

Grado de seguimiento de las recomendaciones GRI

Alcance y contenido

El Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 de **aqualia**, tercero que publica la Compañía, pretende dar a conocer a sus grupos de interés los impactos económicos, sociales y ambientales relevantes de su actividad. Así, la Compañía manifiesta su voluntad de comunicar de forma transparente los desafíos que plantean la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible.

El alcance de este documento comprende las cuestiones materiales identificadas en el estudio de materialidad realizado en el ejercicio anterior, así como los indicadores de desempeño contenidos en la Guía G3, el enfoque de gestión respecto a cada uno de los asuntos materiales, y los aspectos que reflejan el desempeño de la compañía en la dimensión social, económica y ambiental de las actividades en algunos de los países donde opera **aqualia**.

La cobertura del Informe comprende a las empresas integradas en **aqualia** España, cuyas actividades se desarrollan en el ámbito nacional. También se incluye información parcial sobre actividades desarrolladas por algunas filiales de **aqualia** fuera de España, aunque sin tener carácter exhaustivo. Los contenidos del Informe se refieren principalmente al ejercicio 2008, y son incluidos en función de su relevancia y disponibilidad.

Se ha incluido información de años anteriores, para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión acerca del desempeño de la Compañía. En este sentido, existen algunas excepciones referentes a datos de **aqualia** industrial de años anteriores, al no estar disponibles, en cuyo caso se indica tal ausencia de manera expresa. La cobertura sin embargo no es exhaustiva en el ámbito internacional, por ser información cuya recopilación aún no se ha desarrollado plenamente en algunas filiales del Grupo o que no está disponible al momento de elaborar el Informe. En éste ámbito, la mayor parte de los aspectos reportados corresponden a las actividades de SmVaK, filial de **aqualia** en la República Checa, junto algunos aspectos de la actividad internacional de **aqualia** Infraestructuras. Por ello, cuando tales datos e indicadores están disponibles han sido reportados, indicándose el nivel de cobertura de tal información.

aqualia entiende que este documento es fruto de un proceso de mejora continua, tanto en la adaptación de los sistemas de gestión y de recogida de información, como en el grado de calidad, precisión y alcance de la información reportada.

El estudio de materialidad realizado en 2007 ha servido de base para la elaboración del Informe, puesto que la Compañía entiende que sus resultados y conclusiones siguen vigentes. El Informe recoge los temas materiales tratados en el anterior, y las novedades que se han producido durante el ejercicio en cada asunto, aunque se ha tratado también de reportar nuevos datos cuantitativos y de mejorar la calidad de la información.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo con las recomendaciones de la Guía G3 de Global Reporting Initiative (GRI) y los principios de la Norma AA 1000AS de AccountAbility. Este documento sigue la línea marcada por el Grupo FCC al que **aqualia** pertenece, y que también viene publicando su Informe de RSC de acuerdo con las recomendaciones de GRI.

Según los niveles de aplicación definidos por el GRI, la Dirección de **aqualia** entiende que este tercer informe se corresponde con el nivel A+.

Verificación

aqualia, siguiendo las recomendaciones de GRI, ha sometido a verificación externa independiente los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, con el objetivo de asegurar la integridad y credibilidad del Informe.

La verificación es realizada por la firma KPMG, que revisa la adaptación de los contenidos del documento a lo señalado por la guía G3 y al estándar AA1000AS. Tras el proceso, se elabora un Informe de Revisión Independiente (Anexo I del Informe), donde se incluyen los objetivos y alcance de este, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones.

Cambios en la estructura del informe

La estructura e índice del informe han sido parcialmente modificados, con el objetivo de presentar los contenidos con más claridad para el lector, de manera acorde a los retos y asuntos materiales derivados del estudio de materialidad. La nueva estructura contempla cuatro grandes bloques; El primer bloque se corresponde con la introducción del Informe que describe a la Compañía, mientras que los tres restantes están divididos en capítulos. Tales capítulos incorporan en su inicio, nuevas secciones para detallar el enfoque de gestión de **aqualia**, las acciones estratégicas y un resumen de los indicadores destacados en cada uno de ellos.

