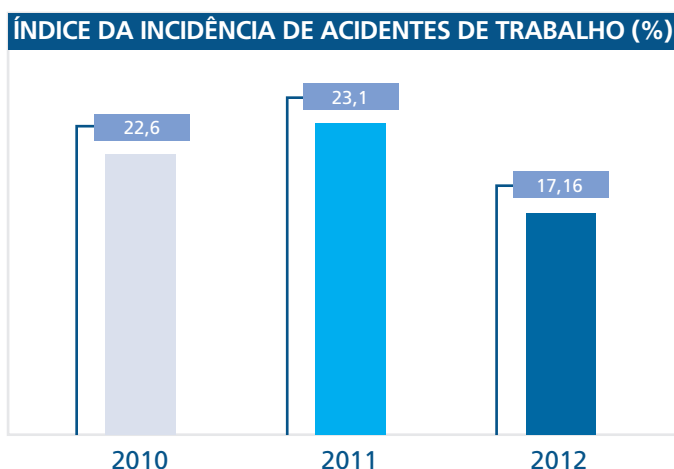
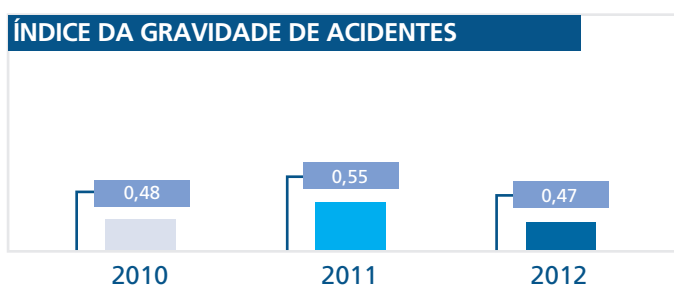
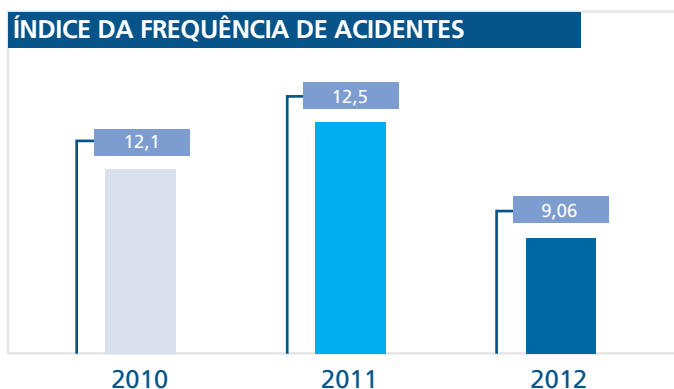
Por outro lado, **todos os índices de absentismo diminuíram grandemente**, registando-se um total de 7.148 dias de trabalho perdidos por acidentes de trabalho ou Doença Profissional e 57.364 dias perdidos por doença comum ou acidentes não laborais, favorecido pela conjuntura socioeconómica atual.

Entre as principais ações desenvolvidas em 2012 encontram-se principalmente:

TAXAS DE SINISTRALIDADE E ABSENTISMO

2010 2011 2012

Nota: Inclui dados da **aqualia GIA** (Espanha, Portugal, Itália, Argélia e República Checa), da **aqualia Infraestructuras** (México e Chile) e da **aqualia industrial** (Espanha). Os dados de absentismo laboral incluem, também, a **aqualia Infraestructuras** Espanha e a **aqualia GIA** Arábia Saudita.



- **Índice de frequência de acidentes:** número de acidentes de trabalho que ocorrem por cada milhão de horas trabalhadas.
- **Índice de gravidade de acidentes:** número de dias de trabalho perdidos devido a acidentes de trabalho por cada mil horas trabalhadas.
- **Índice de incidência de acidentes de trabalho:** número de acidentes ocorridos por cada mil pessoas expostas.
- **Absentismo laboral:** horas totais perdidas relativamente às horas totais trabalhadas.

Formação PAT

A formação e a sensibilização é a base para uma prevenção efetiva. Por essa razão, a **aqualia** colocou em funcionamento, durante 2012, um Plano de Formação e sensibilização específico para **formar e consciencializar os empregados acerca da importância da prevenção de riscos e a obtenção de condições de trabalho seguras e saudáveis**.

Em 2012, na aqualia foram ministrados 146 cursos sobre prevenção a um total de 2.055 alunos e que corresponderam a 22.105 horas. Esta formação representou um custo de 95.210 euros.

Incluídos no programa formativo encontram-se os novos cursos práticos concebidos pelo departamento de Segurança e Saúde da **aqualia**, destinados a uns **700 trabalhadores** que necessitam aceder ao interior de espaços confinados ou realizar trabalhos em altura. A formação é totalmente adaptada à sua atividade profissional e é ministrada com os mesmos meios em que serão desenvolvidos no dia a dia.

Complementarmente ao programa de formação intensificou-se a Política de comunicação desenvolvendo múltiplas atividades de divulgação encaminhadas para se obter um maior envolvimento dos trabalhadores na prevenção de riscos.

Plano de Prevenção

O **Plano de Prevenção de Acidentes de Trabalho (PPAT)** de 2012 da **aqualia** tem como premissa garantir a segurança e a saúde dos seus trabalhadores e a dos seus subcontratados. Este objetivo está, além do mais, totalmente alinhado com a estratégia de Responsabilidade Social Corporativa do Grupo FCC.

Para a elaboração deste Plano, o Departamento de Segurança e Saúde analisou o resultado das iniciativas desenvolvidas ao longo de 2011. Em função dos pontos de melhoria detetados, a **aqualia** centrou os seus esforços em vários aspetos. O mais importante é a **descida da sinistralidade**, com especial relevo para os setores, ou situações, que apresentaram índices mais elevados. Paralelamente, implementou-se uma **maior integração da prevenção em toda a linha de produção**, incluindo a **extensão da certificação sobre a segurança**

no trabalho OHSAS no âmbito internacional. Outro dos aspetos incluídos no Plano de Prevenção do ano 2012 é a **implementação de medidas** no âmbito do **Plano de Segurança Rodoviária do Grupo FCC**.

Prémios PAT

A **aqualia** organizou, em 2012, a **I Edição dos Prémios de Prevenção**. Com esta nova iniciativa, a Empresa deseja reconhecer a dedicação das áreas de produção, assim como as iniciativas ou medidas tomadas pelos empregados, na contribuição para a melhoria do nível de proteção da segurança e saúde dos trabalhadores.

Os Prémios de Prevenção foram organizados em torno de duas categorias: **Prémio para a gestão preventiva e Menção para a trajetória pessoal**.



A photograph of a glass of water with ice cubes, set against a background of numerous water droplets on a surface. The image is monochromatic, using shades of blue and white. The glass is tilted, and the water droplets are scattered across the surface, creating a textured, bubbly effect.

METAS 2013

- Definição de novos itinerários Formativos.
- Continuar com o desenvolvimento das avaliações de desempenho.
- Melhorar a aplicação interna para a melhoria da formação.



Ambiente.

Serviço sustentável

A gestão do ambiente da **aqualia** enquadrada na Política Ambiental e no Plano Diretor de Responsabilidade Corporativa do Grupo FCC, caracteriza-se por uma gestão integral da água eficiente e respeitadora do ambiente que contribua diretamente para o desenvolvimento sustentável.

Dado que os serviços que a **aqualia** desenvolve podem chegar a produzir impactes sobre a zona envolvente, todas as unidades operacionais elaboram e aplicam planos ambientais que incluem medidas concretas para prevenir e minimizar os riscos provocados pela própria atividade.

*Na **aqualia**, todas as unidades operacionais têm um plano ambiental que permite identificar riscos e minimizar impactes sobre o ambiente.*

Graças a esta metodologia, são muitas as boas práticas ambientais empreendidas desde há vários anos, como por exemplo:

- Reutilização e avaliação das lamas residuais como material de compostagem em explorações agrícolas.

- Eliminação de impactes derivados da captação de água do meio com a utilização intensiva de estações dessalinizadoras.

- Redução dos custos de energia graças à reutilização de lamas de tratamento para a geração de biocombustíveis.

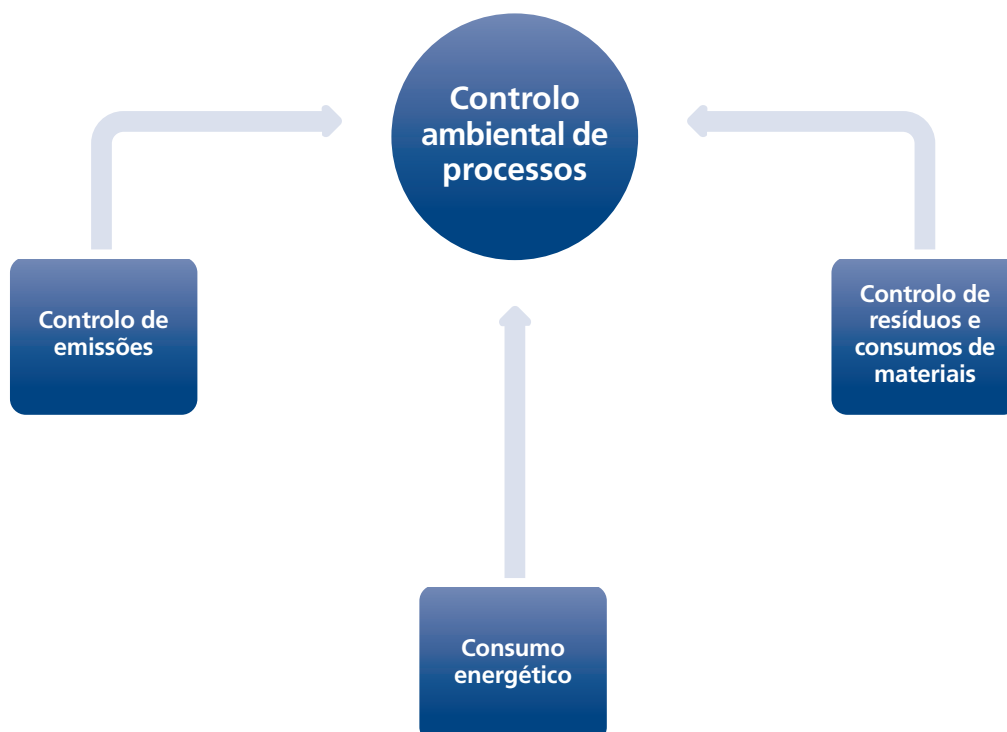
- Poupança energética derivada do serviço de assessoramento a clientes que contratam os serviços de **aqualia Infraestructuras**, durante a fase de redação do projeto e posterior execução da obra.