Por otra parte, se ha hecho hincapié en presentar de manera diferenciada la información relativa a la I+D+i en el Grupo, de manera que ahora el informe recoge un capítulo íntegramente dedicado a exteriorizar los avances y cambios producidos en tales asuntos.

Por último, el Informe recoge también la opinión de los proveedores y contratistas de **aqualia**, textos cuya redacción ha sido íntegramente respetada, y nuevos destacados e indicadores, como los que detallan las multas e incumplimientos registrados en 2008.

Utilización de los principios

El estudio de materialidad de **aqualia** ha servido para averiguar las expectativas de los grupos de interés de la compañía, permitiendo identificar los aspectos materiales en los ámbitos social, ambiental, económico y de comportamiento ético, relevantes para el enfoque de **aqualia** en responsabilidad social, atendiendo a las particularidades de **aqualia**.

De esta manera, a través del Estudio, la Compañía puede:

- ◆ Conocer la relevancia de las prácticas en materia de sostenibilidad y responsabilidad social de empresas líderes relacionadas con la actividad.
- ◆ Conocer la notoriedad de los asuntos relacionados con la responsabilidad social entre distintos prescriptores.

En la guía GRI-G3, se establecen los principios que deben ser utilizados para la definición de los contenidos del informe: materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Principios de elaboración aplicados al Informe RSC'08 de aqualia

1. Materialidad

aqualia entiende que los asuntos materiales sobre los que debería informar en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2008 no han sufrido modificaciones sustanciales respecto de los identificados en el estudio de materialidad realizado por la Compañía en 2007. Este estudio, siguiendo el principio de materialidad establecido por la Norma AA1000AS de AccountAbility, identificó los temas materiales a partir de la madurez y el riesgo que los distintos asuntos analizados ofrecían en función de los asuntos que trataron los diferentes prescriptores de opinión. Fue realizado a partir de diversas fuentes, entre ellas, las referencias y buenas prácticas de empresas del sector, la visión del sector según los inversores socialmente responsables, las expectativas de los grupos de interés reflejadas en los medios de comunicación y los retos y asuntos emergentes, desde la perspectiva de los prescriptores sectoriales y de los prescriptores de opinión en internet.

Sus resultados se reflejan en los temas tratados en la memoria y en la estructura de la misma, que sigue los asuntos materiales de mayor relevancia para los diversos grupos de interés. Los resultados del estudio ofrecen diez asuntos materiales y varios temas clave ligados a cada uno de ellos:

Resultados del Estudio de materialidad: Principales aspectos materiales

1. Relación/comunicación con Grupos de Interés

2. Sostenibilidad aplicada a la gestión de los recursos hídricos

- Gestión de los recursos hídricos
- Gestión de residuos y reciclaje
- Gestión y mantenimiento de las redes de distribución y saneamiento
- Gestión ambiental

3. Mejora de la gestión de la comunicación

- Impacto / beneficio en la sociedad
- Relaciones con las Administraciones Públicas

4. Incremento de la satisfacción del cliente

- Seguridad del cliente (protección de datos)
- Atención a clientes

5. Refuerzo del vínculo entre sostenibilidad y estrategia de negocio

- Gestión de proveedores
- Gestión de la sostenibilidad
- Gestión de riesgos
- Políticas ambientales
- Gestión de la marca
- Desempeño ambiental (indicadores)

6. Refuerzo de las estrategias de compromiso social

- Compromiso con la comunidad
- Biodiversidad

7. Fomento de la cultura de compromiso ético

- Gobierno corporativo
- Código de conducta / Comportamiento ético

8. Impulso a la innovación

- Eficiencia energética

9. La confianza de las personas

- Desarrollo del capital humano
- Empleados (datos generales, desglose, salarios, rotación, etc.)
- Programas de beneficios sociales
- Prácticas laborales respecto diversidad, igualdad y no discriminación
- Salud y seguridad laboral