- Certificação em Sistemas de Gestão do Ambiente UNE- EN ISO 14001 de mais de 94% da produção gerada pela **aqualia**.

Controlo do ambiente: a **aqualia** verde

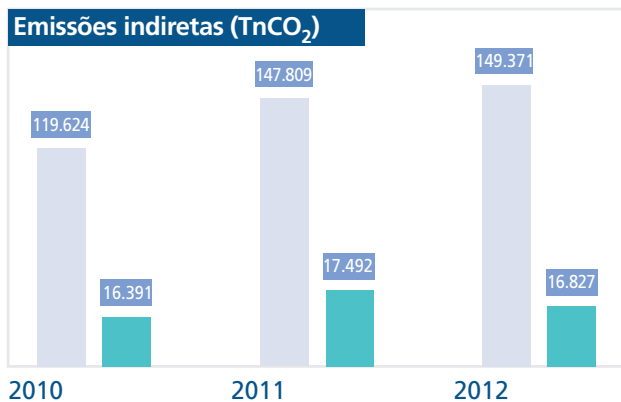
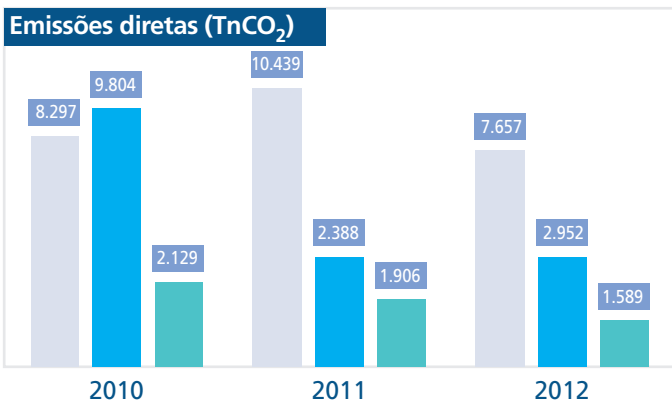
A gestão do ambiente desenvolvida pela **aqualia** estabelece um acompanhamento contínuo dos seus impactes sobre o ambiente baseado num controlo estrito dos principais aspetos: **recursos consumidos, resíduos e emissões geradas**.

Seguidamente, apresentam-se os principais resultados obtidos e a sua evolução durante os três últimos anos:



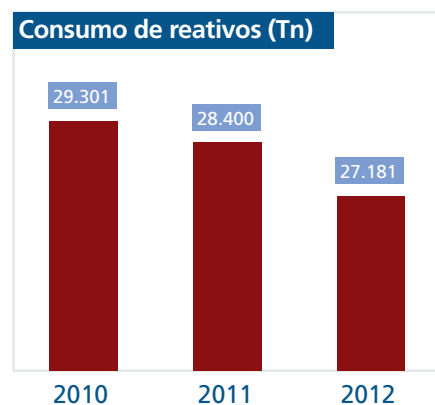
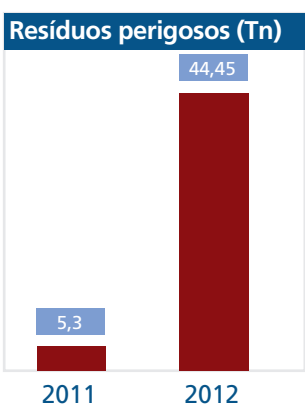
Controlo de emissões

aqualia GIA aqualia Infraestructuras SmVak



Controlo de resíduos e consumos de materiais

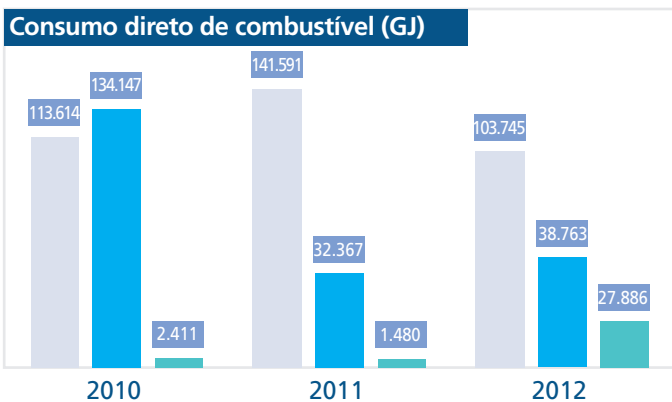
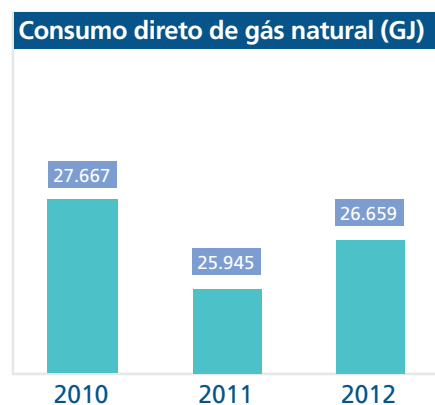
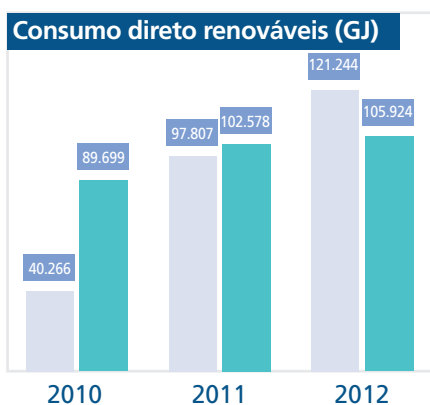
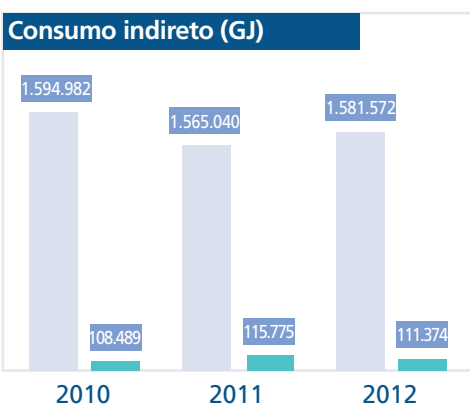
GIA Espanha y SmVak



Dados de resíduos perigosos para a aqualia Infraestructuras Espanha, Roménia, México, Chile; e GIA SmVak. Dados de resíduos não perigosos para a aqualia Industrial Espanha e a aqualia GIA Espanha.

Consumo energético

aqualia GIA aqualia Infraestructuras SmVak



*Nota: As emissões e o consumo direto não são significativos na aqualia Industrial.

**Nota: As emissões e o consumo indireto não são significativos na aqualia Industrial e na aqualia Infraestructuras.

Linhas de ação 2012

Os valores e princípios da **aqualia** caracterizam-se por refletir um compromisso real pelo **respeito ao ambiente e a minimização na utilização de recursos**.

Estes valores traduzem-se numa estratégia ambiental baseada na **otimização dos processos atuais, a análise do rendimento energético da rede, a incorporação de energias alternativas (eólica, fotovoltaica, biomassa, microgeração hidráulica), a adoção de novos conceitos económicos (custo ambiental da água e mercado de crédito de carbono) e a consciencialização de empregados e da sociedade**.

Como resultado de tudo isso, a **aqualia** identificou duas grandes áreas de melhoria ambiental sobre as quais se centraram os esforços em 2012:

LINHAS DE AÇÃO 2012



Eficiência energética

Uma das principais preocupações da **aqualia** centra-se na investigação de novas vias para a melhoria da eficiência energética na sua atividade.

Esta estratégia tem um duplo objetivo: melhorar a gestão ambiental e reduzir o valor do serviço ao cliente, pois o consumo elétrico corresponde a 8% do custo do serviço prestado ao utilizador final.

Sistema de Gestão Energética

Em 2011, a **aqualia** iniciou a implementação e a certificação de um Sistema de Gestão Energética nas suas instalações de acordo com os requisitos da Norma ISO 50001: 2011. Esta iniciativa tem como objetivo a implementação de melhorias que aumentem o rendimento e maximizem a eficiência energética dos centros de operações.

No encerramento de 2012 encontram-se certificadas todas as atividades associadas aos contratos de La Solana, de Denia e de Alcoi.

Centro de Denia: esta instalação constitui um exemplo claro dos benefícios obtidos após a implementação efetiva de um Sistema de Gestão deste tipo, pois os resultados das medições nos kWh consumidos por cada m³ de água produzida (EDAS + captações) passaram de 0,61 em 2010, para 0,52 em 2012.

O aumento da eficiência energética dos processos de prestação do serviço é motivado pela introdução de uma série de melhorias, entre as quais podemos destacar as seguintes:

Descrição da melhoria	Equipamentos afetados	Consumo inicial (kWh)	Consumo após a melhoria (kWh)	Poupança energética versus consumo energético total (%)
Modificação Funcionamento Central Edas Racons. Estado A	Conjunto Central Racons, especialmente pré-tratamento rio.	1.587.756	1.301.826	22%
Modificação Funcionamento Central Edas Racons. Estado B	Conjunto Central Racons.	1.433.904	1.279.687	12%
Edas Beniadla. Ajuste Captações e Rotações Bomba	Poços e Bombas Edas Beniadla	1.238.221	1.111.486	11%
Extração Bomba. Reparação e reparação coluna	Bomba Casablanca	100.118	48.601	106%
Extração Bomba. Instalação reserva e reparação coluna	Bomba Poço 2 Beniadla	151.528	95.246	59%

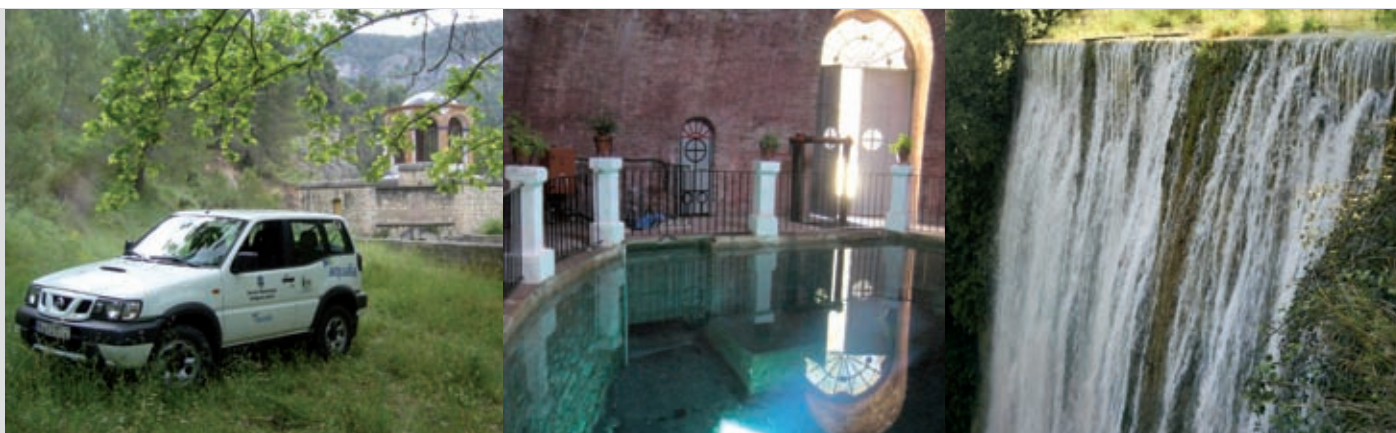
Centro de La Solana: demonstra-se, novamente, a eficácia do sistema, desta vez através dos resultados obtidos após a medição dos Wh consumidos por m³ de água bombeada: passando de 7,31 em 2011, para 6,89 em 2012. Conseguiu-se esta melhoria graças, principalmente, à substituição de rolamentos em motores e bombas.

Atualmente, estão a ser desenvolvidos sistemas de controlo energético e telecomando em diversas equipas da EATP e da ETAR, de tal forma que se possam aproveitar os troços energéticos mais económicos.

Por último, é conveniente salientar que está previsto instalar duas ferramentas de medida "remotas" que permitam captar dados do nível do depósito de água tratada na ETA para poder armazenar e analisar informação sobre consumos e caudais.

Centro de Alcoi: desde que o Sistema de Gestão Energética desta instalação se implementou, em 2012, ainda não se pode estabelecer uma avaliação objetiva dos resultados obtidos, embora as ações de melhoria implementadas tenham sido várias:

- Alteração da tarifa elétrica contratada e do arrancador estático em Pozo Barranc del Cint.
- Investimento num correlador, num geófono busca fugas e num 20 Permalog.
- Instalação de 11 contadores industriais e de registadores de dados nos contadores de saída de departamento, com o objetivo de averiguar mínimos noturnos.



Serviço Municipal de Águas de Alcoi.

Cálculo da Pegada de Carbono

No segundo semestre de 2012, a **aqualia** empreendeu um projeto orientado para a definição de uma metodologia própria para o Cálculo da Pegada de Carbono de um dos seus Serviços Integrados da Água, e a conceção de uma ferramenta de cálculo adaptada às particularidades deste serviço. Este projeto permitirá identificar as novas melhorias ambientais que reduzam as emissões e o consumo energético.

O serviço piloto escolhido foi o situado na província de Lleida, para o qual se está a calcular a Pegada de Carbono gerada pelas emissões de todo o ciclo integral da água: adução, cloração, distribuição, recolha pelo sistema de esgotos, tratamento e descargas finais para efluentes.

O resultado do trabalho, que se apresentará em 2013, será um relatório de emissões de CO₂ equivalente que identifique as emissões diretas e indiretas de Gases de Efeito de Estufa (GEI) e também as emissões evitadas que não foram emitidas para a atmosfera, como consequência das boas práticas que o serviço desenvolveu.

Por último, o projeto inclui uma identificação e uma quantificação da quantidade de carbono fixada, entendida como o carbono retido na biomassa por mais de 100 anos, que ocorreu ao longo do ciclo integral da água.

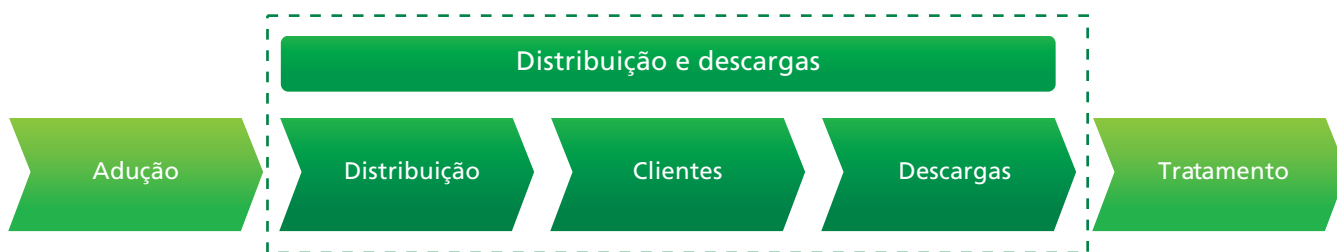
Projeto All-gas

A **aqualia** lidera um conjunto composto por seis empresas líderes na Europa que participam no projeto de ID “**All-gas**”, desenvolvido sob o Sétimo Programa-Quadro (FP7) da União Europeia, com um financiamento de 7,1 milhões de euros. O projeto procura formas de obter energia a partir das águas residuais, o que converteria as estações de tratamento em autênticas “fábricas de energia”.

Em concreto, procura transformar-se os efluentes das estações de tratamento de água residual em matéria orgânica aproveitável por cultivos de microalgas que produzem biocombustíveis. Além do mais, este sistema se autoabastecerá com a própria energia produzida. Em 2012, pela primeira vez está a ser executado um projeto destas características a grande escala com 10 hectares de cultivo em Chiclana de la Frontera, Cádiz. Prevê-se que com os biocombustíveis produzidos nesta extensão se possa cobrir o consumo anual de uma frota de 400 veículos.

Conscientização sobre a Utilização Responsável da Água

A **aqualia** é consciente do papel tão importante que desempenha na gestão de um recurso básico e tão valioso como é a água. Anualmente, são milhões os m³ de água que são captados a partir de diversas fontes e são geridos pela **aqualia**, assumindo a responsabilidade social que implica.



Esquema dos processos da estação de Lleida nos quais se calcula a Pegada de Carbono

Tipo de captação	2010 (m ³)	2011 (m ³)	2012 (m ³)
Água do mar	6.848.870,6	12.139.697,1	9.980.448
Barragem ou similar	318.891.223,1	311.605.289,3	336.164.773
Galeria de filtração	925.102,3	958.544,6	837.181
Manancial	57.222.549,7	61.394.235,4	80.720.514
Furo de captação	151.093.725,1	167.322.955,6	143.388.159
Poço escavado	21.733.173,2	25.997.709,9	22.127.595
Rio ou similar	71.436.374,2	78.242.975,5	83.588.644
Sem especificação	18.524.792,2	18.915.105,7	13.631.755
TOTAL	646.675.810,4	676.576.513,0	690.441.069,0

A utilização responsável da água garante que as gerações futuras possam disfrutar deste recurso fundamental e, com este objetivo, a **aqualia** iniciou, em 2012 diversas atividades dirigidas à consciencialização dos cidadãos

Campanhas de Sensibilização

Por ocasião da celebração do Dia Mundial do Ambiente celebrado no passado dia 5 de junho de 2012, a **aqualia** colaborou ativamente com as atividades que municípios, organizações e associações organizaram nas cidades

atolamentos das bombas submersíveis das instalações de condução de águas residuais, como consequência da acumulação de fibras e tecidos que os toalhetes húmidos, as gases, as compressas, etc., provocam ao serem deitadas nas sanitas das casas de habitação.

Durante a transmissão destas reportagens a **aqualia** aproveitou a ocasião para pedir a colaboração dos cidadãos para evitar este tipo de problemas, que poderiam ser evitados com o simples gesto de deitar estes resíduos no caixote do lixo da habitação, fomentando, ao mesmo tempo, a poupança no consumo de água provocado por cada descarga do autoclismo.



Ato educativo Dia Mundial do Ambiente em Vigo.



Jornadas Públicas no laboratório de Oviedo no Dia Mundial da Água.

em que está implantada, como Vigo, Barcelona, Oviedo, Valdepeñas... As atividades nas quais a empresa participou centraram-se, principalmente, na consciencialização da população escolar e do público em geral sobre a importância que tem a utilização responsável da água.

A **aqualia** utiliza, igualmente, todos os seus canais de comunicação (páginas web, faturas, painéis publicitários...) como meios para consciencializar a sociedade e conseguir o seu envolvimento na aplicação de medidas que ajudem a melhorar a utilização eficiente e responsável da água. Como, por exemplo, as novas faturas, onde se incluem mensagens específicas e personalizadas de sensibilização.

Igualmente, em 2012, a televisão autónoma das Astúrias e a televisão autónoma de Castela la Mancha emitiram reportagens dedicadas aos problemas provocados pelos

Riscos ambientais

Tendo em conta os serviços que a **aqualia** presta à sociedade e a sua interação com um recurso tão importante como é a água é importante ter uma atitude preventiva e de controlo em relação aos possíveis riscos ambientais que se geram como consequência da sua própria atividade.

Com este objetivo, o Grupo FCC elaborou um Mapa de Riscos para toda as empresas do Grupo e, no caso da **aqualia**, foram identificados os seguintes riscos ambientais:

Alterações associadas a sistemas naturais e humanos

Riscos hidrológicos associados a infraestruturas existentes.

Diminuição da disponibilidade de água doce.

Aumento do custo associado às atividades de purificação.

Alterações associadas a políticas públicas

Aumento dos custos energéticos.

Em conjunto com os riscos identificados, a **aqualia** avaliou a circunstância de que, em alguns casos, desenvolve a sua atividade em espaços naturais protegidos ou em áreas de elevada biodiversidade, nos quais se mantém uma atitude de respeito ao ambiente garantindo a sua preservação:

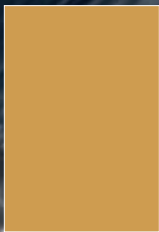
Ao longo do capítulo são descritas as ações e os projetos iniciados em 2012 para mitigar, na medida do possível, os riscos existentes, especialmente orientados para a diminuição dos custos energéticos e dos impactos ambientais gerados.

METAS 2013

Ser a primeira empresa do setor a calcular e a verificar externamente a Pegada de Carbono num Serviço Integral da Água.