10. Desarrollo de actuaciones y compromisos respecto al cambio climático

- Empleo de energías alternativas
- Cambio climático

2. Participación de los grupos de interés

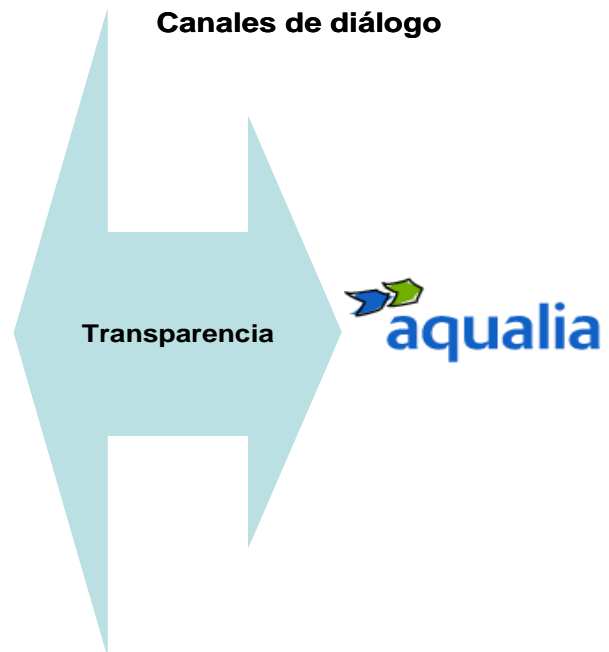
aqualia considera que el diálogo activo con sus grupos de interés es un principio que debe guiar las relaciones externas de la Compañía bajo cualquier circunstancia. Por ello, se centra en comprender las expectativas planteadas por sus grupos de interés, e incorpora los asuntos que son considerados por éstos como los más relevantes en el presente Informe. Entre dichos asuntos, se encuentra el impulso a la relación y comunicación de la Compañía con sus grupos de interés, una tarea que continúa desarrollando a través de la apertura de líneas sistemáticas de participación.

En este sentido, **aqualia** continúa potenciando las consultas a sus grupos de interés y participa en un mayor número de asociaciones sectoriales y profesionales, con la finalidad de encontrar soluciones a los principales retos que plantea la gestión eficiente y sostenible del Ciclo Integral del Agua. Como novedad, se recogen las opiniones de los proveedores y contratistas de **aqualia**, como ejercicio de transparencia informativa y vehículo para reflejar sus relaciones con la Compañía.

aqualia continuará recabando las opiniones de sus grupos de interés, ampliando las consultas a clientes y proveedores, así como a otros ámbitos de la empresa, mediante la transformación del Foro de Marketing en el Foro **aqualia**, donde se pretende dar cabida a todos los colectivos interesados en la evolución y desempeño de la Compañía.

Los grupos de interés relevantes ya fueron identificados en anteriores ejercicios. También se mantuvo un debate en torno a los mecanismos existentes, que pudieran servir como canales de diálogo adecuados, para así poder gestionar sus expectativas. Como resultado, **aqualia** ha considerado como sus principales grupos de interés los siguientes:

Empleados
<ul style="list-style-type: none"> Empleados operativos Empleados administrativos Empleados de gestión (personal de mantenimiento) Personal de seguridad Empleados de formación
Medios de comunicación
<ul style="list-style-type: none"> Periodistas Emisores de radio y televisión Emisores de prensa Emisores de prensa especializada Emisores de prensa económica Emisores de prensa deportiva
Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> Clientes Asociaciones de vecinos Centros escolares Instancias Asociaciones
Administraciones públicas
<ul style="list-style-type: none"> Administración central Administración autonómica Administración local Administración General de España Comisión de Servicios Organismos
Organizaciones de consumidores, ONG's
<ul style="list-style-type: none"> Asociaciones de consumidores Asociaciones de usuarios Comisiones de usuarios Organismos de consumidores



aqualia pone a disposición de sus grupos de interés, los canales de comunicación que se describen en el Informe, para facilitar la comunicación bidireccional y participación de los mismos en un diálogo fluido con la Compañía.