Espaços naturais protegidos ou áreas de elevada biodiversidade nos quais a **aqualia** desenvolve atividade

1. Espaços Naturais Protegidos	<ul style="list-style-type: none">· Captação na Barragem de Orellana (ENP 53)· Abastecimento de Hornachos (ENP 55)· Canalização em Valdeinferno em Jaén· Captação em Umbría del Cerro de Motón de Trigo em Jaén· ETAR em Paraje Las Angosturas em Córdoba
2. Rede Ecológica Europeia Natura 2000 (ZEPAs e LICs)	<ul style="list-style-type: none">· Captação na barragem de Arroyo Conejo (ZEPA 3)· Captação na Barragem de la Serena y el Zújar (ZEPAs 35 e 43)· Captação na Barragem de Orellana (ZEPA 38 e LIC 1)· Abastecimentos e tratamentos em La Serena (ZEPAs 43, 47, e LIC 9)· Abastecimento de Torrejón el Rubio, ETA Mdad. Riberos del Tajo (ZEPA 54)· Abastecimento de Herrera del Duque (ZEPA 57 e LIC 8)· Abastecimento de Hornachos (ZEPA 66 e LIC 4)· Captação na barragem de Alange (ZEPA 67)· Abastecimento San Jorge de Alor (LIC 38)· Abastecimento, saneamento, ETP e ETAR em CHKO Beskydy (República Checa)
3. Reserva da Biosfera	<ul style="list-style-type: none">· Abastecimento de Torrejón el Rubio de Monfragüe
4. Parques Naturais	<ul style="list-style-type: none">· ETAR Camarles, ETAR L'Aldea e ETAR Deltebre no Parque Natural do Delta do Ebro· Abastecimento e saneamento de Sant Josep de Sa Talaia e de Formentera no Parque Natural de Ses Salines d'Eivissa i Formentera· Exploração do aquífero, depósitos e bombagem de água potável em Paraje Natural Acantilados Maro- Cerro Gordo (Granada)· ETAR no Parque Natural Sierra de Aracena e Picos de Aroche em Huelva· Exploração de aquíferos bombagem de água e poços no Parque Natural Doñana em Huelva· ETAR em Paraje Natural Marismas e em Ribera del Tinto· Troço de tubagem em Paraje Natural Lagunas de Palos y Las Madres· Depósitos de água potável no Parque Natural La Breña em Cádiz· ETAR E EBAR no Parque Natural Cabo de Gata em Almeria· Depósitos de água, bombagem e ETAR's no Parque Natural Cabo de Gata-Níjar em Almeria· Captação no Parque Natural Sierras de Alhama, Tejeda e Almijara em Málaga· Depósito de água, captação e ETAR no Parque Natural Sierra Norte em Sevilha
5. Património da Humanidade	<ul style="list-style-type: none">· Dessalinizadoras de Eivissa, Sant Antoni de Portmany e Santa Eulària des Riu nas Pradarias de Poseidonia oceânica nas costas da ilha de Ibiza



Sociedade

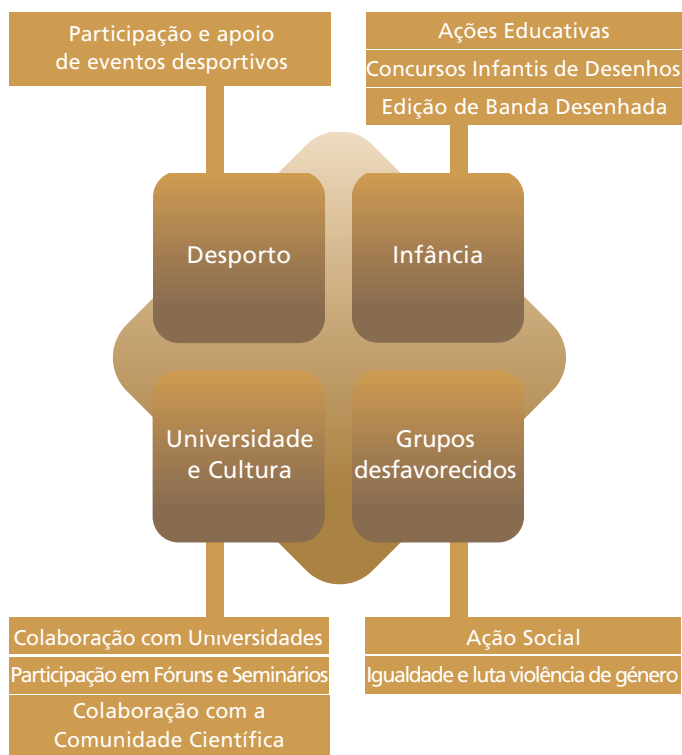
Aspetos positivos

A **contribuição positiva para a sociedade** é um dos compromissos assumidos pela **aqualia** e traduz-se em ações concretas que têm como objetivo a melhoria do bem-estar social, em especial dos grupos mais vulneráveis. Além da própria atividade da empresa existe um claro interesse desta em colaborar ativamente com os grupos e as comunidades locais no desenvolvimento de programas sociais que respondam a problemas reais.

Linhas de ação 2012

As ações que a **aqualia** colocou em desenvolvimento para benefício da sociedade foram definidas após um processo de escuta ativa, que permite periodizar as linhas de atuação em função das necessidades atuais. O apoio ao desporto,

LINHAS DE AÇÃO 2012



Entrega de Prémios Concurso de Desenho de Bajo Andarax (Almeria).



A **aqualia** a apoiar a Talajara B-PRO Bike com depósitos de água para a hidratação dos participantes.

a formação universitária, a infância e os grupos mais desfavorecidos marcaram as principais linhas de ação durante 2012.

Em 2012 a *aqualia* investiu 400.000 euros em ações sociais

Desporto

O desporto representa valores com os quais a **aqualia** se sente identificada como o esforço, a superação, o respeito e o trabalho de equipa, respondendo também aos conceitos de "vida saudável" e "entretenimento", tão solicitados e necessários para a sociedade.

Por esta razão, durante 2012, foram desenvolvidas novas ações de apoio e de promoção do desporto:

Participação e Apoio de Eventos Desportivos

Ao longo de 2012 foram muitas as atividades desportivas para as quais a **aqualia** contribuiu de uma forma ou de outra, bem como através da organização, da entrega de fundos e/ou de materiais ou a participação ativa dos próprios empregados como, por exemplo, a **III Prova de Cicloturismo Dénia-Les Valls de la Marina, em Alicante**. O evento foi coorganizado pelo Centro Desportivo de Dénia e recebeu mais de 300 ciclistas federados, tendo sido a primeira prova marcada no calendário do circuito de cicloturismo da Comunidade Valenciana.

Outro exemplo de realce foi a celebração do **III Campeonato de Natação Intercentros aqualia** com um importante êxito a nível de participa o, pois competiram nas instala es do Centro Desportivo de D nia, sede das competi es finais, um total de 89 alunos.

Também durante 2012 a empresa colaborou na **oitava edi o do Torneio Internacional Juvenil de B squete, "Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero"** que foi celebrado durante dois dias no pavilhão municipal La Granadilla.

Outro dos apoios ao desporto foi o realizado pela **cartagua**, águas do Cartaxo, filial da **aqualia** nesta localidade portuguesa. A empresa forneceu as camisolas para mais de 200 alunos de **duas escolas infantis de futebol** e mant m cartazes no campo com o logotipo corporativo durante toda a temporada.

Por último, merece a pena realçar a colabora o da empresa com o **programa da TVE "Al filo de lo imposible"** em Mazarr n, Múrcia no programa "Viviendo Al filo con Juan Francisco Cerezo", reconhecido diretor murciano de reportagens e document rios.



Colabora o da **aqualia** na rodagem do programa da TVE "Al filo de lo imposible"



Torneio Internacional Juvenil de B squete "Memorial Juan José Gómez y Luis Cestero".



Masterclass solid ria CD D nia para a Cruz Vermelha.

No pavilh o desfrutou-se de dois dias intensos de b squete juvenil de alto nível. O Real Madrid, os Estudiantes, a Sele o de Portugal e o anfitri o: Baloncesto Ciudad de Badajoz (BCB) competiram no Torneio que todos os anos permite ver em a o algumas das futuras figuras do b squete.

Também este ano, a **aqualia** colaborou na organiza o da **Talajara B-PRO Bike**, uma das **corridas de bicicleta de montanha** mais populares que se celebram no território nacional e que, nesta sua V edi o, reuniu mais de 4000 participantes. A colabora o consistiu na instala o de depósitos e máquinas fornecedoras de água nos pontos de aprovisionamento, eliminando o consumo de garrafas plásticas. A presença da empresa também se fez notar pois um grupo de 10 concorrentes apresentaram-se com o equipamento da empresa.

Infância

A infância   um dos grupos mais vulneráveis e que necessita de um apoio especial para garantir o seu bem-estar e a sua forma o. Por esta razão foi escolhido pela **aqualia** como um dos grupos em que esta concentra os seus esforços.

O bem-estar dos mais pequenos   uma prioridade para a aqualia.

Ações educativas

Ao longo de 2012 a **aqualia** organizou diversas ações educativas com o principal objetivo de consciencializar os mais pequenos sobre a utilização responsável da água. Entre as principais atividades desenvolvidas encontram-se:

- Por ocasião da **celebração do Dia da Criança**, na localidade portuguesa do Fundão, apresentou-se o ciclo integral da água a mais de 400 crianças. Completou-se a celebração com a representação de uma peça de teatro e com uma exposição dos desenhos recebidos pela **aqualia** na última edição do Concurso de Desenho Infantil.
- Por ocasião do **Dia Mundial da Água**, no serviço de Oviedo, um grupo de alunos visitou o laboratório onde assistiram a uma palestra educativa sobre a água e, em Ibiza, outros cinquenta alunos visitaram a dessalinizadora da capital da ilha. Por outro lado, o serviço de Santa Eulalia del Río (Ibiza) inaugurou uma exposição de desenhos, visitada pelo pessoal docente dos centros escolares do município.
- No **Dia Mundial do Ambiente** a população escolar de Vigo, sob o lema "com a água não se brinca", tomaram conhecimento direto da importância que tem realizar uma utilização responsável do recurso.



Alfonso Tomás gerente de Oviedo e Inma González vereadora das águas do Município apresentando, numa escola da cidade, a banda desenhada da **aqualia** Gluglú.

- Em Tomelloso desenvolveram-se inúmeras ações de sensibilização, **no âmbito do programa da Agenda 21** do Município: palestras, oficinas, experiências e oferta de merenda num dia muito ativo para as crianças que participaram.
- Em muitas das **escolas** dos municípios onde a **aqualia** presta serviço realizaram-se palestras onde as crianças ficaram a conhecer a atividade da empresa e os procedimentos realizados para a gestão da água na sua cidade. Exemplo, Oviedo, Vigo, etc...
- As crianças também foram as protagonistas em Calella, Barcelona, onde os alunos dos 3º e 4º anos do primeiro Ciclo puderam **tomar conhecimento ao pormenor de todos os tratamentos** a que a água é submetida antes de esta chegar às suas casas.

Os Centros Desportivos **aqualia** também realizam, durante o período natalício, jornadas abertas ao público e dedicadas às crianças com o objetivo de aumentar a oferta desportiva ao máximo durante esta época.

Concursos infantis de Desenho

Ao longo de 2012, a **aqualia** organizou diversas ações educativas com o principal objetivo de consciencializar os mais pequenos sobre a utilização responsável da água. Entre as principais atividades desenvolvidas encontram-se:

Por ocasião do Dia Mundial da Água lança-se, um ano mais, **O Concurso Internacional de Desenho Infantil da aqualia** que há 10 anos tem vindo a oferecer sorrisos. Em 2012, o Certame com o lema "**Um Muito Bom para Ti, Um Muito Bom para o planeta**" continuou a difundir entre os mais jovens o valor da água e a importância de a consumir de forma responsável.

Esta décima edição apresentou um carácter especialmente solidário através de dois programas: um com a **Fundação Theodora** e o seu projeto **Risos de Emergência** e outro com a **ONG Ação Contra a Fome** e a campanha **#fazcom-queesoça**.



Dia da Criança no Fundão, em Portugal.

Esta ação social transformou-se numa referência do setor que pouco a pouco foi tendo uma maior participação, permitindo, assim, chegar à 10ª edição graças ao envolvimento das pessoas da **aqualia** que dedicam esforço e entusiasmo para que as crianças aprendam e valorizem o ciclo integral da água.

Paralelamente, a empresa organizou também a terceira edição do certame "pequenos-artistas", dirigido a filhos ou netos de empregados da Empresa dos 5 aos 11 anos, onde os participantes obtêm ideias para cuidar e conhecer a água.

A distribuição de revistas de banda desenhada educativas em centros escolares reforça o compromisso pedagógico e educativo da empresa, para que as novas gerações se formem e se envolvam no cuidado do meio ambiente.

Edição de Banda Desenhada

A distribuição de revistas de banda desenhada educativas em centros escolares reforça o compromisso. Em dezembro de 2012 a **aqualia** apresentou a revista de banda desenhada educativa "**Hidrokid, o guardião da água**" da qual **foram distribuídos 10.000 exemplares** em diversos centros educativos. Com esta publicação os alunos aprendem os procedimentos pelos quais a água é submetida desde a sua captação até à sua devolução ao ambiente nas melhores condições, ficando a conhecer a importância da preservação do Planeta.

Com este mesmo objetivo editou-se, também, a revista de Banda Desenhada "**Gluglú**". A revista, da qual **foram distribuídos 6.500 exemplares**, é protagonizada por uma gota de água e descreve, de uma forma divertida, a viagem que esta realiza pelo ciclo de tratamento da água até ficar completamente limpa e ser devolvida ao seu meio natural. Também foi editado o vídeo "**Gluglú**", sobre dessalinização, dirigido aos mais pequenos.



Banda desenhada de Hidrokid e do Gluglú.



Colaboração com as Universidades

A colaboração com as Universidades enquadra-se na atividade da Responsabilidade Social Corporativa da empresa que, desta forma, aposta na evolução das comunidades em que desenvolve o seu trabalho aproximando a sua atividade e a sua forma de atuar à sociedade.

Durante 2012 foram várias as parcerias de relevo entre a **aqualia e as Universidades**:

- **A Universidade de Alcalá e a Fundação Botín** organizam anualmente o **fórum da água** com o objetivo de analisar as tendências globais, tecnológicas, económicas e sociais, colocando em dia, de forma simples, os dados e resultados científicos mais relevantes para Espanha. O programa conta com a participação da **aqualia** que, na edição de 2012 fez parte de uma mesa redonda sobre os "Aspectos tecnológicos na gestão da água".
- No mês de julho, a **Universidade de la Rioja organizou o Seminário "Problemas atuais do direito e a gestão da água em Espanha: unidade de enseada e planificação"**, em que a **aqualia** participou ativamente numa conferência sobre o ciclo urbano da água, o seu regime jurídico e as formas de gestão.



Jornadas sobre Smart City na Escola de Negócios da Extremadura ITAE.

Universidade e cultura

A cultura faz parte da essência da sociedade. Os costumes, a formação e a forma de vida são o reflexo cultural das pessoas. A **aqualia** quer contribuir positivamente para com a comunidade através do apoio às Universidades e ao fomento da cultura, em especial na área em que é líder: "**a gestão sustentável da água**".

A aqualia aposta na evolução das comunidades onde desenvolve a sua atividade.

- Na sua segunda edição, o **seminário "Cidades Inteligentes e Inovação nos Serviços"** organizado na **Universidade Internacional Menéndez Pelayo** proporcionou uma visão prática das cidades inteligentes através da apresentação de projetos inovadores em diferentes áreas funcionais dos Municípios envolvidos nas **Smart Cities**, tanto a nível internacional, como nacional e local. Nesta edição, a **aqualia** realizou uma conferência sobre a gestão inteligente da água.

- O "**Mestrado em Jornalismo em Televisão Antena 3**" da **Universidade Nebrija** é um dos mais destacados dos que se ministram em Espanha para jornalistas. A equipa de Comunicação da **aqualia** participou numa sessão do programa recreando uma situação real de comunicação especializada no setor da água. Especificamente, os alunos cobriram a apresentação do projeto "All-gas" do IDI e incluído no Sétimo Programa Quadro (FP7) da UE.

· Em 2011, a **aqualia** aderiu ao **Conselho Assessor do Mestrado da Qualidade e da Excelência Empresarial da Escola de Organização Industrial (EOI)**, formado por organizações como a AENOR, a ENAC, a ENUSA, a ENRESA, a Orange, a Vodafone, a Ericsson, a Alstom, a RTVE ou o Metro de Madrid. Esta colaboração permitiu a participação da empresa no Mestrado da Qualidade desta escola e o acolhimento de bolsistas do programa Fim de Mestrado.

Participação em Fóruns e Seminários

Também foram importantes as participações ativas da **aqualia** em seminários e em programas formativos setoriais:

· **A XII Jornada Internacional de Segurança da Informação do ISMS Forum Spain** reuniu em 2012 especialistas e representantes de empresas e instituições do mais alto nível para o intercâmbio de conhecimentos e boas práticas. O evento, titulado **Raising Cyber Security Awareness**, teve como tema principal a consciencialização de governos, de empresas e da sociedade em geral, para a obtenção de um ciberespaço mais seguro. A **aqualia**, como empresa participante, realizou uma conferência sobre a aplicação da norma 27010: 2012 às infraestruturas críticas.

· A **aqualia** colaborou com a Comunidade Tierra de Barros - Matachel para a execução da especialidade de Gestão de Serviços Ambientais da **Escola Oficina "Barros - Matachel"** em Villafranca de los Barros (Badajoz). O curso prolongou-se por um período de dois anos e proporcionou aos assistentes o certificado de "Técnico de Operação de Estações de Tratamento de Águas". O pessoal da empresa prestou a sua ajuda na atividade docente.

Colaboração com a comunidade científica

A colaboração com associações e organizações especializadas do setor da água é outra das linhas de atuação da empresa:

· **IMDEA-Agua:** A **aqualia** é membro do patronato e do conselho científico desta fundação que tem como objetivo a investigação e a inovação no setor da água. Centra, igualmente, os seus esforços na formação de investigadores e de profissionais através de diversos programas. (www.agua.imdea.org)



Laboratório IE Business School de Madrid.



Congresso de ISMS.

· A terceira edição do **"Laboratório Cidade Sustentável"** celebrou-se nas aulas do **IE Business School de Madrid**. Nesta ocasião, a **aqualia** participou contribuindo com as suas experiências e o seu ponto de vista nos debates sobre o tema tratado "a gestão da água em ambientes urbanos".

· O **I Fórum "Serviços inteligentes tornam cidades sustentáveis"** organizado pela **RTVCyL** contou com a colaboração da **aqualia**. No fórum debateu-se intensamente a importância da **colaboração público-privada na prestação de serviços públicos** aos cidadãos. Uma colaboração que deve ser combinada com a participação dos cidadãos para se conseguir cidades sustentáveis.

· **Fundo de Cooperação para a Água e o Saneamento:** A **aqualia** é membro do conselho assessor deste organismo pertencente à AECID, que colabora com os países associados da Cooperação Espanhola na América Latina para conseguir o sétimo dos Objetivos do Milénio: "reduzir para metade a proporção de pessoas sem acesso sustentável à água potável e a serviços básicos de saneamento para 2015". (www.fondodelagua.aecid.es)

· O **Instituto Tecnológico da Água da Universidade Politécnica de Valência:** um claro exemplo de apoio à cultura pode ser visto no **livro "A engenharia e a gestão da água através dos tempos. Aprendendo com a história"**, editado em 2012 pela **aqualia** e pelo Instituto Tecnológico da Água da Universidade Politécnica de Valência.

A origem deste livro é o programa de um seminário internacional celebrado na Universidade de Alicante, em cuja posterior análise se concluiu que existia um grande interesse em escrever uma sequência completa da história da engenharia da água e a projeção da sua gestão para épocas posteriores.

de apoio aos mais necessitados e aos grupos sociais mais desfavorecidos.