3. Contexto de sostenibilidad

El desarrollo sostenible de las actividades relacionadas con la gestión del agua resulta de vital importancia para el futuro de **aqualia**, por ello, desde la organización se entiende tal desarrollo como la única vía posible para guiar su estrategia y crecimiento futuro.

El presente Informe tiene por objeto plasmar el desempeño y el camino que **aqualia** quiere recorrer respecto a la gestión de los asuntos clave que influyen en su actividad, y que se encuadran en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad, económica, social y ambiental.

El compromiso de **aqualia** con el desarrollo sostenible, emana del propio valor del recurso que gestiona y de la enorme importancia estratégica que tiene para el futuro y progreso de la sociedad. Como fuente de la vida, el agua, constituye un valioso recurso, cada vez más escaso, que debe ser gestionado de manera responsable y bajo criterios de eficiencia. Actualmente, existe un debate en el seno de la Unión Europea sobre los precios del agua y la preservación y garantía del suministro futuro, que se centran en la necesidad de encontrar soluciones frente al aumento de la demanda y la necesidad de fijar su precio de acuerdo con su valor real, de acuerdo a los costes de explotación que lleva aparejados.

La posición de la Compañía al respecto, está en línea con las previsiones esta Directiva Marco del Agua, el cambio en el modelo de gestión y la aplicación de criterios sostenibles, que permitan seguir posicionando a **aqualia** como empresa global responsable, eficiente y competitiva en la prestación de este servicio básico para la comunidad.

El reflejo de tal compromiso y la manera que tiene **aqualia** de llevarlo a cabo, resultados de su gestión, su estrategia de desarrollo sostenible, y los objetivos fijados en la materia, constituyen un contexto amplio de la sostenibilidad que se ha tratado de contener en el Informe.

4. Exhaustividad

aqualia entiende que el presente informe, realizado mediante la aplicación de los principios anteriores y bajo la supervisión del Comité de Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía, garantiza que los aspectos e impactos esenciales de la actividad de **aqualia** han sido considerados.

Principios sobre la calidad de la información

Precisión y claridad

El informe incluye información cualitativa y cuantitativa con el nivel de detalle necesario y suficiente para permitir valorar razonablemente el desempeño de la Compañía. La redacción y estructura del Informe busca facilitar su comprensión y accesibilidad para atender a las expectativas y cuestiones que interesan a los diversos grupos de interés.

Periodicidad

Con la publicación de este Informe, **aqualia** da continuidad a la labor iniciada en 2006 para comunicar anualmente su desempeño económico, ambiental y social. Por otro lado, la Compañía también dispone de su portal en internet, en el cual se puede encontrar información adicional y actualizada sobre las actividades y las diversas filiales de **aqualia**.

Fiabilidad

La transparencia y fiabilidad de los datos recogidos en el Informe ha sido contrastada por auditores externos independientes, como queda patente en el Informe de Revisión Independiente, realizado por la firma KPMG.

Equilibrio

El Informe incluye tanto aspectos positivos como negativos del desempeño de **aqualia**, con el objetivo de presentar una imagen no sesgada de los asuntos recogidos y ayudar a los lectores a realizar una valoración razonable del desempeño global de la Compañía.

Comparabilidad

La información que ha sido incluida en el Informe es consistente y ha sido estructurada para facilitar la interpretación de los cambios producidos respecto anteriores ejercicios. Esto significa que en función de su disponibilidad, se ha incluido información de años anteriores para analizar la evolución en el tiempo de los parámetros más relevantes.

Consultas e información adicional

Si desea recibir cualquier aclaración sobre este informe puede ponerse en contacto con:

aqualia, Gestión Integral del Agua, S.A.
Dirección de Gestión de Servicios
Ulises 18, Edificio H, 5ª planta
28043 Madrid

Dispone de más información sobre **aqualia** en: <http://www.aqualia.es>

Información sobre el Grupo FCC en: <http://www.fcc.es>

Información sobre Global Reporting Initiative en: <http://www.globalreporting.org>