A aqualia responde às necessidades reais da sociedade

Grupos desfavorecidos

A **aqualia** quer fazer parte da solução dos problemas reais da sociedade; portanto, num contexto económico tão difícil como o atual, a empresa mantém um compromisso ativo

Ação Social

Seguidamente, são descritas outras ações solidárias realizadas em 2012 e dirigidas a diferentes grupos desfavorecidos:

Objetivo Grupo	Descrição
Deficientes	<p>A aqualia, por ocasião do Dia Mundial da Água, doou material didático relacionado com o ciclo integral da água ao Centro de Apoio à Integração Arco Íris de Oviedo. Este material foi adaptado especificamente para cada uma das pessoas com diferentes graus de incapacidade.</p> <p>A empresa colabora há 6 anos com a associação para pessoas com incapacidade intelectual e do desenvolvimento e a sua família, Aprosuba-13, que desenvolve projetos de integração e adequação de pessoas com incapacidade intelectual e de desenvolvimento, em Villafranca de los Barros e no município (Badajoz).</p> <p>No serviço da aqualia, em Jaén, o levantamento de papel do balcão para ser destruído é encomendado à Associação Provincial Pró-deficientes Psíquicos, Aprompsi. Com este acordo contribui-se para o desenvolvimento profissional e social deste grupo. Este mesmo serviço também colaborou na iniciativa Tampas Solidárias com a entrega de tampas plásticas à Escola de Educação Infantil San Fernando, de Martos, para se conseguir uma cadeira adaptada a uma menina com paralisia cerebral.</p>
ONG	<p>A aqualia e a ONG Ação Contra a Fome lançaram a campanha "fazcomqueseoiza" coincidindo com o Dia Mundial da Água. Uma melodia original de água interpretada com copos de vidro tornou possível arrecadar mais de 12.000 euros através de doações à Ação Contra a Fome e que serão destinados para o aumento da cobertura de água potável e saneamento que beneficiará, aproximadamente, 5.000 habitantes de Madriz, na Nicarágua. Serviu, também, para divulgar o problema da água neste país.</p> <p>Entre outras muitas ações solidárias destacam-se, também, a maratona Solidário de Ciclo Indoor em Denia em colaboração com a Cruz Vermelha ou a maratona Solidário de natação de Cabezo de Torres (Múrcia) em colaboração com a ONG "Amigos de Mali". Também por iniciativa do centro de Callosa de Segura (Múrcia), todos os que participarem na aula de ciclo-indoor colaborarão com a doação de um brinquedo que será entregue a diferentes organizações como a Save the Children ou a Cáritas.</p>
Crianças Hospitalizadas	<p>O 10º Concurso Internacional de Desenho Infantil da aqualia apresentou um carácter especialmente solidário nesta edição, colaborando com a Fundação Theodora, a quem a aqualia doou 4.000 euros para o seu projeto Risos de Emergência.</p> <p>Também em Portugal a empresa colaborou, por ocasião do Concurso, com a ONG "Nariz Vermelho" com doações que serviram para que muitas crianças hospitalizadas se tivessem esquecido da sua doença por algum tempo com a visita dos "Doutores Palhaço".</p>
Grupos Sociais	<p>A aqualia aplica tarifas especiais reduzidas aos grupos com necessidades especiais: famílias numerosas, jovens, reformados, ONG ou pessoas com recursos limitados.</p> <p>Empregados da aqualia das aguas de priego doaram o subsídio concedido pelo Município para a participação com um carro no desfile dos Reis Magos a três organizações sociais: à Albasur, dedicada à integração social de deficientes, à residência de idosos Hospital San Juan de Dios, e à Cáritas, organização que ajuda os mais desfavorecidos.</p> <p>Por outro lado os centros desportivos organizam anualmente, no Natal, uma recolha de brinquedos para diversas associações: Cáritas, Cruz Vermelha, etc...</p> <p>Após as inundações em 2012 de Puerto Lumbreras, em Múrcia, a aqualia reconstruiu em tempo recorde a rede de abastecimento destruída e conseguiu, em somente seis dias, abastecer novamente a localidade de água potável.</p>
Doentes	<p>A piscina da aqualia Linaqua, em Linares, colabora com a Associação de Fibromialgia de Jaén (Afixa) oferecendo tarifas especiais. Duas vezes por semana disfrutam da piscina um grupo de 30 pessoas que padecem desta doença para que realizem sessões de hidroterapia como prevenção e reabilitação deste reumatismo crónico.</p> <p>A SmVaK apoia o crescimento da Responsabilidade civil dos seus empregos reconhecendo todos os anos os melhores empregados doadores voluntários de sangue que tenham alcançado, pelo menos, quarenta doações gratuitas. Em 2012 foram premiados três empregados da empresa.</p>
Terceira Idade	<p>Em dezembro de 2012, a aqualia Jaén colaborou com a I Prova de Ciclismo "Esperanza", organizada pela Cofradía del Perdón, com 400 litros de água potável engarrafada para fornecer aos participantes e aos colaboradores deste evento desportivo solidário, cujos lucros se destinaram à compra de equipamento para o Centro de Dia dos Idosos da Virgen de la Esperanza de Jaén. Com o mesmo objetivo, os empregados colaboram, também, todos os anos para a compra de 25 equipamentos da Marcha a Pie.</p>

Igualdade e luta contra a violência de Género

A **aqualia** pretende tornar público, uma vez mais, o seu compromisso através de uma cultura empresarial baseada no respeito entre empregados, a integração da diversidade e a igualdade de oportunidades para homens e mulheres.

Assim o evidenciam as múltiplas ações de sensibilização tanto internas como externas realizadas e a adesão, no passado 25 de novembro, **Dia Internacional contra a violência de género**, à campanha **“Não ignore os sinais. Escolha viver”**, do Ministério da Saúde, Serviços Sociais e Igualdade.

Assim, a Empresa quis contribuir para a erradicação deste problema social, recordando a todos os empregados que se deve estar atento perante qualquer sinal.

Este compromisso também está certificado com o distintivo **“Igualdade na Empresa”** concedido pelo Ministério em 2010 que reforça o caminho empreendido e que promove o desenvolvimento e o desempenho profissional dos seus trabalhadores sob a garantia da igualdade de oportunidades.

Outra demonstração da consciencialização e do envolvimento da **aqualia** com a igualdade de género, é a **Jornada pública** organizada nos laboratórios de Oviedo onde mulheres da associação **“Mulheres na Igualdade”**, visitaram as instalações e puderam tomar conhecimento pormenorizadamente da disponibilização de equipamentos e do seu funcionamento.

METAS 2013

- Apoiar novos projetos sociais (ONGs, associações...) em resposta aos grupos de interesse.
- Potenciar o apoio e a colaboração com as Universidades.
- Apoiar a "Marca Espanha" para melhorar a imagem de Espanha no interesse de todos.



Vista da Associação “Mulheres pela igualdade” no laboratório de Oviedo.



Acerca do
Relatório de RSC

Acerca do Relatório de Responsabilidade Social Corporativa

Cobertura e Alcance: Esta é a sétima ocasião em que a **aqualia** publica o seu Relatório de Responsabilidade Social Corporativa, dando conta dos seus compromissos em matéria de Sustentabilidade sob um âmbito económico, social e ambiental.

Além do mais é o sexto ano em que este relatório foi analisado por terceiros, os três últimos pela **AENOR**, assegurando o cumprimento dos requisitos estabelecidos no **GUIA 3.1 do Global Reporting Initiative com o nível A+**.

A informação reportada no relatório refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2012, cobrindo todas as atividades da **aqualia (aqualia gestión integral del agua, aqualia infraestructuras e aqualia industrial)**, dando prioridade à informação material sem omitir informação relevante.

Em alguns casos não se dispõe de dados relativos a determinados serviços prestados principalmente fora de Espanha,

situação mencionada no próprio relatório. Na generalidade, os dados operativos e ambientais não incluem informação da aqualia GTA em Itália e nos países árabes (representa 18% da exportação). Por outro lado, quando ocorreram alterações na fórmula de cálculo de dados apresentados relativamente a relatórios anteriores, isso é indicado junto ao próprio dado.

Materialidade: a materialidade dos conteúdos foi determinada a partir da informação recebida pelos diferentes Grupos de Interesse através dos canais de comunicação disponíveis e que se descrevem ao longo do relatório.

Padrões internacionais: o presente Relatório de Responsabilidade Social Corporativa foi elaborado de acordo com as seguintes diretrizes:

· “Sustainability Reporting Guidelines” versão 3.1 do *Global Reporting Initiative*, conhecida como G3.1.

· Protocolos de Indicadores do G3.1 *Global Reporting Initiative*.

Ponto de contato para questões relativas ao conteúdo e ao processo de definição do Relatório Anual e de Responsabilidade Corporativa:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.
Direção de Gestão de Serviços
Avda. Camino de Santiago, 40
28050. Madrid. Espanha
www.aqualia.es





Anexos.

1 PERFIL ORGANIZACIONAL		RESPOSTA
1.1	Declaração do responsável máximo da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e a estratégia.	6-7
1.2	Descrição dos principais impactes, riscos e oportunidades.	6-7

2 PERFIL ORGANIZACIONAL		RESPOSTA
2.1	Nome da organização.	9
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	11-12
2.3	Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais, subsidiárias e joint ventures.	11
2.4	Localização da sede da organização.	60
2.5	Número de países em que a organização opera e nome dos países em que suas principais operações estão localizadas ou são especialmente relevantes para as questões de sustentabilidade cobertas pelo relatório.	15-16
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	58
2.7	Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).	11-16
2.8	Porte da organização.	9, 25, 33
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório referentes a porte, estrutura ou participação acionária.	14
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório.	9-10, 35

3 PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		RESPOSTA
3.1	Período coberto pelo relatório (como ano contabilístico/civil) para as informações apresentadas.	58
3.2	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	58
3.3	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.)	58
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo.	58
3.5	Processo para a definição do conteúdo do relatório, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> · o processo para determinar a relevância; · a definição de questões prioritárias no âmbito do relatório; · a identificação das partes interessadas que sejam potenciais utilizadoras do relatório 	17-18, 58
3.6	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório.	58
3.7	Refira quaisquer limitações específicas relativas ao âmbito e ao limite do relatório.	58
3.8	Base para a elaboração do relatório, no que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações atribuídas a serviços externos e outras entidades passíveis de afetar significativamente a comparação entre diferentes períodos e/ou organizações.	58
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculo, incluindo hipóteses e técnicas subjacentes às estimativas aplicadas à compilação dos indicadores e de outras informações contidas no relatório	58
3.10	Explicação do efeito de quaisquer reformulações de informações existentes em relatórios anteriores e as razões para tais reformulações (por ex., fusões/aquisições, mudança do período ou ano base, natureza do negócio, métodos de medição).	58. Não houve reexpressões de informação significativas em relação a memórias anteriores
3.11	Alterações significativas, em relação a relatórios anteriores, no âmbito, limite ou métodos de medição aplicados.	Não houve alterações significativas em relação a memórias anteriores
3.12	Quadro que indica a localização dos conteúdos básicos da memória.	60
3.13	Política e prática corrente relativa à procura de um processo independente de garantia de fiabilidade para o relatório.	58

4 GESTÃO, COMPROMISSOS E ENVOLVIMENTO		RESPOSTA
4.1	Estrutura de gestão da organização, incluindo comissões subordinadas ao órgão de gestão hierarquicamente mais elevado e com responsabilidade por tarefas específicas, tais como a definição da estratégia ou a supervisão da organização.	10. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 3,10
4.2	Indique se o Presidente do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado é, simultaneamente, um diretor executivo (e, nesse caso, quais as suas funções no âmbito da gestão da organização e as razões para esta composição).	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 12
4.3	Indique, no caso de organizações com uma estrutura de administração unitária, o número de membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado que são independentes e/ou os membros não-executivos.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 12
4.4	Mecanismos que permitam a acionistas e funcionários transmitir recomendações ou orientações ao órgão de gestão hierarquicamente mais elevado.	Assembleia Geral de Acionistas
4.5	Relação entre a remuneração dos membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado, dos diretores de topo e dos executivos (incluindo acordos de tomada de decisão) e o desempenho da organização (incluindo o desempenho social e ambiental)	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 21
4.6	Processos ao dispor do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado para evitar a ocorrência de conflitos de interesses.	18. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38
4.7	Processo para a determinação das qualificações e competências exigidas aos membros do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado para definir a estratégia da organização relativamente às questões ligadas ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 17,38
4.8	O desenvolvimento interno de declarações de princípios ou de missão, códigos de conduta e princípios considerados relevantes para o desempenho económico, ambiental e social, assim como a fase de implementação	Plano Diretivo de Sustentabilidade 2012-2014 de FCC e Código Ético da FCC. www.fcc.es.
4.9	Procedimentos do órgão máximo de gestão para supervisionar a identificação e a gestão, por parte da organização, do desempenho económico, ambiental e social.	18. Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38, 46
4.10	Processos para a avaliação do desempenho do órgão de gestão hierarquicamente mais elevado, especialmente em relação ao desempenho económico, ambiental e social.	Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 38,46
4.11	Explicação sobre se o princípio da precaução é abordado pela organização e de que forma.	45, 48-49 . Relatório Anual de Gestão Corporativa da FCC 2012. págs. 46
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas, desenvolvidas externamente, de carácter económico, ambiental e social, que a organização subscreve ou defende.	47-48, 51-57
4.13	Participação significativa em associações (tais como associações industriais) e/ou organizações de defesa nacionais/internacionais. Relação de grupos de interesse que a organização incluiu.	14, 18, 52-57
4.14	Relação dos grupos que constituem as partes interessadas envolvidas pela organização.	17
4.15	Base para a identificação e seleção das partes interessadas a serem envolvidas.	17
4.16	Abordagens utilizadas para envolver as partes interessadas, incluindo a frequência do envolvimento, por tipo e por grupos, das partes interessadas.	17, 21
4.17	Principais questões e preocupações identificadas através do envolvimento das partes interessadas e as medidas adotadas pela organização no tratamento das mesmas, nomeadamente através dos relatórios.	17-18

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

EC	INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÓMICO	RESPOSTA
ASPETO: PRESENÇA NO MERCADO		11
EC1	Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, indemnizações a trabalhadores, donativos e outros investimentos na comunidade, lucros não distribuídos e pagamentos a investidores e ao estado.	9
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização, devido às alterações climáticas.	Ambiente. Plano diretor de responsabilidade corporativa 2012-2014, pág 7
EC3	Cobertura das obrigações referentes ao plano de benefícios definidos pela organização	Os empregados da aqualia não dispõem de planos de pensões e, portanto, a organização não tem qualquer obrigação contraída com o trabalhador
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do Governo.	9, 31
MÉTODO DE GESTÃO: PRESENÇA NO MERCADO		14
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, nas unidades operacionais importantes.	Todos os empregados estão sujeitos aos acordos coletivos.
EC6	Políticas, práticas e proporção de custos com fornecedores locais, em unidades operacionais importantes.	26
EC7	Procedimentos para contratação local e proporção de cargos de gestão de topo ocupados por indivíduos provenientes da comunidade local, nas unidades operacionais mais importantes.	A aqualia não dispõe de políticas ativas na contratação de fornecedores ou de cargos diretivos locais.
ASPETO: IMPACTES ECONÓMICOS INDIRETOS		11-13
EC8	Desenvolvimento e impacte dos investimentos em infraestruturas e serviços que visam essencialmente o benefício público através de envolvimento comercial, em géneros ou pro bono.	11-13
EC9	Descrição e análise dos Impactes Económicos Indiretos mais significativos, incluindo a sua extensão.	26, 45

EN	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	RESPOSTA
ASPETO: MATERIAIS		43
EN1	Materiais utilizados, por peso ou por volume.	9
EN2	Percentagem de materiais utilizados que são provenientes de reciclagem.	Dada a natureza do negócio da aqualia, a água captada ou comprada como material consumido considera-se que procede de uma fonte renovável. Outros consumos não são significativos em relação ao volume gerido.
ASPETO: ENERGIA		43, 45
EN3	Consumo direto de energia, discriminado por fonte de energia primária.	44
EN4	Consumo indireto de energia, discriminado por fonte primária.	44
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência.	46
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços baseados na eficiência energética ou nas energias renováveis, e reduções no consumo de energia em resultado dessas iniciativas.	22, 30, 47
EN7	Iniciativas para reduzir o consumo indireto de energia e reduções alcançadas	28, 48
ASPETO: ÁGUA		11-13
EN8	Consumo total de água, por fonte.	48
EN9	Recursos hídricos significativamente afetados pelo consumo de água.	48-49
EN10	Percentagem e volume total de água reciclada e reutilizada.	Na aqualia España, reutilizou-se um total de 8.173.174 m ³ . Isto implica 0,74% do total do volume de água tratada.
ASPETO: BIODIVERSIDADE		48-49
EN11	Localização e área dos terrenos pertencentes, arrendados ou administrados pela organização, no interior de zonas protegidas, ou a elas adjacentes e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das zonas protegidas.	48-49
EN12	Descrição dos impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade das áreas protegidas e sobre as áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.	Os impactes significativos sobre o ambiente são próprios da atividade da aqualia
EN13	Habitats protegidos ou recuperados.	A aqualia não leva a cabo atividades relativas à proteção ou restauração de habitats.
EN14	Estratégias e programas, atuais e futuros, de gestão de impactes na biodiversidade.	48-49
EN15	Número de espécies, na Lista Vermelha da IUCN e na lista nacional de conservação das espécies, com habitats em áreas afetadas por operações, discriminadas por nível de risco de extinção.	
ASPETO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS		43
EN16	Emissões totais diretas e indiretas de gases com efeito de estufa, por peso.	44
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	44
EN18	Otras emisiones indirectas relevantes de gases con efecto de estufa, por peso.	47
EN19	Emissão de substâncias destruidoras da camada de ozono, por peso.	A atividade da aqualia só gera emissões significativas de CO ₂ recolhidas em EN 16
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e por peso.	
EN21	Descarga total de água, por qualidade e destino.	Durante 2012 não ocorreram descargas significativas de águas residuais procedentes das atividades diretas da aqualia
EN22	Quantidade total de resíduos, por tipo e método de eliminação.	44
EN23	Número e volume total de derrames significativos.	Não se registaram, através dos canais estabelecidos para o efeito, derrames significativos por parte da aqualia.
EN24	Peso dos resíduos transportados, importados, exportados ou tratados, considerados perigosos nos termos da Convenção de Basileia - Anexos I, II, III e VIII, e percentagem de resíduos transportados por navio, a nível internacional.	A aqualia não transporta, importa, exporta ou trata resíduos perigosos no âmbito do Acordo de Basileia.
EN25	Identidade, dimensão, estatuto de proteção e valor para a biodiversidade dos recursos hídricos e respetivos habitats, afetados de forma significativa pelas descargas de água e escoamento superficial.	A aqualia não realiza descargas de água e águas de escoamento significativas.
ASPETO: PRODUTOS E SERVIÇOS		44, 47
EN26	Iniciativas para mitigar os impactes ambientais de produtos, de serviços e de grau de redução do impacte.	48-49
EN27	Percentagem recuperada de produtos vendidos e respetivas embalagens, por categoria.	O produto comercializado pela aqualia, a água, não tem qualquer tipo de embalagem.

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total			A atividade realizada pela aqualia é de âmbito público. O principal negócio é a gestão de infraestruturas públicas de água que revertem numa melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.	
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Não reportado		Não se dispõe de um sistema de gestão de dados que permita obter esta informação.	A aqualia continua a trabalhar para reportar esta informação em futuros relatórios.	2014
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

EN	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	RESPOSTA
ASPETO: CONFORMIDADE		43
EN28	Montantes envolvidos no pagamento de coimas significativas e o número total de sanções não-monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	O valor por multas ambientais em 2012 foi de 39.560 euros
ASPETO: TRANSPORTE		Os impactes derivados do transporte não são significativos no contexto da organização.
EN29	Impactes ambientais significativos, resultantes do transporte de produtos e outros bens ou matérias-primas utilizados nas operações da organização, bem como o transporte de funcionários.	
ASPETO: GERAL		43
EN30	Total de custos e investimentos com a proteção ambiental, por tipo	47

LA	INDICADORES DE PRÁTICAS LABORAIS	RESPOSTA
ASPETO: EMPREGO		36
LA1	Discrimine a mão de obra total, por tipo de emprego, por contrato de trabalho e por região.	36
LA2	Número total de trabalhadores e respetiva taxa de rotatividade, por faixa etária, género e região.	33, 34
LA3	Benefícios assegurados aos funcionários a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários ou a tempo parcial.	O pessoal do quadro tem empréstimos subsidiados para despesas médicas inadiváveis; aquisição de primeira habitação ou compra de mobiliário básico; de seguros de vida e de acidente, e ajudas para situações de familiares deficientes.
ASPETO: RELAÇÕES ENTRE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRAÇÃO		35-36
LA4	Percentagem de trabalhadores abrangidos por acordos de contratação coletiva.	100%
LA5	Prazos mínimos de notificação prévia em relação a mudanças operacionais, incluindo se esse procedimento é mencionado nos acordos de contratação coletiva.	Ver Relatório Anual de RSC da FCC
ASPETO: SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO		38-40
LA6	Percentagem da totalidade da mão de obra representada em comissões formais de segurança e saúde, que ajudam no acompanhamento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	Uma percentagem de 39, 37% dos trabalhadores de Espanha encontra-se representada nas Comissões de Saúde e Segurança
LA7	Taxa de lesões, doenças profissionais, dias perdidos, absentismo e óbitos relacionados com o trabalho, por região.	39. Em 2012 não ocorreram acidentes mortais.
LA8	Programas em curso de educação, formação, aconselhamento, prevenção e controlo de risco, em curso, para garantir assistência aos trabalhadores, às suas famílias ou aos membros da comunidade afetados por doenças graves.	39
LA9	Tópicos relativos a saúde e segurança, abrangidos por acordos formais com sindicatos.	Existe uma Comissão Técnica de Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com o definido no III Convénio Estatal do Setor de Águas Potáveis e Residuais (BOE 24/08/2007) de aplicação em Espanha.
ASPETO: FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO		35, 36-37, 39
LA10	Média de horas de formação, por ano, por trabalhador, discriminadas por categoria de funções.	37
LA11	Programas para a gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para a gestão de carreira.	36-37
LA12	Percentagem de funcionários que recebem, regularmente, análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira.	Em 2012 foram realizadas 466 avaliações de desempenho (6,5 %)
ASPETO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		34
LA13	Composição dos órgãos sociais da empresa e relação dos trabalhadores por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.	Ver Relatório Anual de RSC da FCC págs. 3, 10
LA14	Discriminação do rácio do salário base entre homens e mulheres, por categoria de funções.	O acordo coletivo subscrito por todos os trabalhadores da aqualia indica a não discriminação salarial entre homens e mulheres.
LA 15	Retorno ao trabalho e taxas de retenção após licença-maternidade/ paternidade por género.	100% de permanência.

HR	INDICADORES DE DIREITOS HUMANOS	RESPOSTA
ASPETO: PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE AQUISIÇÕES		26 / a aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido.
HR1	Percentagem e número total de contratos de investimento significativos que incluam cláusulas referentes aos direitos humanos ou que foram submetidos a análise referentes aos direitos humanos.	
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos a avaliações relativas a direitos humanos e medidas tomadas.	26 / a aqualia mantém os critérios e as normas de contratação dentro do padrão que o Grupo FCC tem estabelecido.
HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos a aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo a percentagem de funcionários que beneficiou de formação.	18, 34
ASPETO: NÃO-DISCRIMINAÇÃO		34, 35
HR4	Número total de casos de discriminação e ações tomadas.	Não foram detetados incidentes de discriminação durante 2012
ASPETO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E ACORDO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA		A aqualia, por estar integrada no Grupo FCC, cumpre os requisitos para assegurar que os direitos e as liberdades de todos os seus empregados sejam cumpridos.
HR5	Casos em que exista um risco significativo de impedimento ao livre exercício da liberdade de associação e realização de acordos de contratação coletiva e medidas que contribuam para a sua eliminação.	
ASPETO: TRABALHO INFANTIL		
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos.
ASPETO: TRABALHO FORÇADO E ESCRAVO		
HR7	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou escravo e medidas que contribuam para a sua eliminação.	Atualmente, a natureza da atividade da aqualia, assim como o alcance da sua implementação internacional, não implicam este tipo de riscos.
ASPETO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA		
HR8	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nas políticas ou procedimentos da organização, relativos aos direitos humanos, e que são relevantes para as operações.	A aqualia não dispõe de pessoal de segurança.
ASPETO: DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos povos autóctones e ações tomadas.	As instalações geridas pela aqualia não se encontram em locais em risco de violações dos direitos humanos.
HR10	Percentagem e número total de operações que foram revistas em aspetos de direitos humanos e/ou avaliação de impactes.	Não ocorreu. As instalações geridas pela aqualia não se encontram em locais em risco de violações dos direitos humanos.
HR11	Número de queixas relativas a direitos humanos que foram apresentadas, avaliadas e resolvidas através de mecanismos de denúncia formais.	

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Parcial	Distribuição por sexo	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado		2014
Parcial	Distribuição por sexo e idade	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado	O dado de rotatividade não inclui dados de Montenegro, do Chile, da Argélia, de Portugal ou da República Checa.	2014
Total				
Total				
Total				
Total				
Total			Inclui dados da aqualia GIA (Espanha, Portugal, Itália, Argélia e República Checa), da aqualia Infraestructuras (México e Chile) e da aqualia industrial (Espanha). Os dados de absentismo laboral incluem, também, a aqualia Infraestructuras Espanha e a aqualia GIA Arábia Saudita.	
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Parcial	Distribuição por sexo	Não se dispõe de sistemas que permitam obter o dado		2015

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

SO INDICADORES DE SOCIEDADE

RESPOSTA

SO	INDICADORES DE SOCIEDADE	RESPOSTA
ASPE TO: COMUNIDADE		51
SO1	Natureza, âmbito e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactes das operações nas comunidades, incluindo no momento da sua instalação, durante a operação e no momento da retirada.	18, 43, 47
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócio alvo de análise de riscos à corrupção.	Relatório Anual de RSC do Grupo FCC 2011 pág 47
SO3	Percentagem de trabalhadores que tenham efetuado formação nas políticas e práticas de anticorrupção da organização.	18, 37-38
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção.	Não foram detetados incidentes de corrupção durante 2012
SO5	Posições quanto a políticas públicas e participação na elaboração de políticas públicas e em grupos de pressão.	Em Espanha, não é permitida a existência de "lobbies" ou grupos de pressão.
SO6	Valor total das contribuições financeiras ou em espécie a partidos políticos, a políticos ou a instituições relacionadas, discriminadas por país.	A aqualia não realiza contribuições financeiras e/ou em espécies para partidos políticos em nenhum dos países onde se encontra presente.
SO7	Número total de ações judiciais por concorrência desleal, <i>antitrust</i> e práticas de monopólio, bem como os seus resultados.	A aqualia não recebeu, durante 2012, nenhuma ação derivada de práticas monopolísticas e contra a livre concorrência.
ASPE TO: CONFORMIDADE		18
SO8	Montantes das coimas significativas e número total de sanções não monetárias por incumprimento das leis e regulamentos ambientais.	Em 2012 ocorreram multas no valor de 299.262,59 euros
ASPE TO: COMUNIDADE		
SO9	Operações com um impacte negativo atual ou potencial significativo sobre as comunidades locais.	Tendo em conta a atividade principal da aqualia de gestão integral da água produz sempre um impacte positivo nas comunidades onde presta serviço
SO10	Medidas implementadas nas operações para a prevenção e mitigação de impactes significativos atuais ou potenciais sobre as comunidades locais.	

PR INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

RESPOSTA

PR	INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	RESPOSTA
ASPE TO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE		25-26
PR1	Indique os ciclos de vida dos produtos e serviços em que os impactes de saúde e segurança são avaliados com o objetivo de efetuar melhorias, bem como a percentagem das principais categorias de produtos e serviços sujeitas a tais procedimentos.	13, 25
PR2	Refira o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos aos impactes, na saúde e segurança, dos produtos e serviços durante o respetivo ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado.	Em 2012 ocorreram multas relacionadas com a saúde no valor de 7.201 euros
ASPE TO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		27-28
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por regulamentos, e a percentagem de produtos e serviços significativos sujeitos a tais requisitos.	27-28
PR4	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos à informação e rotulagem de produtos e serviços, discriminados por tipo de resultado.	Em 2012 não ocorreram incumprimentos deste tipo
PR5	Procedimentos relacionados com a satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas que avaliem a satisfação do cliente..	26
ASPE TO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING		
PR6	Programas de observância das leis, normas e códigos voluntários relacionados com comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.	A aqualia não aderiu a nenhum código voluntário de publicidade ou patrocínio.
PR7	Indique o número total de incidentes resultantes da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Em 2012 não ocorreram incumprimentos deste tipo
ASPE TO: PRIVACIDADE DO CLIENTE		27
PR8	Número total de reclamações registadas relativas à violação da privacidade do cliente.	Durante 2012 ocorreram 3 reclamações fundamentadas na LOPD
ASPE TO: CONFORMIDADE		18
PR9	Montante das coimas (significativas) por incumprimento de leis e regulamentos relativos ao fornecimento e utilização de produtos e serviços.	Em 2012 ocorreram sanções relacionadas com o consumo pelo valor de 213.050 euros

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				

REPORTADA	SECÇÃO NÃO REPORTADA	MOTIVOS DE OMISSÃO	COMENTÁRIOS	DATA
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				
Total				



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **aqualia, Gestión Integral del Agua** apresentou seu relatório “impulsionar colaborar avançar acreditar poder” (2013) para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A+.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 da GRI. Para a metodologia, ver www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 4 de julho 2013

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



O “+” foi acrescentado a este Nível de Aplicação porque **aqualia, Gestión Integral del Agua** submeteu (parte de) seu relatório a verificação externa. A GRI aceita a soberania da própria organização na escolha da organização responsável pela verificação externa e na decisão do escopo da verificação.

A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 28 de junho 2013. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

SUSTAINABLE VERIFICATION REPORT

VMS-Nº 017/13

The Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR) has verified that the Report of the following firm:

AQUALIA – FCC SERVICIOS CIUDADANOS

Entitled: ***DRIVE, COLLABORATE, IMPROVE, BELIEVE, ENABLE. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT***

Legal deposit number: M-19412-2013

Provides a reasonable image and a balanced view of its performance, taking into account not only the data veracity but also the general content of the report, being its application level: **A***

This external assurance is in accordance with the requirements of the G3.1 Guide developed by the Global Reporting Initiative (GRI). The verification has been fulfilled on 19th June, 2013 and no subsequent performances can be considered.

The present verification will be in force, unless it is cancelled or withdrawn upon AENOR's written notification and according to specific terms of the contract – application nº GRI-024/13 dated 15th April, 2013 and to the General Regulation of January 2007, which require, amongst other commitments, the permission to visit the installations by the technical services of AENOR to verify the veracity of stated data.

This declaration does not condition the decision that Global Reporting Initiative can adopt to incorporate AQUALIA – FCC SERVICIOS CIUDADANOS, in the "GRI Reports List" which is published in its Web: <http://database.globalreporting.org>.

Issued on: 25th June 2013


AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación
Avelino BRITO
Chief Executive Officer





Editado por:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.

www.aqualia.es

Conceção e maquetização:

the creativos

Produção:

Molinuevo

Traduzido

por A&JCommunication,

www.ajcommunication.eu

Se pretender receber mais informações sobre este relatório
pode contactar:

aqualia

Direção de Gestão de Serviços
Av. del Camino de Santiago, 40.
28050-Madrid (España).

Encontrará mais informações sobre a **aqualia** e o presente relatório em
formato digital em www.aqualia.es

Informação sobre o Grupo FCC em: www.fcc.es

Informação sobre a Global Reporting Initiative em:
www.globalreporting.org

Índice de conteúdos do GRI: www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx



aqualia
gestión integral del agua s.a.



Impresso em papel isento de cloro

